



| Guía Docente          |                                                                                                                                   |                    |                          |           |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|-----------|
| Datos Identificativos |                                                                                                                                   |                    |                          | 2018/19   |
| Asignatura (*)        | Estudos de Usuarios                                                                                                               |                    | Código                   | 710G02030 |
| Titulación            | Grao en Información e Documentación                                                                                               |                    |                          |           |
| Descritores           |                                                                                                                                   |                    |                          |           |
| Ciclo                 | Período                                                                                                                           | Curso              | Tipo                     | Créditos  |
| Grao                  | 2º cuatrimestre                                                                                                                   | Terceiro           | Obrigatoria              | 6         |
| Idioma                | Castelán                                                                                                                          |                    |                          |           |
| Modalidade docente    | Presencial                                                                                                                        |                    |                          |           |
| Prerrequisitos        |                                                                                                                                   |                    |                          |           |
| Departamento          | Humanidades                                                                                                                       |                    |                          |           |
| Coordinación          | Fernández Marcial, Viviana                                                                                                        | Correo electrónico | viviana.fernandez@udc.es |           |
| Profesorado           | Fernández Marcial, Viviana                                                                                                        | Correo electrónico | viviana.fernandez@udc.es |           |
| Web                   | www.udc.es                                                                                                                        |                    |                          |           |
| Descrición xeral      | La materia tiene por objeto que el estudiante conozca y domine los fundamentos, principios y métodos de los estudios de usuarios. |                    |                          |           |

| Competencias do título |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código                 | Competencias do título                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 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.                                                                                              |
| A3                     | Coñecemento, comprensión e aplicación dos principios teóricos e metodolóxicos, e das técnicas para a creación e autentificación, reunión, selección, organización, representación, preservación, recuperación, acceso, difusión e intercambio, e avaliación da información e dos recursos informáticos. |
| A8                     | Habilidades na obtención, tratamento e interpretación de datos sobre unidades e servizos de información, dos procesos de produción, transferencia e uso da información e da actividade científica.                                                                                                      |
| B2                     | Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ao seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrar por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.                                     |
| B3                     | Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.                                                                     |
| B4                     | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado como non especializado                                                                                                                                                                    |
| B5                     | Que os estudantes desenvolverán aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender os estudos posteriores cun alto grao de autonomía                                                                                                                                                          |
| B6                     | Capacidade de análise e de síntese aplicaa á xestión e organización da información                                                                                                                                                                                                                      |
| B7                     | Capacidade da xestión da información relevante                                                                                                                                                                                                                                                          |
| C1                     | Expresarse correctamente tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma                                                                                                                                                                                                  |
| C2                     | Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e da comunicación (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida.                                                                                                                          |
| C5                     | Valorar críticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas a os que deben de enfrontarse                                                                                                                                                                    |
| C6                     | Asumir como profesional e cidadán a importancia do aprendizaxe ao longo da vida                                                                                                                                                                                                                         |
| C7                     | Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade                                                                                                                                                            |
| C8                     | Aprender a aprender                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| C9                     | Resolver problemas de forma efectiva                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| C10                    | Aplicar un pensamento crítico, lóxico e creativo                                                                                                                                                                                                                                                        |
| C11                    | Traballar de xeito autónomo con iniciativa                                                                                                                                                                                                                                                              |
| C12                    | Traballar de xeito colaborativo                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| C14                    | Comunicarse de xeito efectivo nun contorno de traballo                                                                                                                                                                                                                                                  |
| C15                    | Capacidade de organización e planificación do traballo propio                                                                                                                                                                                                                                           |
| C18                    | Capacidade para a adaptación a cambios no contorno                                                                                                                                                                                                                                                      |



## Resultados da aprendizaxe

| Resultados de aprendizaxe                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Competencias do título |                |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|-------------------------------------|
| Formar a los alumnos en los principios teóricos y metodológicos de los Estudios de Usuarios. Se fomentará el trabajo autónomo de los alumnos para la elaboración de su propio material de estudio teórico y práctico.                                                                                                    | A2<br>A8               | B2<br>B3<br>B7 | C1<br>C8<br>C10<br>C11<br>C15       |
| Mostrar una breve 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<br>A8               | B2<br>B3<br>B7 | C1<br>C8<br>C10<br>C11<br>C15       |
| Conocer los métodos y técnicas de investigación principales en los Estudios de Usuarios, desarrollando en los alumnos la capacidad crítica para el análisis de casos reales, dotándolos de las herramientas necesarias para llevarlo a cabo.                                                                             | A3                     | B2<br>B3<br>B6 | C2<br>C5<br>C9<br>C10<br>C11<br>C15 |
| Fomentar la participación activa en clase y el trabajo en equipo para facilitar la asimilación de contenidos teórico-prácticos.                                                                                                                                                                                          |                        | B2<br>B3<br>B4 | C5<br>C10<br>C12<br>C14<br>C18      |
| Iniciarse en la metodología de investigación de la disciplina mediante un trabajo académico en equipo y tutelado por la profesora.                                                                                                                                                                                       | A8                     | B4<br>B5<br>B6 | C6<br>C7<br>C12                     |

## Contidos

| Temas                                     | Subtemas                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unidad I. Conceptos y fundamentos         | 1.1 Los estudios de usuarios: conceptos y objetivos. 1.2. Comportamiento informacional y estudios de usuarios. 1.3. Impacto e importancia en la gestión de los servicios de información. 1.4. Evolución de los estudios de usuarios. 1.5. Estado del arte. |
| Unidad II. Los usuarios de la información | 2.1. El usuario de la información. 2.2. Tipología de los usuarios de información. 2.3. Hábitos y usos de la información. 2.4. Factores ambientales en el consumo de información.                                                                           |
| Unidad III. Recogida de datos             | 3.1. Metodología para la recogida de datos de los usuarios de información. 3.2. Métodos directos. 3.3. Métodos indirectos. 3.4. Tratamiento de la información. 1.5. Análisis de datos                                                                      |
| Unidad IV. Uso de la información          | 4.1. Los perfiles de usuarios. 4.2. Planificación y organización de servicios. 4.3. Personalización de la oferta de servicios. 4.4. Tendencias.                                                                                                            |

## Planificación

| Metodoloxías / probas | Competencias | Horas presenciais | Horas non presenciais / traballo autónomo | Horas totais |
|-----------------------|--------------|-------------------|-------------------------------------------|--------------|
|                       |              |                   |                                           |              |



|                                                                                                                          |                                               |    |    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----|----|----|
| Sesión maxistral                                                                                                         | A2 B2 B3 B7 C5 C8                             | 21 | 0  | 21 |
| Traballos tutelados                                                                                                      | A8 B2 B4 B5 B6 C1<br>C6 C7 C12 C14 C15<br>C18 | 2  | 40 | 42 |
| Aprendizaxe servizo                                                                                                      | A2 B3 B6 B7                                   | 0  | 30 | 30 |
| Estudo de casos                                                                                                          | A2 B5 B7 C2 C5 C6<br>C7 C8 C9 C11             | 10 | 5  | 15 |
| Proba obxectiva                                                                                                          | A3 B3 B4 B5 C1 C10<br>C14                     | 2  | 34 | 36 |
| 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    | 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 ejemplos y la resolución de dudas por parte de la profesora. |
| Traballos tutelados | Trabajo de investigación en la que el estudiante aplica los conocimientos adquiridos en las clases.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Aprendizaxe servizo | Consulta y análisis de fuentes de información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Estudo de casos     | Descripción de una situación específica que suscita un problema que debe ser comprendido, valorado y resuelto por los estudiantes a través dun proceso de discusión. Se describe una situación real de la vida profesional y el estudiante debe ser capaz de analizar una la información para llegar a una decisión razonada.                                                                                  |
| Proba obxectiva     | Examen escrito de la materia en el que se valora el nivel de aprendizaje del alumno desde un punto de vista teórico y práctico. Puede combinar preguntas tipo test y de desarrollo.                                                                                                                                                                                                                            |

| Atención personalizada                                     |                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metodoloxías                                               | Descrición                                                                                                                    |
| Proba obxectiva<br>Traballos tutelados<br>Sesión maxistral | La profesora atenderá las diversas consultas de los estudiantes y realizará un seguimiento del desarrollo de los estudiantes. |

| Avaliación          |                                               |                                                                                                                                                   |               |
|---------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Metodoloxías        | Competencias                                  | Descrición                                                                                                                                        | Cualificación |
| Proba obxectiva     | A3 B3 B4 B5 C1 C10<br>C14                     | Se realizará un examen teórico-práctico.                                                                                                          | 50            |
| Traballos tutelados | A8 B2 B4 B5 B6 C1<br>C6 C7 C12 C14 C15<br>C18 | Se realizará un trabajo de investigación que consistirá en la elaboración de una propuesta de estudio de usuarios para una unidad de información. | 50            |
| Outros              |                                               |                                                                                                                                                   |               |

| Observacións avaliación                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Las orientaciones del trabajo tutelado quedan publicas desde la primera semana de clases en la plataforma Moodle.El sistema de evaluación de trabajo y examen se aplica en la convocatoria ordinaria. En la extraordinaria se realiza solo el examen con 50 preguntas siendo su valor el 100% de la calificación. |

| Fontes de información |
|-----------------------|
|-----------------------|



|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bibliografía básica</b>         | <p>Chowdhury, G. G. ; Chowdhury, S.(2011) Information users and usability in the digital age. London : Facet Publishing, 2011. Dorner, Daniel G.; Gorman, G.E.; Calvert P.J(2015). Information needs analysis : principles and practice in information organizations . London : Facet Publishing González Teruel, Aurora (2005). Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón : TreaGriffiths, José-Marie; King, Donald W.(2011). A strong future for public library use and employment. Chicago : American Library Association Jordan, Peter (1998). The academic library and its users. Aldershot (Hampshire) : Gower. Library analytics and metrics : using data to drive decisions and services(2015). Ben Showers (ed.). London : Facet Publishing, Nicholas, David (2000). Assessing information needs: tools, techniques and concepts for the Internet . 2nd ed.. London : Aslib Imi, Pantry, Sheila ; Griffiths, Peter(2009). How to give your users the LIS services they want . London : FacetPoissenot, Claude; Ranjard, Sophie (2005). Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête. Villeurbanne Cedex : Presses de l'enssib.Santaella Ruiz, Rita Dolores; Ruiz Rodríguez. Antonio Ángel (2007). Estudio de usuarios de información aplicado al archivo : la ciudad de Jaén. Jaén : Universidad de Jaén.Sanz Casado, Elías(1994). Manual de estudios de usuarios.Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios (1997). Patricia Hernández Salazar ; participantes Saray Córdoba. México D.F. : Universidad Nacional Autónoma de México. User studies for digital library development(2012). Milena Dobrev, Andy O'Dwyer, Pierluigi Feliciati (eds.). London : Facet Publishing Villaseñor-Rodríguez, Isabel(2017). Estudios de usuarios de información : diseño metodológico e informe final. Barcelona : Editorial UOC Ward, Martin L. (1977). Readers and library users : a study of reading habits and public library use. London : Library Association Westbrook, Lynn (2001). Identifying and analyzing user needs . New York ; London : Neal-Schuman, cop. 2001.</p> |
| <b>Bibliografía complementaria</b> | <p>Arias Coello, Alicia; Simón Martín, José(2008). Utilización de los estudios de opinión de usuarios para el rediseño de los servicios bibliotecarios universitarios. La dimensión del cambio, usuarios, servicios y profesionales: actas de las jornadas, 161-172Fernandez Marcial, Viviana(2018). Comportamiento informacional nuevos escenarios, nuevos desafíos. Paginass A&amp;B, pp.3-16Hernández Salazar, Patricia(2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información Revista general de información y documentación, Vol. 17, Nº 2, 2007, págs. 103-121 Jiménez Correa, Armando (2009). Estudios de usuarios. Hacia una psicosociología del usuario de la información . Homenaje a Isabel de Torres Ramírez: estudios de documentación dedicados a su memoria, Concepción García Caro, Josefina Vélchez Pardo (coords.) 333-348 Lascurain Sánchez, María Luisa(2007). Los estudios de usuarios en los planes de estudio de biblioteconomía y documentación . Revista general de información y documentación, Vol. 17, Nº 2, 151-158 López de Cuéllar Mayoral, María Jesús; Ali Gago, Mariam (1999) Modelo de estudios de usuarios en una biblioteca pública Municipal de Madrid : Boletín de la ANABAD, Tomo 49, Nº 3-4, 527-543 Martín Moreno, C.(2007) Revista general de información y documentación, 1132-1873,págs. 129-149Riaza Chaparro, Maribel(2007). Nuevas tendencias de estudios de usuarios aplicadas a bibliotecas Revista general de información y documentación, Vol. 17, Nº 2, 45-62Rubio Hernández, Alfonso. Estudios de usuarios en archivos municipales Scire: Representación y organización del conocimientoVol. 10, Nº 1, págs. 217-236Sanz Casado, Elías(1996). Necesidades informativas y estudios de usuarios. Manual de información y documentación. José López Yepes (coord.) , 183-199Sanz Casado, Elías; Martín Moreno, Carmen(1997). Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios. Revista general de información y documentación, Vol. 7, Nº 2, 41-68Sanz Casado, Elías; Martín Moreno, Carmen(2001) Aplicación de dos técnicas de recogida de datos para la realización de estudios de usuarios Investigación bibliotecológica, Vol. 15, Nº. 30, 194-213</p>                     |

| Recomendacións                                               |
|--------------------------------------------------------------|
| Materias que se recomenda ter cursado previamente            |
| Planificación e Xestión de Unidades de Información/710G02021 |
| Materias que se recomenda cursar simultaneamente             |
| Xestión da Calidade nas Organizacións Documentais/710G02029  |
| Materias que continúan o temario                             |
| Promoción de Servizos en Unidades de Información/710G02042   |
| Observacións                                                 |



Los estudiantes Erasmus o de programas de movilidad bilateral deberán contactar con la profesora la primera semana de clases del segundo cuatrimestre.&nbsp;Los estudiantes que no puedan asistir a clases con regularidad deberán contactar con la profesora en la primera semana del segundo cuatrimestre para organizar un plan de trabajo.

(\*)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