

## **CURSO ACADÉMICO: 2008-2009**

**LICENCIATURA:** Documentación

**CURSO:** Segundo

<b>Código:</b>	<b>27252</b>
<b>Asignatura:</b>	Formación de usuarios y difusión de la Información
<b>Tipo de la asignatura:</b>	Ob
<b>Nº de créditos:</b>	
<b>Profesora:</b>	Teoría y prácticas: Montserrat Català
<b>Lengua en que se imparte la docencia:</b>	Catalán
<b>Cuatrimestre:</b>	1o

### **Objetivos de la asignatura:**

En un mundo donde cada día es más importante la información, ya sea por el volumen que se genera de esta como por su fácil acceso, resulta más importante formar usuarios (clientes) de los diferentes servicios que tratan con ella, porque una buena preparación les facilitara el acceso y a su vez optimizará los recursos empleados por el servicio en la organización y tratamiento de esta información.

Por tanto trabajaremos los temas relacionados con el acceso a la información desde diversos ángulos, como son:

- Como acceden los usuarios a la información, que saben, que rutinas siguen para llegar a ella, y en que están cambiando estas a medida que aparecen nuevas tecnologías.
- Técnicas y recursos para realizar sesiones y/o documentos informativos, cursos para usuarios, etc.
- Estudios de usuarios para evaluar sus necesidades y mejorar el servicio de documentación al tener en cuenta las ideas surgidas de los datos obtenidos.
- Sistemas de información tradicional y digital.

### **Temario**

#### 1. Introducción

- Definición de usuario en los sistemas documentales
- Diferencias entre usuarios potenciales y usuarios reales.
- Tipologías de usuarios: Características que definen los grupos y grupos más habituales (investigadores y docentes, sector industrial, administradores y políticos, ciudadanos y usuarios virtuales)
- Las necesidades de información de los distintos grupos.

## 2. Los estudios de usuarios

- Que son
- Que datos nos proporcionan? Cuales son sus objetivos?
- Breve historia de los estudios de usuarios y situación actual.
- Estudios de usuarios y evaluación y control de la calidad de los sistemas bibliotecarios y documentales.

## 3. Les metodologías de recogida de datos

- Métodos directos: cuestionarios, incidente crítico, método Delphi, entrevistas, simulaciones.
- Métodos indirectos: análisis de citas, de referencias i de consultes de los usuarios; observación, estadísticas.
- Análisis de los resultados. Presentación de estos a los usuarios.

## 4. Formar a los usuarios a la sociedad de la información

- Por que formar a los usuarios? Concepto y alcance.
- Los métodos de formación de usuarios Condicionantes de edad i tipología de usuarios
- Enseñar a los usuarios a definir sus necesidades de información y a interrogar a los sistemas de recuperación de la información.
- Orientación en el uso de los centres de documentación i de los documentos. La formación a distancia.

## 5. Sistemas de difusión de la información

- Qué es la difusión documental?
- La planificación de la difusión en los centros documentales.
- Diferentes servicios de difusión:
  - o Para acceder a los documentos primarios:
    1. Acceso libre a los documentos (salas abiertas)
    2. Acceso controlado a los documentos
    3. Préstamo a sala y a domicilio
  - o Para acceder a documentos externos:
  - o Préstamo ínter bibliotecario
    1. Obtención de documentos externos (British Library, INIST...)
  - o Difusión Selectiva de la Información
  - o Acceso a bases de datos y catálogos externos
  - o Servicios de traducción

## 6. Sistemas de difusión de la información online

- Los servicios personalizados
  - o E-mail
  - o Virtual Reference Desk
  - o Real Time Digital References
  - o Portales personalizados
- Las webs de los SID

## Bibliografía básica

### a. Los usuarios

- 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 Espanya, 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-univ.es/Comunicaciones/g\\_monge/g\\_monge.htm](http://fesabid98.florida-univ.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 versión en catalán, traducida por Nora Vela la podeis encontrar en <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, Mª 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.

## **Metodología Docente:**

### **Teoría:**

Los diferentes temas que componen el programa serán explicados en clase, con la participación de los alumnos.

### **Prácticas:**

Las prácticas se basan en estudios de casos preparados por la profesora, a partir de los cuales los alumnos deberán dibujar escenarios de trabajo, planteando estrategias, preparar sistemas de recogida de datos, proponer cursos para usuarios, o crear sistemas de difusión para centros concretos.

### **Sistema de evaluación**

La evaluación de la asignatura consistirá en un examen a partir del temario impartiendo las clases de teoría. Contará un 50 % de la calificación final.

El 50 % restante de la calificación se obtendrá a partir de la realización de los ejercicios prácticos referentes al temario de la asignatura.