



Guía docente				
Datos Identificativos				2015/16
Asignatura (*)	Estudios de Usuarios	Código	710G02030	
Titulación	Grao en Información e Documentación			
Descritores				
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos
Grado	2º cuatrimestre	Tercero	Obligatoria	6
Idioma	Castellano			
Modalidad docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Humanidades			
Coordinador/a	Ameneiros Rodríguez, María Rocío	Correo electrónico	rocio.ameneiros@udc.es	
Profesorado	Ameneiros Rodríguez, María Rocío	Correo electrónico	rocio.ameneiros@udc.es	
Web	www.udc.es			
Descripción general	Estudio y evaluación de las necesidades reales y potenciales de los usuarios de servicios de información (bibliotecas, archivos y centros de documentación). Calidad en los servicios de información. Formación de usuarios.			

Competencias del título	
Código	Competencias del título
A2	Conocimiento, comprensión, aplicación y valoración de los principios teóricos y metodológicos, y de las técnicas para la planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y servicios de información.
A3	Conocimiento, comprensión y aplicación de los principios teóricos y metodológicos, y de las técnicas y normativas para la creación y autenticación, reunión, selección, organización, representación, preservación, recuperación, acceso, difusión e intercambio, y evaluación de la información y de los recursos informativos.
A8	Habilidades en la obtención, tratamiento e interpretación de datos sobre unidades y servicios de información, de los procesos de producción, transferencia y uso de la información y de la actividad científica.
B2	CB2-Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio
B3	CB3- Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética
B4	CB4- Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado
B5	CB5- Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
B6	Capacidad de análisis y de síntesis aplicada a la gestión y organización de la información
B7	Capacidad de gestión de la información relevante
C1	Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma.
C2	Utilizar las herramientas básicas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) necesarias para el ejercicio de su profesión y para el aprendizaje a lo largo de su vida.
C5	Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponibles para resolver los problemas con los que deben enfrentarse.
C6	Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida.
C7	Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desenvolvimiento tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad.
C8	Aprender a aprender
C9	Resolver problemas de forma efectiva
C10	Aplicar un pensamiento crítico, lógico y creativo
C11	Trabajar de forma autónoma con iniciativa
C12	Trabajar de forma colaborativa
C14	Comunicarse de manera efectiva en un entorno de trabajo



C15	Capacidad de organización y planificación del trabajo propio
C18	Capacidad para la adaptación a cambios en el entorno

Resultados de aprendizaje			
Resultados de aprendizaje	Competencias del título		
Formar a los alumnos en los principios teóricos y metodológicos de los Estudios de Usuarios, en el sentido amplio del término. Se fomentará el trabajo autónomo de los alumnos para la elaboración de su propio material de estudio teórico y práctico.	A2 A8	B2 B3 B7	C1 C8 C10 C11 C15
Mostrar una panorámica histórica sobre el desarrollo y evolución de esta disciplina instrumental, al servicio de la mejora de calidad de los servicios de información, y la formación de usuarios. Se fomentará el trabajo autónomo de los alumnos para la elaboración de su material de estudio teórico y práctico.	A2 A8	B2 B3 B7	C1 C8 C10 C11 C15
Conocer los métodos y técnicas de investigación principales en los Estudios de Usuarios, desarrollando en el alumno la capacidad crítica para el análisis de casos reales, dotándole de las herramientas necesarias para llevarlo a cabo.	A3	B2 B3 B6	C2 C5 C9 C10 C11 C15
Fomentar la participación activa en clase y el trabajo en equipo para facilitar la asimilación de contenidos teórico-prácticos.		B2 B3 B4	C5 C10 C12 C14 C18
Iniciarse en la metodología de investigación de la disciplina mediante un trabajo académico en equipo y tutelado por la profesora.	A8	B4 B5 B6	C6 C7 C12

Contenidos	
Tema	Subtema
1. LOS ESTUDIOS DE USUARIOS	-Los estudios de usuarios. Definición y conceptos básicos -La finalidad y los objetivos de los estudios de usuarios -La filosofía de la calidad y la mejora continua como horizonte del servicio al usuario de información
2. EL USUARIO DE INFORMACIÓN	-El usuario de información. Concepto -El usuario potencial y real de información -La tipología de los usuarios de información
3. LA METODOLOGÍA DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS	-Las técnicas de recogida de datos. Responsables y lugares -Los métodos directos -Los métodos indirectos -Las herramientas y su empleo en unidades de información -Las aplicaciones generales de los estudios de usuarios -Las experiencias llevadas a cabo

Planificación



Metodoloxías / probas	Competencias	Horas presenciales	Horas no presenciales / traballo autónomo	Horas totales
Sesión magistral	A2 B2 B3 B7 C5 C8	20	5	25
Trabaxos tutelados	A8 B5 B6 C6 C7 C12 C15	10	30	40
Proba obxectiva	A3 B3 B4 B5 C1 C10 C14	2	28	30
Portafolio do alumno	B3 B6 B7 C2 C5 C9 C10 C11 C12 C15 C18	10	30	40
Presentación oral	B2 B4 C1 C14	2	10	12
Atención personalizada		3	0	3

(*Los datos que aparecen en la tabla de planificación són de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de los alumnos)

Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición
Sesión magistral	Exposición oral por parte de la profesora, complementada con el uso de medios audiovisuales y la introducción de algunas preguntas dirigidas a los alumnos, con la finalidad de transmitir los conocimientos fundamentales de la materia y facilitar el aprendizaje. Se fundamentará en la exposición de contenidos teóricos, la visualización de exemplos y la resolución de dudas por parte de la profesora.
Trabaxos tutelados	Aprendizaje independente de los alumnos orientado a la aplicación de los conceptos y las técnicas de la materia. El traballo será en grupo, contando siempre con la atención personalizada y el seguimiento de la profesora. Se elaborará según las pautas formales y de contenido proporcionadas.
Proba obxectiva	Proba en la que los alumnos deben responder por escrito a preguntas sobre los contenidos teóricos y prácticos de la materia.
Portafolio do alumno	Carpeta de traballo de los alumnos que deben entregar periódicamente y en el plazo estipulado a la profesora con las distintas actividades planteadas: resúmenes y análisis de lecturas, esquemas y contenido teórico-práctico desarrollado, ejercicios prácticos y probas escritas para el seguimiento de los contenidos adquiridos.
Presentación oral	Proba en la que los alumnos presentan verbalmente y en grupo el traballo tutelado. La exposición se hará según las pautas formales y de contenido proporcionadas y los alumnos responderán a las preguntas planteadas por la profesora.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Presentación oral Proba obxectiva Trabaxos tutelados Sesión magistral Portafolio do alumno	Resolver dudas, ampliar planteamientos, sugerir actividades y distintas formas de traballo que ayuden a los alumnos en su aprendizaje. Seguimiento personalizado y constante de cada una de las tareas desarrolladas por los alumnos.

Evaluación			
Metodoloxías	Competencias	Descrición	Calificación
Presentación oral	B2 B4 C1 C14	Se valorará la intervención de cada uno de los participantes en la exposición oral, el contenido presentado, la capacidad para expresarse, los materiales de apoyo utilizados para la presentación y la interacción de cada alumno con la profesora.	10



Prueba objetiva	A3 B3 B4 B5 C1 C10 C14	Se valorará la capacidad del alumno para sintetizar, desarrollar, comparar o relacionar de forma autónoma el contenido teórico práctico de la materia. Se tendrá en cuenta la coherencia del texto presentado y la redacción del mismo. No se corregirán aquellos que contengan faltas de ortografía o no contesten al tema planteado.	50
Trabajos tutelados	A8 B5 B6 C6 C7 C12 C15	Se valorará la adecuación del trabajo presentado al tema propuesto, el contenido, con especial interés en las aportaciones de los alumnos, la coherencia de su estructura, la redacción y la presentación. Se entregará en la fecha indicada por la profesora. No se evaluarán los trabajos presentados fuera de plazo, con faltas de ortografía o aquellos que incumplan las indicaciones prescritas para su elaboración.	20
Portafolio del alumno	B3 B6 B7 C2 C5 C9 C10 C11 C12 C15 C18	Se valorará la adecuación del portafolios presentado a los temas propuestos para cada actividad, el contenido, con especial interés en las aportaciones de los alumnos, la coherencia de su estructura, la redacción y la presentación. Se entregará cada actividad en la fecha indicada por la profesora. No se evaluarán las actividades presentadas fuera de plazo, con faltas de ortografía o aquellas que incumplan las indicaciones prescritas para su elaboración.	20
Otros			

Observaciones evaluación

Requisitos imprescindibles:

- Para poder presentarse a la prueba objetiva el alumno tendrá que haber entregado el trabajo tutelado y el portafolios, así como haber participado en la presentación oral de su trabajo de grupo. Para valorar dicho portafolios es necesario haber entregado todas sus actividades.
- Para superar la asignatura es necesario aprobar cada una de las partes que componen la metodología de trabajo de la misma, es decir, si un alumno no supera la prueba objetiva no se le evaluarán el resto de actividades y viceversa.

Fuentes de información

Básica	-HERNÁNDEZ SALAZAR, P. (coord.). Seminario latino americano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 1997.-KNAPP BJERÁN, A. (coord.). La experiencia del usuario. Madrid: Ediciones Anaya Multimedia, 2002.-MARTÍN MORENO, C. "Metodología de investigación en estudios de usuarios". Revista General de Información y Documentación (2007), 17, nº2, pp.129-149.-ORDÓÑEZ VERGARA, M. J. ¿La entrevista personal: método para el estudio de usuarios de información?. FORINF@. Revista Iberoamericana de Usuarios de Información (2001), nº 14, pp. 6-23. -ORDÓÑEZ VERGARA, M. J. Información y empresa. Estudio de usuarios de información. Oviedo: Pentalfa Ediciones, 2001.-SANZ CASADO, E. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.-SENN, J. Análisis y diseño de sistemas de información. Madrid: McGraw-Hill, 1998.
Complementaria	La profesora proporcionará en las clases bibliografía específica para cada un de los temas y actividades a desarrollar.

Recomendaciones

Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente

Planificación y Gestión de Unidades de Información/710G02021

Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente

Asignaturas que continúan el temario

Gestión de la Calidad en las Organizaciones Documentales/710G02029

Otros comentarios



(*) La Guía Docente es el documento donde se visualiza la propuesta académica de la UDC. Este documento es público y no se puede modificar, salvo cosas excepcionales bajo la revisión del órgano competente de acuerdo a la normativa vigente que establece el proceso de elaboración de guías