

LICENCIATURA DE DOCUMENTACIÓN

Curso 2001-2002

Asignatura: **FORMACION DE USUARIOS Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Código: 27252

4,5 créditos (3 teoría y 1,5 de prácticas de aula)

Primer semestre (octubre a enero)

Dra. María José Recoder (teoría) y Dra. Recoder y Dra. Pilar Cid (prácticas)

Objetivos

Los alumnos han de comprender la importancia de los usuarios y de sus necesidades de información que son, en definitiva, lo que da sentido a cualquier centro de documentación. Los estudiantes deberán prepararse para:

- Conocer los hábitos y las necesidades de información de los usuarios y detectar los cambios que se producen en sus peticiones y la forma de acceder a la información (presencialidad versus virtualidad)
- Conocer la estructura de los distintos colectivos de usuarios
- Aprovechar al máximo la estructura de los centros de documentación para dar un buen servicio a los usuarios
- Aprender las técnicas para hacer cursos de formación de usuarios
- Aprender a hacer estudios de usuarios que permitan planificar y evaluar los sistemas de documentación y mejorar, así, su calidad.

Temario

1. Introducción
 - Definición de usuario
 - Diferencias entre usuarios potenciales y reales
 - Tipologías de usuarios. Características que definen los grupos (investigadores y docentes, sector industrial, administradores y políticos, ciudadanos, usuarios virtuales)
 - Las necesidades de información de los distintos grupos
2. Los estudios de usuarios
 - Qué son los estudios de usuarios?
 - Qué nos proporcionan los estudios de usuarios? Cuáles son sus objetivos? Análisis de las necesidades, comportamientos, motivaciones y actitudes, consumo...
 - Historia de los estudios de usuarios y situación actual
 - Ámbitos de aplicación de los estudios de usuarios: diferentes tipologías de bibliotecas y centros de documentación
 - Estudios de usuarios y evaluación y control de la calidad de los sistemas bibliotecarios y documentales.

3. Los métodos de recolección de datos
 - Métodos directos: cuestionarios, entrevistas, simulaciones, método delphi, incidente crítico
 - Métodos indirectos: análisis de citas, de referencias y de consultas de los usuarios, observación, estadísticas.
 - Análisis de los resultados: qué resultados se obtienen? para qué sirven? Presentación de los datos.
4. Formar a los usuarios en la sociedad de la información
 - Por qué formar a los usuarios?
 - Los métodos de formación de usuarios: condicionamientos de edad y de tipología.
 - Cómo enseñar a los usuarios a definir sus necesidades de información y a saber interrogar a los sistemas de recuperación de información
 - Orientación en el uso de los centros de documentación y de los documentos. La formación a distancia.
5. Los usuarios y los tipos de centros de documentación
 - Bibliotecas públicas
 - Bibliotecas universitarias
 - Bibliotecas nacionales
 - Bibliotecas escolares, infantiles y juveniles
 - Bibliotecas rurales
 - Centros de documentación especializados
 - Los archivos históricos y administrativos
 - Mediatecas, hemerotecas, filmotecas
6. Los museos y la documentación
 - Los museos como lugares de aprendizaje y educación. Objetivos de los museos: captar público, educarlo, mejorar el nivel cultural de un país
 - Quien va a los museos? Los visitantes como usuarios
 - Qué necesidades tienen los usuarios de los museos? Cómo acogerlos?
 - Políticas de marketing y de atención al cliente
7. Sistemas de difusión de la información
 - Qué es la difusión documental? La planificación de la difusión en los centros de documentación
 - Diferentes servicios de difusión:
 - o Para acceder a los documentos primarios:
 - Libre acceso a los documentos
 - Acceso controlado a los documentos
 - Préstamo a domicilio y a la sala
 - o Para acceder a los documentos externos:
 - Préstamo interbibliotecario
 - 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