

## PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA. SEMIPRESENCIAL

**Curso académico: 2016-2017**

Identificación y características de la asignatura					
Código	50228 4			Créditos ECTS	6
Denominación (español)	SERVICIOS DE INFORMACIÓN				
Denominación (inglés)	INFORMATION SERVICES				
Titulaciones	GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN				
Centro	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN				
Semestre	1º	Carácter	OBLIGATORIO		
Módulo	TECNOLOGÍAS Y APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN				
Materia	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN				
Profesor/es					
Nombre	Despacho	Correo-e	Página web		
CRISTINA FABÁ PÉREZ	1.14 (Dirección del Dpto.) y 3.06	cfabper@unex.es			
Área de conocimiento	Biblioteconomía y Documentación				
Departamento	Información y Comunicación				
Profesor coordinador (si hay más de uno)					
Competencias					
<b>Básicas</b>					
<p>CB1. Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.</p> <p>CB2. Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.</p> <p>CB3. Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.</p> <p>CB4. Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.</p> <p>CB5. Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.</p>					
<b>Generales</b>					
CG3. Conocimiento de las tecnologías de la información que se emplean en las unidades y					

servicios de información.

CG4. Habilidades en el manejo de las tecnologías como medio indispensable en los procesos de tratamiento y transferencia de la información.

**Transversales**

CT5. Capacidad de organización y planificación del trabajo propio.

CT7. Reconocimiento de la diversidad y la multiculturalidad en el trabajo en el servicio público.

CT8. Razonamiento crítico en el análisis y la valoración de alternativas.

CT9. Compromiso ético en las relaciones con los usuarios y en la gestión de la información.

CT14. Capacidad de generar una conciencia solidaria: capacidad para generar formas de comportamiento que pasen por el respeto solidario por las diferentes personas y pueblos del planeta, la igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, los valores propios de una cultura de paz, los principios democráticos y el respeto por los derechos humanos.

**Específicas**

CE1. Conocimiento de los principios teóricos y metodológicos para la planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y servicios de información.

CE4. Comprender y aplicar los principios y las técnicas para la planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y de servicios de información.

CE9. Capacidad de aplicar y valorar las técnicas para la planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y de servicios de información.

**Temas y contenidos**

**Breve descripción del contenido**

Tipologías de unidades de Información en función de los Servicios. Bibliotecas Universitarias, Públicas y Escolares. Perfiles de Usuarios.

**Temario de la asignatura**

Tema 1. Servicios en las organizaciones

- 1.1. Conceptos básicos
  - 1.1.1. Organizaciones
  - 1.1.2. Servicios

Tema 2. Servicios en las organizaciones informativas: servicios de información

- 2.1. Conceptos y características
  - 2.1.1. Organizaciones o unidades de información
  - 2.1.2. Servicios de información
    - 2.1.2.1. Definición
    - 2.1.2.2. Clasificación
    - 2.1.2.3. Calidad
- 2.2. Tipos de unidades de información en función de los servicios
  - 2.2.1. Servicios de información en archivos
  - 2.2.2. Servicios de información en centros de documentación

Tema 3. Servicios de información en bibliotecas

- 3.1. Bibliotecas universitarias
- 3.2. Bibliotecas públicas
- 3.3. Bibliotecas escolares
- 3.4. Otras bibliotecas
  - 3.4.1. Bibliotecas nacionales y regionales
  - 3.4.2. Bibliotecas especializadas
- 3.5. Servicios bibliotecarios para colectivos vulnerables

### 3.6. Servicios bibliotecarios multiculturales

#### Tema 4. Diseño de servicios de información

##### 4.1. Perfiles de usuarios

4.1.1. Tipos de usuarios en archivos

4.1.2. Tipos de usuarios en centros de documentación

4.1.3. Tipos de usuarios en bibliotecas

##### 4.2. Recursos

4.2.1. Recursos informativos

4.2.2. Recursos humanos

4.2.3. Recursos tecnológicos

4.2.4. Recursos económico-financieros

##### 4.3. Diseño de servicios de información

4.3.1. Parámetros de planificación

4.3.2. Parámetros de organización

4.3.3. Parámetros de dirección

4.3.4. Parámetros de control

#### Tema 5. Evaluación de servicios de información

5.1. Introducción a los indicadores tradicionales de evaluación

5.2. Indicadores webmétricos para la evaluación de servicios de información en la Web

### Actividades formativas y Metodología

Horas de trabajo del alumno por tema		Presencial		Actividad de seguimiento	No presencial
Tema	Total	GG	SL	TP	EP
1	20,25	0	0	0,25	20
2	20	0	0	0	20
3	27,25	2	3	0,25	22
4	20	0	0	0	20
5	25,25	1	2	0,25	22
Preparación del examen	37,25	0	0	0,75	36,5
<b>Evaluación del conjunto</b>	<b>150</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1,5</b>	<b>140,5</b>

GG: Grupo Grande (100 estudiantes).

SL: Seminario/Laboratorio (prácticas clínicas hospitalarias = 7 estudiantes; prácticas laboratorio o campo = 15; prácticas sala ordenador o laboratorio de idiomas = 30, clases problemas o seminarios o casos prácticos = 40).

TP: Tutorías Programadas (seguimiento docente, tipo tutorías ECTS).

EP: Estudio personal, trabajos individuales o en grupo, y lectura de bibliografía.

### Metodologías docentes

- Discusión de los contenidos.
- Utilización de material docente en diferentes tipos y formatos.
- Discusión de los contenidos.
- Aplicación práctica de los conocimientos teóricos a través de los laboratorios, talleres, etc.
- Análisis y resolución de problemas prácticos propuestos.
- Actividades de seguimiento del aprendizaje.
- Lecturas obligatorias.
- Autoevaluaciones.
- Trabajo en grupo.

## Resultados de aprendizaje

- Conocer los principios teóricos y metodológicos de la planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y servicios de información
- Manejar tecnologías específicas para realizar los procesos de tratamiento y transferencia de la información.
- Aplicar las técnicas de gestión en cualquier tipo de organización ya sea del ámbito público o privado.
- Saber trabajar en equipo para elaborar proyectos que permitan diseñar una unidad informativo-documental.
- El conocimiento de las técnicas que permiten evaluar las necesidades de cualquier entorno social o personal para adecuarlas a los servicios que deben ofrecerse en cualquier unidad informativo-documental.

## Sistemas de evaluación

Calificación total de la asignatura: 10 puntos

Evaluación continua: 6 puntos

Las actividades y ejercicios, tanto teóricos como prácticos, que se realizarán y entregarán a través de la plataforma virtual, supondrán el 60% de la nota final. Estas actividades serán desarrolladas bajo las condiciones y plazos que se establezcan a lo largo del curso.

Examen final: 4 puntos

El examen presencial de contenidos teóricos y prácticos supondrá el 40% de la nota final. Será preciso aprobar el examen para sumar la evaluación continua.

## Bibliografía (básica y complementaria)

### **Básica**

Eiglier, P. y Langeard, E. (1999). *Servucción: el marketing de servicios*. Madrid [etc.]: McGraw-Hill.

Farmer, Lesley S.J. (ed.). (2007). *The human side of reference and information services in academic libraries: Adding value in the digital world*. Oxford: Chandos.

Gerolimos, M. y Konsta, R. (2011). Services for academic libraries in the new era. *D-lib magazine*, 7(7-8). Disponible en: <http://www.dlib.org/dlib/july11/gerolimos/07gerolimos.html>.

Gil-Estallo, M.A (2007). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid: ESIC.

Gupta, D. K., Koontz, C., Massísimo, A. y Savard, R. (eds.). (2006). *Marketing Library and Information Services: International Perspectives*. München: Saur.

Hajar, Z. y Zahra, A. (2011). A study of web-based services offered by Asian national libraries. *The Electronic Library*, 29(6), 841-850.

Kolderup Falten, T. (ed). (2006). *Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*. München: K.G. Saur (IFLA Publications, 120/121).

Orea Orea, L. (ed.). (2008). *Manual de biblioteconomía*. (2008). Madrid: Síntesis.

Verde, M., Ladrón de Guevara M.C. y Valle Cuozzo, G. del. (2007). *La biblioteca escolar: Usuarios y servicios*. Buenos Aires: Alfagrama.

### **Complementaria**

Faba Pérez, C., Guerrero Bote, V.P. y Moya Anegón, F. (2004). *Fundamentos y técnicas cibernéticas: modelos cuantitativos de análisis* Extremadura: Consejería de Cultura; Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología.

García Guerrero, J. (2007). La biblioteca escolar: recurso al servicio del proyecto educativo. En: Pomet Correa, A. (coord.). *La articulación de los recursos en el funcionamiento de la biblioteca escolar*. Madrid: MEC, pp.11-56.

García López, F. (2009). *Los servicios bibliotecarios multiculturales en las bibliotecas públicas españolas*. Gijón, TREA.

Gómez Hernández, J.A. (2002, reimp.) La biblioteca universitaria. En: Orea Orea, L. (ed.). *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.

Millán Reyes, A.N. (2010). Servicios bibliotecarios: la perspectiva de los estudiantes con discapacidad y el personal bibliotecario a través de seis universidades madrileñas. *Revista Española de Documentación Científica*, 33(1): 106-126.

Monterroso, E. *Administración de las operaciones: tipologías de servicios*. Disponible en: <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/servicios.pdf>.

Navarro Bonilla, D. (2001). El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. *Revista Española de Documentación Científica*, 21(2): 178-197

Orea Orea, L. (2002, reimp.). La biblioteca pública. En: Orea Orea, L. (ed.). *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.

Rubio Hernández, A. (2004). Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica. *Scire* 10(1):217-236.

### **Otros recursos y materiales docentes complementarios**

La asignatura cuenta con un aula en el Campus Virtual de la Universidad de Extremadura en la que se encuentran incluidos todos los recursos digitales para el correcto seguimiento de la misma.

### **Horario de tutorías**

Tutorías Programadas:

- 0,75 horas de tutoría la tercera semana de noviembre.
- 0,75 horas de tutoría la tercera semana de enero.

Tutorías de libre acceso:

El horario de tutorías de libre acceso se establecerá para cada semestre dentro de los plazos previstos por la Universidad y podrá ser consultado en la web de la Facultad.

### **Recomendaciones**

Todos los contenidos teórico-prácticos de la asignatura estarán activos en la plataforma desde el comienzo del semestre.

Se recomienda al alumno la asimilación secuencial de los contenidos, tanto teóricos como prácticos. Es decir, es conveniente comenzar por el tema 1, 2, 3, etc. (con sus contenidos teóricos y sus tareas respectivas que deberán entregarse en las fechas acordadas).