



Guía Docente				
Datos Identificativos				2017/18
Asignatura (*)	Estudios de Usuarios	Código	710212312	
Titulación	Diplomado en Biblioteconomía e Documentación			
Descriptorios				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
1º e 2º Ciclo	2º cuatrimestre	Terceiro	Optativa	5.5
Idioma	Castelán			
Modalidade docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento				
Coordinación		Correo electrónico		
Profesorado		Correo electrónico		
Web	www.udc.es			
Descrición xeral	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 / Resultados do título	
Código	Competencias / Resultados do título
A2	Coñecemento, comprensión, aplicación e valoración dos principios teóricos e metodolóxicos para a organización e avaliación de sistemas, unidades e servizos de información.
A8	Habilidades para formar a usuarios e clientes de servizos de información, así como habilidades nos procesos de negociación e comunicación.
A9	Habilidades na obtención, tratamento e interpretación de datos sobre o contorno das unidades e servizos de información, dos procesos de produción, transferencia e uso da información e da actividade científica.
B1	Aprender a aprender.
B2	Resolver problemas de forma efectiva.
B3	Aplicar un pensamento crítico, lóxico e creativo.
B4	Traballar de forma autónoma con iniciativa.
B5	Traballar de forma colaborativa.
B9	Capacidade de xestión da información relevante.
B13	Capacidade de organización e planificación do traballo propio.
C3	Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida.
C8	Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade.

Resultados da aprendizaxe			
Resultados de aprendizaxe	Competencias / Resultados do 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

Contidos	
Temas	Subtemas
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				
Metodoloxías / probas	Competencias / Resultados	Horas lectivas (presenciais e virtuais)	Horas traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral		18	36	54
Recensión bilbiográfica		1	10	11
Glosario		1	10	11
Traballos tutelados		8	24	32
Proba oral		0.5	8	8.5
Presentación oral		1	10	11
Saídas de campo		4	0	4
Atención personalizada		6	0	6

\*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado



Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición
Sesión maxistral	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 y valoración de la mesma en relación a la literatura existente sobre el tema, o a su propia experiencia.
Glosario	Explicación y contextualización de un conxunto de términos fundamentais o conceptos relevantes relativos a tema/s del programa de la materia.
Traballos 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 y en escenarios variados (académicos y profesionales). Está referida prioritariamente al aprendizaje del ?cómo hacer las cosas?.
Proba oral	Prueba en la que se busca responder, de forma oral, a preguntas cortas o de cierta amplitude, valorando la capacidade de razonamiento (argumentar, relacionar, etc.), creatividade y espírito crítico. Permite medir las habilidades que no pueden evaluarse con pruebas objetivas como la capacidade de crítica, de síntesis, de comparación, de elaboración y de originalidade del estudante; por lo que implica un estudio amplo y profundo de los contenidos, sin perder de vista el conxunto de las ideas y sus relaciónes.
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, y la interacción dinámica del profesor planteando cuestiónes, aclaraciónes, hechos o principios, etc., a dicha temática.
Saídas de campo	Actividades desarrolladas en un contexto externo al entorno académico universitario (empresas, instituciónes, organismos, etc.) relacionadas con el ámbito de estudio de la materia. Estas actividades se centran en el desarrollo de capacidades relacionadas con la observación directa.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Sesión maxistral	Resolución de dudas, aclaraciónes, etc.
Recensión bibliográfica	Análisis y valoración crítica de literatura científica.
Glosario	
Traballos tutelados	Ayuda a su planteamiento y seguimientto.
Saídas de campo	Seguimientto 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 y relevancia.  Seguimientto directo y 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 y coordinación de actividades planteadas, resolución de dudas, explicaciónes adicionales, etc.

Avaliación			
Metodoloxías	Competencias / Resultados	Descrición	Cualificación
Sesión maxistral		Explicación teórica de temas nucleares o nociones básicas de la materia. La asistencia por parte del alumnado a estas sesiónes es obligatoria y 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 y valoración de la mesma en relación a la literatura existente sobre el tema, o a su propia experiencia.	15
Glosario		Explicación y contextualización de un conxunto de términos fundamentais o conceptos relevantes sobre un tema relativo al programa de la materia.	5



Traballos tutelados		Metodoloxía deseñada para promover o aprendizaxe autónomo dos estudantes; baseada na asunción por parte dos estudantes da responsabilidade por o propio aprendizaxe baixo a tutela do profesor e en escenarios variados (académicos e profesionais). Está referida prioritariamente ao aprendizaxe do "cómo facer as cousas?".	25
Proba oral		Incluída na presentación que os alumnos fan dos diferentes traballos tutelados. Versa sobre cuestións fundamentais da materia e explicación de conceptos relevantes.	25
Presentación oral		Intervención inherente nos procesos de ensinanza-aprendizaxe baseada na exposición verbal por parte do alumnado de temas, traballos, conceptos, etc., relativos a temas concretos sobre a asignatura, e a interacción dinámica do profesor planteando cuestións, aclaracións, feitos ou principios, etc., a dicha temática.	20
Outros			

### Observacións avaliación

La presentación por parte do alumno dos traballos de curso planteados na asignatura deberá facerse como máximo na data oficial do exame da asignatura para cada unha das convocatorias a las que se presente.

### Fontes de información

<b>Bibliografía básica</b>	* HERNÁNDEZ SALAZAR, P. (coord.) Seminario latinoamericano 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>Bibliografía 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.

### Recomendacións

**Materias que se recomenda ter cursado previamente**

**Materias que se recomenda cursar simultaneamente**

**Materias que continúan o temario**

Xestión da Información Documental/710212107

Teoría da Documentación/710212104

### Observacións



(\*A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías