



## Teaching Guide

| Identifying Data           |  |               |             |                | 2016/17 |
|----------------------------|--|---------------|-------------|----------------|---------|
| <b>Subject (*)</b>         | Avaliación de Servizos de Información e Formación de Usuarios  | <b>Code</b>   | 710311207   |                |         |
| <b>Study programme</b>     | Licenciado en Documentación  |               |             |                |         |
| Descriptors                |  |               |             |                |         |
| <b>Cycle</b>               | <b>Period</b>  | <b>Year</b>   | <b>Type</b> | <b>Credits</b> |         |
| First and Second Cycle     | 2nd four-month period  | Second        | Obligatoria | 6              |         |
| <b>Language</b>            | Spanish  |               |             |                |         |
| <b>Teaching method</b>     | Face-to-face   |               |             |                |         |
| <b>Prerequisites</b>       |  |               |             |                |         |
| <b>Department</b>          | Humanidades  |               |             |                |         |
| <b>Coordinador</b>         |  | <b>E-mail</b> |             |                |         |
| <b>Lecturers</b>           |  | <b>E-mail</b> |             |                |         |
| <b>Web</b>                 | humanidades.udc.es   |               |             |                |         |
| <b>General description</b> | La materia Avaliación de Servizos de Información e Formación de Usuarios es de carácter obligatorio. La misma consta de 6 créditos LRU, divididos en 4 teóricos y 2 prácticos. La materia se organiza de acuerdo a los principios de la libertad de cátedra pero respetando los descriptores del plan oficial de estudios de la titulación. Estos son, Planificación, control y mejora de la calidad de servicios de información, Estudios de usuarios, Formación de usuarios, Servicios y productos para la difusión de la información. |               |             |                |         |

## Study programme competences

| Code | Study programme competences  |
|------|--|
| A2   | Coñecemento, comprensión, aplicación e valoración dos principios teóricos e metodolóxicos, e das técnicas para a planificación, organización e avaliación de sistemas, unidades e servizos de información.   |
| B1   | Aprender a aprender.   |
| B2   | Resolver problemas de forma efectiva.  |
| B3   | Aplicar un pensamento crítico, lóxico e creativo.  |
| B7   | Comunicarse de maneira efectiva nun entorno de traballo.   |
| B8   | Capacidade de análise e de síntese aplicada á xestión e organización da información.   |
| B9   | Capacidade de xestión da información relevante.  |
| C4   | Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común. |
| C8   | Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade.  |

## Learning outcomes

| Learning outcomes   | Study programme competences |                |  |
|---|-----------------------------|----------------|--|
| Dominar los conceptos teóricos y prácticos relacionados con la evaluación de los servicios de información y documentación.  | A2                          | B7<br>B8<br>B9 |  |
| Conocer el papel clave de la formación de usuarios en las unidades de información y dominar los principios metodológicos y conceptuales para su planificación y organización. | A2                          | B8             |  |
| Dominar y conocer los aspectos que rodean la difusión y promoción de los servicios de información y documentación.  | A2                          | B1<br>B3       |  |



|  |  |                      |          |
|--|--|----------------------|----------|
| Desenvolverse en un entorno de trabajo en grupo así como desarrollar tareas de estudio e investigación de forma autónoma e individual. |  | B2<br>B3<br>B9       |          |
| Analizar, sintetizar, manejar, organizar y comunicar información y conocimiento  |  | B2<br>B3<br>B8<br>B9 |          |
| Mantener una actitud ética y comprometida con el entorno profesional y social.   |  |                      | C4<br>C8 |

| Contents  |  |
|---|--|
| Topic   | Sub-topic  |
| Unidad I. La evaluación en la gestión de las unidades de información        | Tema 1.1. Control y evaluación: definición. Tema 1.2. Las funciones de la administración de las unidades de información. Tema 1.3. Objetivos y función de la evaluación. Tema 1.4. Clasificación, alcance y tipos de evaluación. Tema 1.5. Metodología para la evaluación.                   |
| Unidad II. La evaluación de servicios de información.                       | Tema 2.1. Indicadores de rendimiento y estadísticas. Tema 2.2. Evaluación por impacto. Tema 2.3. Calidad y evaluación: satisfacción del usuario. Tema 2.4. Benchmarking. Temas 2.5. Auditorias de información.   |
| Unidad III. Formación de usuarios.  | Tema 3.1. Orígenes y fundamentos de la instrucción bibliográfica. Tema 3.2. Los estudios y la formación de usuarios. Tema 3.3. Metodología para el diseño de un plan de formación de usuarios. Tema 3.4. Las tecnologías en la formación de usuarios. Tema 3.5. Alfabetización informacional |
| Unidad IV. Difusión y promoción de servicios de información y documentación | Tema 4.1. Difusión, promoción y marketing: alcance. Tema 4.2. Difusión Selectiva de la Información y servicios de alerta. Tema 4.3. Herramientas de promoción. Tema 4.4. Marketing 2.0 en unidades de información. Tema 4.5. Tendencias actuales en la difusión de la información.           |

| Planning               |                            |                      |                               |             |
|------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------------|-------------|
| Methodologies / tests  | Competencies               | Ordinary class hours | Student?s personal work hours | Total hours |
| Objective test         | A2 B2 B3 B8 B9 C4<br>C8    | 0                    | 40                            | 40          |
| Document analysis      | A2 B1 B2 B3 B7 B8<br>B9 C8 | 0                    | 100                           | 100         |
| Personalized attention |                            | 10                   | 0                             | 10          |

(\*)The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

| Methodologies     |  |
|-------------------|--|
| Methodologies     | Description  |
| Objective test    | El estudiante preparará un examen integrado por 50 preguntas sobre la materia que incluye preguntas tipo test y de desarrollo.                                   |
| Document analysis | El estudiante deberá consultar el material elaborado por la docente y estudiar usando las fuentes de información indicadas en las bibliografía de la asignatura. |

| Personalized attention |   |
|------------------------|---|
| Methodologies          | Description   |
| Document analysis      | Se realizará un seguimiento del estudio de la materia a través de tutorías. |



## Assessment

| Methodologies  | Competencies            | Description   | Qualification |
|----------------|-------------------------|---|---------------|
| Objective test | A2 B2 B3 B8 B9 C4<br>C8 | El estudiante preparará un examen integrado por 50 preguntas tipo test y de desarrollo. | 100           |
| Others         |                         |   |               |

## Assessment comments

|  |
|--|
|  |
|--|

## Sources of information

|              |   |
|--------------|---|
| <b>Basic</b> | <p>ARRIOLA NAVARRETE, ÓSCAR. Evaluación de bibliotecas : un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad . México, D.F. : Colegio Nacional de Bibliotecarios ; Buenos Aires : Alfagrama, 2006, 128 p BAWDEN, DAVID. User-oriented evaluation of information systems and services. Aldershot, Hants : Gower, cop. 1990, 209 p. BAWDEN, DAVID. ¿Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital?. Anales de documentación, 5, 2002. Disponible en: <a href="http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0521.pdf">http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0521.pdf</a> BROPHY, PETER . Measuring library performance : principles and techniques. London : Facet Publishing, 2008, 242 p. CRAWFORD, JOHN C. The culture of evaluation in Library and information services. Oxford : Chandos, 2006 Formar usuarios en la biblioteca. Salamanca : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001 , 117 p. FUENTES ROMERO, JUAN JOSÉ. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. Gijón : Trea, 1999, 237 p KATZ, W.; FRALE, RUTH A. . Library instruction and reference services. New York : Haworth Press, cop. 1984 254 p. LANCASTER, F. WILFRID. Evaluación de la biblioteca. [Madrid]: ANABAD, D.L. 1996. 374 p MONFASANI, ROSA EMMA; CURZEL, MARCELA FABIANA. Usuarios de la información: formación y desafíos, 2ª ed., [amp.]. Buenos Aires : Alfagrama, 2008, 268 p. REY GARCÍA, MARTA. Cómo evaluar los resultados de las organizaciones no lucrativas: de las buenas intenciones al impacto. Madrid: Fundación Compromiso empresarial, 2010.</p> |
|--------------|---|



## Complementary

Bibliografía complementaria

EVALUACIÓN: Complementaria1. ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. UNE 50137:2000: información y documentación : indicadores de rendimiento bibliotecario. Madrid : AENOR, [2006], 11 p.2. ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. UNE-ISO/TR 20983 IN: información y documentación : indicadores para los servicios bibliotecarios electrónicos : (ISO/TR 20983:2003). Madrid : AENOR, [2006]3. ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. UNE-EN-ISO 2789 información y documentación : estadísticas de bibliotecas para uso internacional : (ISO 2789: 2003). Madrid : AENOR, 20044. BLAGDEN, JOHN. Do we really need libraries? New York : Clive Bingley, [1980], 162 p5. CAILLEAUX, MARYSE. Guide pratique pour l'évaluation de la qualité des activités documentaires. Paris : ADBS Éditions, 19956. CARBONE, PIERRE. Construire des indicateurs et tableaux de bord Paris : Tec & Doc Villeurbanne : Enssib, [2002], 256 p7. CARVALHO, CRISTINA. ?A Avaliação em Arquivística : um estudo de caso em ambiente electrónico?. Páginas a&b : arquivos e biblioteca, nº 9, 2002, 7-38.8. CRAWFORD, JOHN C. The culture of evaluation in Library and information service. Oxford : Chandos, 2006, 192 pPágina49. GIAPPICONI, THIERRY. Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires. Paris : Cercle de la librairie, cop. 2001, 223 p10. HERNON, PETER. Evaluation and library decision making. Norwood : Alex Publishing Corporation, cop. 1990, 266 p.;11. HERNON, PETER; ALTMAN, ELLEN. Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers. Chicago : American Library Association, 199812. KINNELL, MARGARET; USHERWOOD, BOB; JONES, KATHRYN. Improving library and information services through self-assessment : a guide for senior managers and staff developers. London : Library Association, 1999 , 180 p13. KOLDERUP FLATEN, TRINE. Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation . München : Saur, 2006, 462 p.14. KUNZ, WERNER. Methods of analysis and evaluation of information needs . München : Dokumentation, 1977, 84 p15. KUPIEC, ANNE. Bibliothèques et evaluation. [Paris] : Cercle de la librairie, [1994] 197 p. Collection Bibliothèques.16. La biblioteca universitaria eficaz directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias : informe consultivo para HEFCE, SHEFC, HEFCW Y DENI. Cádiz : Universidad, [1999]17. LINDSEY, JONATHAN A. Performance evaluation [Texto impreso] : a management basic for librarians. Phoenix [etc.] : Oryx Press, 1986, 224 p.18. MARKLESS, SHARON. Evaluating the impact of your library. London : Facet Publishing, 2007, 170 p.Página519. Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services (2º. 1997. Longhirst Hall). Newcastle upon Tyne : Information North for the Department of Information and Library Management, University of Northumbria at Newcastle, 1998, 460 p20. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN. ISO 11620: information and documentation : library performance indicators. Genève : ISO, [1998], 56 p21. RIBEIRO, FERNANDA; SILVA, ARMANDO MALHEIRO da. ?A Avaliação de informação: uma operação metodológica?. Páginas a&b : arquivos e bibliotecas. Lisboa, nº 14, 2004, 7-37.22. WALLACE, DANNY P.; FLEET, CONNIE VAN. Library evaluation: a casebook and can-do guide. Englewood (Colorado) : Libraries Unlimited, 2001, 237 p.23. WARD, SUZANNE ... [et al.] Library performance indicators and library management tools . Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities, 199524. WHITE, LARRY NASH . Library performance and service competition : developing strategic responses. Oxford : Chandos, 2008 , 135 p25. WILSON, LISE; COSSETE, ANDRE. L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque. Montreal : ASTED, 1979

FORMACION DE USUARIOS: Complementaria26. CLAYTON, SUSAN J. Going the distance : library instruction for remote learners. London : Facet, [2007], 239 p.27. DEESE-ROBERTS, SUSAN; KEATING, KATHLEEN. Library instruction : a peer tutoring model. Englewood, Colorado. : Libraries Unlimited, 2000 , 212 p.Página628. DEWEY, BARBARA I. Library user education: powerful learning, powerful partnerships. Lanham (Maryland) London : Scarecrow Press, 2001, 352 p.29. EVANS, A. J.; RHODES, R. G.; KEENAN, S. Education and training of users of scientific and technical information UNISIST guide for teachers. [Paris] : Unesco, 1977, 143 p.30. FRICK, ELIZABETH. A place to stand: user education in Canadian libraries : a collection of original essays. Ottawa : Canadian Library Association, cop. 1988, 356 p.31. GARCÍA, C. R. CARMEN RITA. Formación de usuarios y educación documental en bibliotecas infantiles y juveniles . Salamanca : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, [2006] , 127 p.32. LUBANS, JOHN. Educating the library user. New York : R.R. Bowker Company, 1974, 433 p33. LUCCHINI, PATRIZIA . La formazione dell'utente : metodi e strategie per apprendere la biblioteca. Milano: Editrice bibliografica, [ 2007], 243 p34. MONFASANI, ROSA EMMA. Usuarios de la información: formación y desafíos . 2ª ed.,[amp.] Buenos Aires : Alfagrama, 2008.268 p35. RASETTI, MARIA STELLA. La biblioteca trasparente: l'istruzione all'utenza come strategia organizzativa. Pisa : ETS, 2005, 198 p.36. RENFORD, BEVERLY; HENDRICKSON,



LINNEA. Bibliographic instruction : a handbook New York : Neal Schuman, [1980], 192 p. Página 737. SMITH, SUSAN SHARPLESS. Web-based instruction: a guide for libraries. Chicago London : American Library Association, 2001, 194 p.38. SOTO ALFARO, FRANCISCO. La formación de usuarios y el uso de la: una experiencia didáctica en la biblioteca del Colegio Público de Falces (Navarra) Pamplona : Departamento de Educación, [2005] , 77 p.39. TRINKNER, CHARLES L. Teaching for better use of libraries. [Hamden] : The Shoe String Press, 1970, 344 p. ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL 40. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. A Progress Report on Information Literacy: Final Report. American Library Association, Chicago, 1998. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/progressreport.htm>. 41. BAWDEN, DAVID. Information and digital literacies: a review of concepts. Journal of Documentation, 57 (2), 2001, 218-259. Disponible en: <http://dlist.sir.arizona.edu/895/01/bawden.pdf>. 42. Bibliotecas eliterature, 2007. Disponible en: <http://www.youtube.com/watch?v=0biDwmNlb-Y43>. 43. BRUCE, C. Seven faces of information literacy in higher education. Brisbane: Queensland University of Technology, 1996. Disponible en: <http://www.fit.qut.edu.au/InfoSys/bruce/inflit/faces/faces1.htm>. 44. COUNCIL OF AUSTRALIAN UNIVERSITY LIBRARIANS. Australian and New Zealand Information Literacy Framework: principles, standards and practice. 2nd ed. Australian and New Zealand Institute for Information Literacy (ANZILL) and Council of Australian University Librarians (CAUL). Disponible en: <http://www.caul.edu.au/info-literacy/InfoLiteracyFramework.pdf>. Página 845. GÓMEZ-HERNÁNDEZ, JOSÉ-ANTONIO ?Alfabetización informacional. Cuestiones básicas?. Anuario ThinkEPI 2007, 2007, vol. 1, 43-50. 46. GRASSIAN, E.S.; KAPLOWITZ, J.R. Information Literacy Instruction: Theory and Practice. New York: Neal-Schuman Publishers, 2001. 47. JOHNSTON, B; WEBBER S. Information Literacy in Higher Education: a review and case study?. Studies in Higher Education 28 (3), 2003, 335-352. 48. ROGERS, R. Teaching information skills: a review of the research and its impact on education. London: Bowker-Saur, 1994. 49. SCONUL. Information Skills in Higher Education: A SCONUL Position Paper, 1999. Disponible en: [http://www.sconul.ac.uk/activities/inf\\_lit/papers/Seven\\_pillars.html](http://www.sconul.ac.uk/activities/inf_lit/papers/Seven_pillars.html). 50. VIRKUS, S. "Information literacy in Europe: a literature review." Information Research, 8(4), 2003, paper no. 159. Disponible en: <http://informationr.net/ir/8-4/paper159.html>. 51. WEBBER, S.; JOHNSTON, B. ?Conceptions of information literacy: new perspectives and implications?. Journal of Information Science, 26 (6), 2000, 381-397. PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN 52. COOTE, HELEN; BATCHELOR, BRIDGET. How to market your library service effectively. 53. 2nd ed. London : Aslib, 1997. Página 954. CRONIN, BLAISE. The Marketing of Library and Information Services (Aslib Reader Series, V. 4). Londres: Hardcover. 1992. 604 p. 55. FERNÁNDEZ MARCIAL, VIVIANA. ?La eficacia de la comunicación promocional en los servicios de información y documentación?. En: Los servicios de información y documentación en el marco de la cultura y el arte contemporáneo. Fundación ARTIUM. Gijón: TREA, 2008, 247-270. 56. FERNÁNDEZ MARCIAL, VIVIANA. Promoción de los servicios de la biblioteca: Un enfoque desde el marketing no convencional. Revista Biblios, año 3, Nº 20, OctDic. 2004. 3-13. 57. GUPTA, DINESH et al. Marketing Library and Information Services: International Perspectives. München K.G.Saur 2006. 58. KIES, COSETTE. Marketing and public relations for libraries. Metuchen, N.J. ; London : Scarecrow Press, 1987. 59. ODIH, PAMELA . Advertising in modern and postmodern times. Los Angeles : SAGE Publications, 2007. 60. OWENS, IRENE. Strategic Marketing in Library and Information Science. Londres: Hardcover. 2003. 245 p. 61. PATRICK JONES. Connecting Young Adults and Libraries: A How-To-Do-It Manual (How-To-Do-It Manuals for Libraries. Neal-Schuman Publishers; 2nd edition, 1998. 461 p. 62. PONCELET, J. Pautas para el establecimiento y la evaluación de los servicios de difusión selectiva de información. [París] : Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, [1980], 76 p. Página 1063. ROSSITER, NANCY. Marketing the best deal in town, your library : where is your purple owl? Oxford : Chandos Publishing, 2008. 64. SÁEZ, EILEEN ELLIOTT. De. Marketing concepts for libraries and information services. 2ed. London : Facet, 2002. 65. TARRÉS ROSELL, ANTONI. Márquetin y archivos propuestas para una aplicación de márquetin en los archivos. Gijón : Trea, 2006. 66. WALTERS, SUZANNE. Library Marketing that Works! L



## Recommendations

### Subjects that it is recommended to have taken before

Administración de Recursos en Unidades Informativas/710311101

### Subjects that are recommended to be taken simultaneously

Planificación e Avaliación de Sistemas de Información e Documenta/710311205

Técnicas de Xestión da Calidade Nas Institucións Documentais/710311615

### Subjects that continue the syllabus

### Other comments

Los estudiantes Erasmus o de programas de movilidad bilateral deberán contactar con la profesora en &nbsp;la primera semana de clases del segundo cuatrimestre.

(\*)The teaching guide is the document in which the URV publishes the information about all its courses. It is a public document and cannot be modified. Only in exceptional cases can it be revised by the competent agent or duly revised so that it is in line with current legislation.