



Guía docente				
Datos Identificativos				2016/17
Asignatura (*)	Estudios de Usuarios	Código	710212312	
Titulación	Diplomado en Biblioteconomía e Documentación			
Descriptorios				
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos
1º y 2º Ciclo	2º cuatrimestre	Tercero	Optativa	5.5
Idioma	Castellano			
Modalidad docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Humanidades			
Coordinador/a		Correo electrónico		
Profesorado		Correo electrónico		
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. Fundamentos de bibliometría. Introducción a la estadística aplicada a la documentación.			

Competencias del título	
Código	Competencias del título
A2	Conocimiento, comprensión, aplicación y valoración de los principios teóricos y metodológicos para la organización y evaluación de sistemas, unidades y servicios de información.
A8	Habilidades para formar a usuarios y clientes de servicios de información, así como habilidades en los procesos de negociación y comunicación.
A9	Habilidades en la obtención, tratamiento e interpretación de datos sobre el entorno de las unidades y servicios de información, de los procesos de producción, transferencia y uso de la información y de la actividad científica.
B1	Aprender a aprender.
B2	Resolver problemas de forma efectiva.
B3	Aplicar un pensamiento crítico, lógico y creativo.
B4	Trabajar de forma autónoma con iniciativa.
B5	Trabajar de forma colaborativa.
B9	Capacidad de gestión de la información relevante.
B13	Capacidad de organización y planificación del trabajo propio.
C3	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.
C8	Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad.

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.	A2 A8 A9	B1	
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.	A2 A8	B1	
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.	A2 A9	B3 B4 B5 B13	C3 C8



Fomentar la participación activa en clase y el trabajo en equipo para facilitar la asimilación de contenidos teórico-prácticos; así como, incentivar el uso de las tutorías para favorecer el aprendizaje prestando al alumno una atención personalizada.	A9	B1 B2 B5 B9	C3
Iniciarse en la metodología de investigación de la disciplina mediante un trabajo de curso tutelado.		B1 B2 B3 B4 B5 B9 B13	C3 C8

Contenidos	
Tema	Subtema
I. INTRODUCCIÓN	1.1. Presentación del programa. Contextualización
II. LOS ESTUDIOS DE USUARIOS	2.1. Conceptos básicos 2.2. Definición 2.3. Finalidad y objetivo de los Estudios de Usuarios 2.4. La filosofía de la TQ como horizonte del servicio al usuario de información
III. EVOLUCIÓN HISTÓRICA	3.1. Experiencias y proyectos realizados
IV. EL USUARIO DE INFORMACIÓN	4.1. Usuario potencial y real de información 4.2. Tipología de los usuarios de información 4.3. Unidades y servicios de información (bibliotecas, archivos y centros de documentación)
V. METODOLOGÍA DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS	5.1. Introducción a la metodología 5.2. Métodos directos 5.3. Métodos indirectos 5.4. Herramientas y su empleo
VI. HACIA CONCEPCIONES DE CALIDAD	6.1. Concepto de calidad 6.2. Filosofía de la calidad aplicada a la gestión de servicios y unidades de información. Costes de la calidad 6.3. Formación de usuarios 6.4. Perfil del documentalista
VII. CIENCIAS AUXILIARES EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS	7.1. Bibliometría. Fundamentos 7.2. Estadística aplicada. Introducción

Planificación				
Metodologías / pruebas	Competencias	Horas presenciales	Horas no presenciales / trabajo autónomo	Horas totales
Sesión magistral		18	36	54
Recensión bibliográfica		1	10	11
Glosario		1	10	11
Trabajos tutelados		8	24	32
Prueba oral		0.5	8	8.5
Presentación oral		1	10	11
Salida de campo		4	0	4
Atención personalizada		6	0	6

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



Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición
Sesión magistral	La clase magistral o "lección magistral" es una modalidade de ensinanza baseada en la exposición teórica por parte del profesor como vía de transmisión de coñecimientos fundamentais sobre la materia.
Recensión bibliográfica	Lectura crítica de textos facilitados por el profesor al inicio de la asignatura, con análise de su contido e valoración de la mesma en relación a la literatura existente sobre el tema, o a su propia experiencia.
Glosario	Explicación e contextualización de un conxunto de termos fundamentais o conceptos relevantes relativos a tema/s del programa de la materia.
Trabajos tutelados	Metodoloxía deseñada para promover el aprendizaje autónomo de los estudantes; baseada en la asunción por parte de los estudantes de la responsabilidade de su propio aprendizaje baixo la tutela del profesor e en escenarios variados (académicos e profesionales). Está referida prioritariamente al aprendizaje del "cómo hacer las cosas".
Prueba oral	Prueba en la que se busca responder, de forma oral, a preguntas cortas o de certa amplitude, valorando la capacidade de razonamiento (argumentar, relacionar, etc.), creatividade e espírito crítico. Permite medir las habilidades que non poden evaluarse con pruebas obxectivas como la capacidade de crítica, de síntesis, de comparación, de elaboración e de originalidade del estudante; por lo que implica un estudio amplo e profundo de los contidos, sin perder de vista el conxunto de las ideas e sus relacións.
Presentación oral	Intervención inherente en los procesos de ensinanza-aprendizaje baseada en la exposición verbal por parte del alumnado de temas, traballos, conceptos, etc., relativos a temas concretos sobre la asignatura, e la interacción dinámica del profesor planteando cuestións, aclaracións, feitos o principios, etc., a dicha temática.
Salida de campo	Actividades desenvolvidas en un contexto externo al entorno académico universitario (empresas, institucións, organismos, etc.) relacionadas con el ámbito de estudio de la materia. Estas actividades se centran en el desenvolvemento de capacidades relacionadas con la observación directa.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Sesión magistral	Resolución de dúbidas, aclaracións, etc.
Recensión bibliográfica	Análisis e valoración crítica de literatura científica.
Glosario	
Trabajos tutelados	Ayuda a su planteamiento e seguimento.
Salida de campo	Seguimento personalizado de cada una de las fases de los traballos de curso planteados (individuales o en grupo). Acompañamiento del alumnado con explicación de lo que se va a visitar e relevancia.  Seguimento directo e continuado del alumno que permita registrar de forma personalizada cualquier variable que nos de índices para evaluar o comprobar su correcta integración en la dinámica del curso. Tutela e coordinación de actividades planteadas, resolución de dúbidas, explicacións adicionais, etc.

Evaluación			
Metodoloxías	Competencias	Descrición	Calificación
Sesión magistral		Explicación teórica de temas nucleares o nocións básicas de la materia. La asistencia por parte del alumnado a estas sesións es obxigatoria e computa en la calificación final.	10
Recensión bibliográfica		Lectura crítica de textos facilitados por el profesor al inicio de la asignatura, con análise de su contido e valoración de la mesma en relación a la literatura existente sobre el tema, o a su propia experiencia.	15
Glosario		Explicación e contextualización de un conxunto de termos fundamentais o conceptos relevantes sobre un tema relativo al programa de la materia.	5



Trabajos tutelados		Metodología diseñada para promover el aprendizaje autónomo de los estudiantes; basada en la asunción por los estudiantes de la responsabilidad por su propio aprendizaje bajo la tutela del profesor y en escenarios variados (académicos y profesionales). Está referida prioritariamente al aprendizaje del ¿cómo hacer las cosas?.	25
Prueba oral		Incluida en la presentación que los alumnos hacen de los diferentes trabajos tutelados. Versa sobre cuestiones fundamentales de la materia y explicación de conceptos relevantes.	25
Presentación oral		Intervención inherente en los procesos de enseñanza-aprendizaje basada en la exposición verbal por parte del alumnado de temas, trabajos, conceptos, etc., relativos a temas concretos sobre la asignatura, y la interacción dinámica del profesor planteando cuestiones, aclaraciones, hechos o principios, etc., a dicha temática.	20
Otros			

### Observaciones evaluación

La presentación por parte del alumno de los trabajos de curso planteados en la asignatura deberá hacerse como máximo en la fecha oficial del examen de la asignatura para cada una de las convocatorias a las que se presente.

### Fuentes de información

<b>Básica</b>	* 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. * 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.
<b>Complementaria</b>	* ALLEN, T. J. ¿Information Needs and Uses?. Annual Review of Information Science and Technology. Vol. 4, 1969, pp. 3-29. * DEVIN, B. NILAN, M. S. ¿Information Needs and Uses?. Annual Review of Information Science and Technology. Vol. 21, 1986, pp. 3-33 * MARTYN, J. ¿Information Needs and Uses?. Annual Reviews of Information Science and Technology. Vol. 9, 1974, pp. 3-24. * MENZEL, H. ¿Information Needs and Uses in Science and Technology?. Annual Reviews of Information Science and Technology. Vol. 1, 1966, pp. 41-69. * ORDÓÑEZ VERGARA, M. J. ¿El consumo de información en la industria farmacéutica. I. Resultados del análisis de la demanda al CINDOC?. Revista Española de Documentación Científica. Vol. 22, nº 4, 1999, pp. 472-487. * ORDÓÑEZ VERGARA, M. J. ¿El consumo de información en la industria farmacéutica. II. Resultados de una encuesta?. Revista Española de Documentación Científica. Vol. 23, nº 2, 2000, pp. 179-196. * ORDÓÑEZ VERGARA, M. J. ¿La entrevista personal: método para el estudio de usuarios de información?. FORINF@. Revista Iberoamericana de Usuarios de Información. Nº 14, 2001, pp. 6-23. * ORDÓÑEZ VERGARA, M. J. ¿Propuesta metodológica en los estudios de usuarios y su aplicación al caso de la industria farmacéutica?. FORINF@. Revista Iberoamericana de Usuarios de Información. Nº 2. Octubre-diciembre de 1998, pp. 6-16.

### Recomendaciones

**Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente**

**Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente**

**Asignaturas que continúan el temario**

Gestión de la Información Documental/710212107

Teoría de la Documentación/710212104

**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