

CURS ACADÈMIC: 2008-2009

LLICENCIATURA: Documentació

CURS: Segon

Codi:	27252
Assignatura:	Formació d'usuaris i difusió de la Informació
Tipus d'assignatura:	Ob
Nº de crèdits:	
Professorat:	Teoria i pràctiques: Montserrat Català
Llengua en que s'imparteix la docència:	Català
Quadrimestre:	1 er

Objectius de l'assignatura:

En un món on cada dia és més important la informació, ja sigui pel volum que se'n genera com per la facilitat d'accés a aquesta, resulta més important formar als usuaris (clients) dels diferents serveis que hi tracten, perquè una bona preparació els hi facilitarà l'accés i alhora optimitzarà els recursos emprats pel servei en l'organització i tractament d'aquesta informació.

Per tant treballarem els temes relacionats amb l'accés a la informació des de diverses vessants com són:

- Com accedeixen els usuaris a la informació, que saben, quines rutines segueixen per arribar-hi, i en què estan canviant aquestes a mesura que apareixen noves tecnologies.
- Tècniques i recursos per fer sessions i/o documents informatius, cursos per usuaris, etc.
- Estudis d'usuaris per tal d'avaluar les seves necessitats i millorar el servei de documentació al tenir en compte les idees sorgides d'aquestes dades.
- Sistemes d'informació tradicionals i digitals.

Temari

1. Introducció

- Definició d'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
- Quines dades ens proporcionen? Quins són els seus objectius?
- Breu història dels estudis d'usuaris i situació actual.
- 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. 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 Condicionaments d'edat i tipologia d'usuaris
- Ensenyar als usuaris a definir les seves necessitats d'informació i a 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:
 - o Per accedir als documents primaris:
 1. Accés lliure als documents (sales obertes)
 2. Accés controlat als documents
 3. Préstec a sala i a domicili
 - o Per accedir a documents externs:
 1. Préstec interbibliotecari
 2. Obtenció de documents externs (British Library, INIST...)
 - o Difusió Selectiva de la Informació
 - o Accés a bases de dades i catàlegs externs
 - o Serveis de traducció

6. Sistemes de difusió de la informació online

- Els serveis personalitzats
 - o E-mail
 - o Virtual Reference Desk
 - o Real Time Digital References
 - o Portals personalitzats
- Les webs dels SID

Bibliografia bàsica

a. Els usuaris

- AGUILAR GUTIERREZ, Manuel; RENEDO, José Ángel “La difusión de los servicios de documentación escrita de TVE frente al avance de Google: problemas y soluciones” En IX Jornadas de gestión de la información. Informar y difundir: servicios documentales y comunicación Madrid: SEDIC, Ministerio de cultura, Biblioteca Nacional de España, 2007. P.39-45.

- FELIU, Toni; PERMANYER, Jordi. “Avaluació de la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques”. BiD, n.9 (desembre 2002). <http://www.ub.es/bid/09feliu.htm>

- 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 users*. Aldershot [etc.]:Gower cop., 1998. VIII.

- MESTRE, Mercè; NIETO, Pilar; ROCA, Marta; VIVES, Josep “La formació en l'ús de la informació a l'ensenyament superior” Servei de biblioteques i documentació de la Universitat Politècnica de Catalunya

- MONGE, Gloria; GARCIA, Juan Carlos “Formación de usuarios en tecnologías de la información” En: *Jornadas Españolas de Documentación (FESABID 98)*. http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/g_monge/g_monge.htm

- MOYA, Felix de; LOPEZ, Javier; GARCIA, Concepción. *Técnicas cuantitativas aplicadas a la biblioteconomía y la documentación*. Madrid: Síntesis, 1996. (Biblioteconomía y Documentación, 13)
- "Professional competencies for Reference and User Services Librarians". *Reference & user Services Quarterly*, vol.42, n.4 (2003). P. 290-295. <http://www.ala.org/rusa>. La versió en català traduïda per Nora Vela la podeu trobar a <http://www.ub.es/bid/11rusa.htm>
- 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.

b. Sistemes d'Informació i Documentació

- 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.
- *El público y la biblioteca. Metodologías para la difusión de la lectura*. Gijón: Editorial Trea, 2000.
- 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-juny1999) p.90-98.

c. Serveis de difusió

- CALENGE, B. *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans la bibliothèque*. Paris: cercle de la Librairie, 1996.

- CAZORLA, Pau. "Els reglaments de préstec de les biblioteques universitàries catalanes: actualitat, continguts i aspectes de futur". A: *7enes Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona, 1999. P. 333-344.

- RIDI, Ricardo. "Biblioteche vs Google?. Una falsa contrapposizione". A: *Biblioteche oggi*, vol. XXII, n.6. (juliol -agost 2004). pag 3-5

- SERRANO, Jordi; TORT, Marta. "Un nou desenvolupament en el préstec interbibliotecari del CBUC". A: *7enes Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona, 1999. P. 363-370.

Metodologia Docent:

Teoria:

Els diferents temes que componen el programa són explicats a classe, amb la participació dels alumnes.

Pràctiques:

Les pràctiques es basen en estudis de cas preparats per la professora, a partir dels quals els alumnes hauran de dibuixar escenaris de treball, plantejar estratègies, preparar sistemes de recollida de dades, proposar cursos per a usuaris, o crear sistemes de difusió per a centres concrets.

Sistema d'avaluació

L'avaluació de l'assignatura consistirà en un examen a partir del temari impartit a les classes de teoria. Comptarà un 50 % de la qualificació final.

El 50 % restant de la qualificació s'obtindrà a partir de la realització dels exercicis pràctics referents al temari de l'assignatura.