

CURS ACADÈMIC: 2006-2007**LLICENCIATURA:** Documentació**CURS:** Segon

Codi:	27252
Assignatura:	Formació d'usuaris i difusió de la Informació
Tipus d'assignatura:	Obligatòria
Nº de crèdits:	4.5
Professorat:	Teoria: Joan Baiget Solé Pràctiques: Joan Baiget Solé
Llengua de les classes:	Català
Quatrimestre:	1 er

Objectius de l'assignatura:

Amb aquesta assignatura, els alumnes haurien de copsar la importància dels usuaris i de les seves necessitats d'informació, que són, en definitiva, el que dóna sentit a qualsevol centre de documentació. Per això, durant aquest semestre, els estudiants hauran de preparar-se per a:

- Conèixer els hàbits i les necessitats d'informació dels usuaris i detectar els canvis que es van produint en les seves peticions i la forma d'accedir a la informació (presencialitat versus virtualitat)
- Conèixer l'estructura i la dinàmica dels diferents col·lectius d'usuaris
- Aprofitar al màxim l'estructura dels centres de documentació per a donar un bon servei als usuaris potenciant els sistemes de difusió de la informació
- Aprendre les tècniques per a fer cursos de formació d'usuaris
- Aprendre alguns dels sistemes d'obtenció de dades sobre els usuaris per poder planificar correctament els serveis a oferir (entrevistes, qüestionaris, etc.)

Temari**1. Introducció**

- Definició del que és i no és un usuari en els sistemes documentals
- Diferències entre usuaris potencials i usuaris reals.
- Tipologies d'usuaris: Característiques que defineixen els grups i grups més habituals (investigadors i docents, sector industrial, administradors i polítics, ciutadans i usuaris virtuals)
- Les necessitats d'informació dels diferents grups.

2. Els estudis d'usuaris

- Què són els estudis d'usuaris?
- Què ens proporcionen els estudis d'usuaris? Quins són els seus objectius? Anàlisi de les necessitats, comportaments, motivacions i actituds, consum i producció dels usuaris. Factors que hi intervenen.
- Història dels estudis d'usuaris i situació actual.
- Àmbits d'aplicació dels estudis d'usuaris: diferents tipologies de biblioteques i centres de documentació.
- Estudis d'usuaris i avaluació i control de la qualitat dels sistemes bibliotecaris i documentals.

3. Les metodologies de recollida de dades

- Mètodes directes: qüestionaris, incident crític, mètode delphi, entrevistes, simulacions.
- Mètodes indirectes: anàlisi de cites, de referències i de consultes dels usuaris; observació, estadístiques.
- Anàlisi dels resultats: quins resultats s'obtenen? Per a què serveixen? Presentació de les dades als usuaris.

4. Formar als usuaris a la societat de la informació

- Per què formar als usuaris? Concepte i abast.
- Els mètodes de formació d'usuaris: tants caps, tants barrets. Condicionaments d'edat i tipologia d'usuaris
- Com ensenyar als usuaris a definir les seves necessitats d'informació i a saber interrogar als sistemes de recuperació d'informació.
- Orientació en l'ús dels centres de documentació i dels documents. La formació a distància.

5. Sistemes de difusió de la informació

- Què és la difusió documental?
- La planificació de la difusió als centres documentals.
- Diferents serveis de difusió:
 - a) Per accedir als documents primaris:
 - Accés lliure als documents (sales obertes)
 - Accés controlat als documents (tancats)
 - Préstec a sala i a domicili
 - b) Per accedir a documents externs:
 - Préstec interbibliotecari
 - Obtenció de documents externs (British Library, INIST...)
 - c) Difusió Selectiva de la Informació
 - d) Accés a bases de dades i catàlegs externs
 - e) Serveis de traducció
- Sistemes de difusió de la informació online
 - Els serveis personalitzats (E-mail, Virtual Reference Desk, Real Time Digital References, Portals personalitzats...)
 - Les webs dels SID

Bibliografia bàsica

a. Informació i documentació

- NICHOLAS, D. *Assessing Information: Needs Tools and Techniques*. London: ASLIB, 1996.

- PEREZ, Adoració; SERRANO, Jordi; ENRECH, Marta. "Una biblioteca virtual para una comunidad virtual". En: *Jornadas Españolas de Documentación (FESABID 98). Los sistemas de información al servicio de la sociedad*. Valencia: FESABID, 1998. P.715-728.

b. Estudis d'usuaris

- GOMEZ, J.A. "Los usuarios". En: ORERA, Luisa. *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996. P. 229-245

- HAYES, B.E. *Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios*. Barcelona: Gestión 2000; ASQC, 1995.

- IZQUIERDO, Mónica.; RUIZ, Joaquín.; PIÑIERA, José Tomás. "Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad aplicados a los servicios de información: propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información". En: *Jornadas Españolas de Documentación (FESABID 98). Los sistemas de información al servicio de la sociedad*. Valencia: FESABID, 1998. P.433-443.

- JORDAN, Peter. *The academic library and its user*. Aldershot [etc.]:Gower cop., 1998. VIII.

- LATORRE, Ignacio; SANCHIS, Elisa. "La atención a usuarias y usuarios en bibliotecas especializadas". En: *Jornadas Españolas de Documentación (FESABID 98). Los sistemas de información al servicio de la sociedad*. Valencia: FESABID, 1998. P.479-487.

- MALINCONINO, Michael S. "Da utenti a clienti". A: *Biblioteche oggi*, nº 18. maig 2000. pag. 26-38.

- MONGE, Gloria; GARCIA, Juan Carlos. "La formación de usuarios en tecnologías de la información". En: *Jornadas Españolas de Documentación (FESABID 98). Los sistemas de información al servicio de la sociedad*. Valencia: FESABID, 1998. P. 613-623.

- MOYA, Felix de; LOPEZ, Javier; GARCIA, Concepción. *Técnicas cuantitativas aplicadas a la biblioteconomía y la documentación*. Madrid: Síntesis, 1996. (Biblioteconomía y Documentación, 13)

- PETTENATI, Corrado. "Nuove tecnologie per la gestione del profilo dell'utente". A: *Biblioteche oggi*, nº17, juny 1999. pag.6-10.

- REVELLI, Carlo. "Minoranze etniche in biblioteca". A: *Biblioteche oggi*, nº 20, novembre 2002. pag. 40-45
- REY, Carina. "La satisfacción del usuario: un concepto en alza". A: *Anales de Documentación*, nº 3. 2000. pag. 139-153.
- SANZ, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide, 1994
- SANZ, Elías. "Necesidades informativas y estudios de usuarios". En: LOPEZ YEPES, J. (ed). *Manual de información y documentación*. Madrid: Pirámide, 1996. P.183-198.
- SVINCKI, M.D.; SCHWARTZ, B.A. *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas. Aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991.
- WHITTAKER, K. "Library users". En: *The basics of Library-based User Services*. London: Library Association Publishing, 1993. p.21-27.

c. Sistemes bibliotecaris i documentals

- DOMINGUEZ, M^a Ramona. *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Trea, 2000.
- FERNANDEZ, Paloma. *Servicios públicos de lectura para niños y jóvenes*. Gijón: Trea, 2000.
- FUENTES, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón: Trea, 2000
- LANCASTER, F. Wilfrid. *Evaluación de la biblioteca*. Trad: Ramon Abad y Belén Altuna. Madrid: ANABAD, 1996.
- POLL, Roswitha. *Medición de calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. Madrid: ANABAD, 1998.
- *El público y la biblioteca. Metodologías para la difusión de la lectura*. Gijón: Editorial Trea, 2000.
- RASETTI, Maria Stella. "Promozione della biblioteca e promozione del bibliotecario". A: *Biblioteche oggi*, nº20, novembre 2002. pag. 6-17.
- RENEDO, Carme. "Els ciutadans i la societat de la informació: nous rols de la biblioteca pública". A: *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, nº 24 (gener-juny 1999) p.90-98.
- WARD, Susanne [et alt]. *Library performance indicators and library management tools*. Luxembourg: Office for official publications of the European Communities, 1995

e. Serveis de difusió

- BORETTI, Elena. “Comunicare con l’utente remoto”. A: *Biblioteche oggi*, nº 18. juliol-agost 2001.
- CALENGE, B. *Accueillir, orienter, informer: l’organisation des services aux publics dans la bibliothèque*. Paris: cercle de la Librairie, 1996.
- CAVALERI, Piero. “Servizi personalizzati online della biblioteca”. A: *Biblioteche oggi*, nº19. Settembre 2001. pag. 70-90.
- RAVELLI, Carlo. “Dare i nformazioni: come e a chi”. A: *Biblioteche oggi*, nº 20. març 2002. pag.56-64.
- VALLE, Félix del. “Difusión de información. Metodología y descripción de los instrumentos informativos”. En: LOPEZ YEPES, J. (coord). *Manual de información y documentación*. Madrid: Pirámide, 1996. P. 477-487.

f. Altres

- SIERRA BRAVO, R. “Técnicas de Investigación Social” Editorial Paraninfo
- ABAD GARCIA, M FRANCISCA “Evaluación de la Calidad de los Sistemas de Información” Editorial Síntesis
- TAYLOR, SJ / BOGDAN, R. “ Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación” Editorial Paidós
- AZOFRA, JM “Cuestionarios” Cuadernos Metodoógicos del CIS (Centro de Investigaciones Sociológicas)

Sistema d’Avaluació

- L’avaluació de l’assignatura consistirà en un examen a partir del temari impartit a les classes de teoria. Comptarà un 40 % de la qualificació final.
- El 60 % restant de la qualificació s’obtindrà a partir de la realització dels exercicis pràctics referents al temari de l’assignatura.
- Per fer la nota mitjana cal que totes les parts estiguin aprovades.

Altra informació

- S’utilitzarà el Campus Virtual de la UAB per a donar suport a la docència de l’assignatura i comunicar-se amb els alumnes, que hi trobaran les transparències de cada tema, el calendari d’activitats, bibliografia complementària, links d’interès, etc.

Dra. Anna Torrent
 Coordinadora de la Unitat de Filologia Catalana

Bellaterra, (Cerdanyola del Vallès), juliol de 2006