



## Guía docente

Datos Identificativos					2017/18
Asignatura (*)	Evaluación de Servicios de Información y Formación de Usuarios	Código	710311207		
Titulación	Licenciado en Documentación				
Descriptor					
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos	
1º y 2º Ciclo	2º cuatrimestre	Segundo	Obligatoria	6	
Idioma	Castellano				
Modalidad docente	Presencial				
Prerrequisitos					
Departamento					
Coordinador/a		Correo electrónico			
Profesorado		Correo electrónico			
Web	humanidades.udc.es				
Descripción general	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.				

## Competencias / Resultados del título

Código	Competencias / Resultados 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.
B1	Aprender a aprender.
B2	Resolver problemas de forma efectiva.
B3	Aplicar un pensamiento crítico, lógico y creativo.
B7	Comunicarse de manera efectiva en un entorno de trabajo.
B8	Capacidad de análisis y de síntesis aplicada a la gestión y organización de la información.
B9	Capacidad de gestión de la información relevante.
C4	Desarrollarse para el ejercicio de una ciudadanía abierta, culta, crítica, comprometida, democrática y solidaria, capaz de analizar la realidad, diagnosticar problemas, formular e implantar soluciones basadas en el conocimiento y orientadas al bien común.
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 / Resultados del título		
Dominar los conceptos teóricos y prácticos relacionados con la evaluación de los servicios de información y documentación.	A2	B7 B8 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 B3	



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

Contenidos	
Tema	Subtema
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.

Planificación				
Metodologías / pruebas	Competencias / Resultados	Horas lectivas (presenciales y virtuales)	Horas trabajo autónomo	Horas totales
Prueba objetiva	A2 B2 B3 B8 B9 C4 C8	0	40	40
Análisis de fuentes documentales	A2 B1 B2 B3 B7 B8 B9 C8	0	100	100
Atención personalizada		10	0	10

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

Metodologías	
Metodologías	Descripción
Prueba objetiva	El estudiante preparará un examen integrado por 50 preguntas sobre la materia que incluye preguntas tipo test y de desarrollo.
Análisis de fuentes documentales	El estudiante deberá consultar el material elaborado por la docente y estudiar usando las fuentes de información indicadas en las bibliografía de la asignatura.

Atención personalizada	
Metodologías	Descripción



Análisis de fuentes documentales	Se realizará un seguimiento del estudio de la materia a través de tutorías.
----------------------------------	---

Evaluación			
Metodologías	Competencias / Resultados	Descripción	Calificación
Prueba objetiva	A2 B2 B3 B8 B9 C4 C8	El estudiante preparará un examen integrado por 50 preguntas tipo test y de desarrollo.	100
Otros			

Observaciones evaluación

Fuentes de información	
<b>Básica</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>



## Complementaría

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 informarion 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'efficacite de la bibliotheque. 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 desafios . 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



## Recomendaciones

### Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente

Administración de Recursos en Unidades Informativas/710311101

### Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente

Planificación y Evaluación de Sistemas de Información y Documenta/710311205

Técnicas de Gestión de la Calidad en las Instituciones Documental/710311615

### Asignaturas que continúan el temario

### Otros comentarios

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

(\*) 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