



| Guía Docente          |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                             |           |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------|
| Datos Identificativos |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                             | 2016/17   |
| Asignatura (*)        | Estudos de Usuarios                                                                                                                                                                                                                                                          |                    | Código                      | 710G02030 |
| Titulación            | Grao en Información e Documentación                                                                                                                                                                                                                                          |                    |                             |           |
| Descriptorios         |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                             |           |
| Ciclo                 | Período                                                                                                                                                                                                                                                                      | Curso              | Tipo                        | Créditos  |
| Grao                  | 2º cuatrimestre                                                                                                                                                                                                                                                              | Terceiro           | Obrigatoria                 | 6         |
| Idioma                | Castelán                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |                             |           |
| Modalidade docente    | Presencial                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                             |           |
| Prerrequisitos        |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                             |           |
| Departamento          | Humanidades                                                                                                                                                                                                                                                                  |                    |                             |           |
| Coordinación          | López-Mayán Navarrete, Mercedes                                                                                                                                                                                                                                              | Correo electrónico | mercedes.lopez-mayan@udc.es |           |
| Profesorado           | López-Mayán Navarrete, Mercedes                                                                                                                                                                                                                                              | Correo electrónico | mercedes.lopez-mayan@udc.es |           |
| 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). Relación de los Estudios de Usuarios en la planificación, evaluación y calidad de los servicios de información. |                    |                             |           |

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1. LOS ESTUDIOS DE USUARIOS                   | -Los Estudios de Usuarios. Definición y conceptos básicos<br>-La finalidad y los objetivos de los Estudios de Usuarios<br>-La filosofía de la calidad y la mejora continua como horizonte del servicio al usuario de información                                                                                                 |
| 2. EL USUARIO DE INFORMACIÓN                  | -El usuario de información. Concepto<br>-El usuario potencial y real de información<br>-La tipología de los usuarios de información                                                                                                                                                                                              |
| 3. LA METODOLOGÍA DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS | -Las técnicas de recogida de datos. Responsables y lugares<br>-Los métodos directos<br>-Los métodos indirectos<br>-Las herramientas y su empleo en unidades de información<br>-Las aplicaciones generales de los Estudios de Usuarios en unidades de información<br>-Las experiencias llevadas a cabo en unidades de información |

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



|                                                                                                                          |                                             |    |    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----|----|----|
| Sesión maxistral                                                                                                         | A2 B2 B3 B7 C5 C8                           | 20 | 5  | 25 |
| Traballos tutelados                                                                                                      | A8 B2 B4 B5 B6 C1<br>C6 C7 C12 C14 C15      | 12 | 40 | 52 |
| Proba obxectiva                                                                                                          | A3 B3 B4 B5 C1 C10<br>C14                   | 2  | 28 | 30 |
| Portafolios do alumno                                                                                                    | B3 B6 B7 C2 C5 C9<br>C10 C11 C12 C15<br>C18 | 10 | 30 | 40 |
| Atención personalizada                                                                                                   |                                             | 3  | 0  | 3  |
| *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 da profesora, complementada con o uso de medios audiovisuais e a introducción de algunhas preguntas dirixidas a los alumnos, con a finalidade de transmitir los conocimientos fundamentais de la materia e facilitar el aprendizaje. Se fundamentará en la exposición de contenidos teóricos, la visualización de exemplos e la resolución de dúbidas por parte da profesora.                                                                                                                      |
| Traballos tutelados   | Aprendizaje independente de los alumnos orientado a la aplicación de los conceptos e las técnicas de la materia. El trabajo será en grupo, contando sempre con la atención personalizada e el seguimiento de la profesora. Se elaborará según las pautas formales e de contenido proporcionadas.<br>Los alumnos presentarán verbalmente e en grupo el trabajo tutelado. La exposición se hará según las pautas formales e de contenido proporcionadas e los alumnos responderán a las preguntas planteadas por la profesora. |
| Proba obxectiva       | Prueba en la que los alumnos deben responder por escrito a preguntas sobre los contenidos teóricos e prácticos de la materia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Portafolios do alumno | Carpeta de trabajo de los alumnos que deben entregar periódicamente e en el plazo estipulado a la profesora con las distintas actividades planteadas: resúmenes e análisis de lecturas, esquemas e contenido teórico-práctico desenvolvido, ejercicios prácticos e pruebas escritas para el seguimiento de los conocimientos adquiridos.                                                                                                                                                                                     |

| Atención personalizada                                                              |                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metodoloxías                                                                        | Descrición                                                                                                                                                                                                                             |
| Proba obxectiva<br>Traballos tutelados<br>Sesión maxistral<br>Portafolios do alumno | Resolver dúbidas, ampliar planteamientos, sugerir actividades e distintas formas de trabajo que ayuden a los alumnos en su aprendizaje. Seguimiento personalizado e constante de cada una de las tareas desarrolladas por los alumnos. |

| Avaliación      |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |
|-----------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Metodoloxías    | Competencias              | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cualificación |
| Proba obxectiva | A3 B3 B4 B5 C1 C10<br>C14 | Se valorará la capacidade del alumno para sintetizar, desenvolver, comparar o relacionar de forma autónoma el contenido teórico-práctico de la materia.<br>Se tendrá en cuenta la coherencia del texto presentado e la redacción del mismo.<br>No se corregirán aquellos textos que contengan faltas de ortografía o no contesten al tema planteado. | 50            |



|                       |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |
|-----------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Traballos tutelados   | A8 B2 B4 B5 B6 C1<br>C6 C7 C12 C14 C15      | Se valorará la adecuación del trabajo presentado al tema propuesto, el contenido, con especial interés en las aportaciones de los alumnos, la coherencia de su estructura, la redacción y la presentación.<br>Se entregará en la fecha indicada por la profesora.<br>No se evaluarán los trabajos presentados fuera de plazo, con faltas de ortografía o aquellos que incumplan las indicaciones prescritas para su elaboración.<br>Se valorará asimismo la intervención de cada uno de los participantes en la exposición oral del trabajo tutelado, el contenido presentado, la capacidad para expresarse, los materiales de apoyo utilizados para la presentación y la interacción de cada alumno con la profesora. | 30 |
| Portafolios do alumno | B3 B6 B7 C2 C5 C9<br>C10 C11 C12 C15<br>C18 | Se valorará la adecuación del portafolios presentado a los temas propuestos para cada actividad, el contenido, con especial interés en las aportaciones de los alumnos, la coherencia de su estructura, la redacción y la presentación.<br>Se entregará cada actividad en la fecha indicada por la profesora.<br>No se evaluarán las actividades presentadas fuera de plazo, con faltas de ortografía o aquellas que incumplan las indicaciones prescritas para su elaboración.                                                                                                                                                                                                                                        | 20 |
| Outros                |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |

## Observacións avaliación

### Requisitos imprescindibles:

-Para superar la asignatura es necesario aprobar cada una de las partes que componen la metodología de trabajo de la misma, es decir, si un alumno no supera la prueba objetiva no se le evaluarán el resto de actividades y viceversa.

-Los alumnos que no entreguen el portafolios y el trabajo tutelado (con su exposición oral) y aquellos alumnos con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia realizarán una prueba final escrita de los contenidos teóricos y prácticos de la materia (calificación: 100%).

?Aquellos/as alumnos/as que tengan

alguna clase de excepcionalidad para asistir a clase legalmente concedida, que

hablen con el/la profesor/a a comienzos del curso para establecer las tutorías

y los sistemas de evaluación correspondientes.?

## Fontes de información



|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bibliografía 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.-MARTÍN MORENO, C. "Metodología de investigación en estudios de usuarios". Revista General de Información y Documentación (2007), 17, nº2, pp.129-149.-ORDÓÑEZ VERGARA, M. J. "La entrevista personal: método para el estudio de usuarios de información". FORINF@. Revista Iberoamericana de Usuarios de Información (2001), nº 14, pp.6-23. -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> | La profesora proporcionará en las clases bibliografía específica para cada uno de los temas y actividades a desarrollar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Recomendacións

### Materias que se recomenda ter cursado previamente

Planificación e Xestión de Unidades de Información/710G02021

### Materias que se recomenda cursar simultaneamente

### Materias que continúan o temario

Xestión da Calidade nas Organizacións Documentais/710G02029

### 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