

## PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA. SEMIPRESENCIAL

**Curso académico: 2019/2020**

Identificación y características de la asignatura			
Código	502284		
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	19A	cfabper@unex.es	
Área de conocimiento	Biblioteconomía y Documentación		
Departamento	Información y Comunicación		
Profesor coordinador (si hay más de uno)			
Competencias*			
1.	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.		
2.	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.		
3.	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.		
4.	CB4. Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.		
5.	CB5. Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.		
6.	CG3. Conocimiento de las tecnologías de la información que se emplean en las unidades y servicios de		

\*Los apartados relativos a competencias, breve descripción del contenido, actividades formativas, metodologías docentes, resultados de aprendizaje y sistemas de evaluación deben ajustarse a lo recogido en la memoria verificada del título.

información.
7. CG4. Habilidades en el manejo de las tecnologías como medio indispensable en los procesos de tratamiento y transferencia de la información.
8. CT5. Capacidad de organización y planificación del trabajo propio.
9. CT6. Capacidad de trabajar en equipo y de integración en equipos multidisciplinares.
10. CT7. Reconocimiento de la diversidad y la multiculturalidad en el trabajo en el servicio público.
11. CT8. Razonamiento crítico en el análisis y la valoración de alternativas.
12. CT9. Compromiso ético en las relaciones con los usuarios y en la gestión de la información.
13. CT13. Capacidad de dirección y liderazgo.
14. 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.
15. CE1. Conocimiento de los principios teóricos y metodológicos para la planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y servicios de información.
16. CE4. Comprender y aplicar los principios y las técnicas para la planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y de servicios de información.
17. CE9. Capacidad de aplicar y valorar las técnicas para la planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y de servicios de información.

### Contenidos

#### Breve descripción del contenido\*

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

#### Temario de la asignatura

#### ***Tema 1 Servicios en las organizaciones***

- 1.1 Conceptos básicos
  - 1.1.1 Organizaciones en general
  - 1.1.2 Servicios en general
- 1.2 Unidades y servicios de información
  - 1.2.1 Unidades de información
  - 1.2.2 Servicios de información

*Descripción de las actividades prácticas del Tema 1:*

Tema sin actividades prácticas

#### ***Tema 2 Servicios en unidades de información***

- 2.1 Servicios de información en archivos
- 2.2 Servicios de información en bibliotecas universitarias
- 2.3 Servicios de información en bibliotecas públicas
- 2.4 Servicios de información en bibliotecas escolares
- 2.5 Servicios de información en bibliotecas nacionales y regionales
- 2.6 Servicios de información en centros de documentación y bibliotecas especializadas

*Descripción de las actividades prácticas del Tema 2:*

Práctica 1, relacionada con contenidos del Tema 2

Práctica 2, relacionada con contenidos del Tema 2 y 3, por lo que se pospone hasta que se imparta el Tema 3

#### ***Tema 3 Servicios de información para colectivos específicos***

- 3.1 Servicios de información para jóvenes
- 3.2 Servicios de información para colectivos vulnerables

### 3.3 Servicios de información para colectivos multiculturales

*Descripción de las actividades prácticas del Tema 3:*

Práctica 2, relacionada con contenidos del Tema 2 y 3

### **Tema 4 Diseño de servicios de información**

#### 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
  - 4.3.1.1 Perfiles de usuarios
- 4.3.2 Parámetros de organización
- 4.3.3 Parámetros de dirección
- 4.3.4 Parámetros de control

*Descripción de las actividades prácticas del Tema 4:*

Práctica 3, relacionada con contenidos del Tema 4 y 5, por lo que se pospone hasta que se imparta el Tema 5

### **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

*Descripción de las actividades prácticas del Tema 5:*

Práctica 3, relacionada con contenidos del Tema 4 y 5

### Actividades formativas\*

Horas de trabajo del alumno por tema		Horas teóricas	Actividades prácticas				Actividad de seguimiento	No presencial
Tema	Total	GG	PCH	LAB	ORD	SEM	TP	EP
1	20,25	0			0		0,25	20
2	27,25	1			2		0,25	24
3	21	0			1		0	19
4	19	0			0		0	19
5	25,25	0			2		0,25	22
<b>Evaluación **</b>	<b>39,25</b>	<b>2</b>			<b>0</b>		<b>0,75</b>	<b>36,5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>3</b>			<b>5</b>		<b>1,5</b>	<b>140,5</b>

GG: Grupo Grande (100 estudiantes).

PCH: prácticas clínicas hospitalarias (7 estudiantes)

LAB: prácticas laboratorio o campo (15 estudiantes)

ORD: prácticas sala ordenador o laboratorio de idiomas (30 estudiantes)

SEM: clases problemas o seminarios o casos prácticos (40 estudiantes).

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.
- 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.

\*\* Indicar el número total de horas de evaluación de esta asignatura.

- Lecturas obligatorias.
- Autoevaluaciones.
- Visitas a bibliotecas, archivos o empresas del mundo de la información y la documentación.
- 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: 100%. Dicha calificación se podrá obtener:

- A.** Evaluación continua: 60% (supuestos prácticos desarrollados bajo las condiciones y plazos que se establezcan a lo largo del semestre); Examen final: 40% (prueba escrita con cuestiones relacionadas con los contenidos teóricos de la asignatura). Será preciso aprobar el examen para sumar la evaluación continua.
- B.** Prueba final escrita de carácter global: 100% (prueba escrita con cuestiones relacionadas con los contenidos teóricos-prácticos de la asignatura).

Según la normativa de evaluación (DOE 12 de diciembre de 2016), el estudiante comunicará al profesor por escrito el tipo de evaluación elegido (sistema de evaluación continua o el sistema de evaluación con una única prueba final) en las tres primeras semanas de cada semestre. Cuando un estudiante no realice esta comunicación, se entenderá que opta por la evaluación continua.

Una vez elegido el tipo de evaluación, el estudiante no podrá cambiar en la convocaría ordinaria de ese semestre y se atenderá a la normativa de evaluación para la convocatoria extraordinaria.

### Bibliografía (básica y complementaria)

#### **Básica**

Caridad Sebastián, M., García López, F., Martínez Cardama, S. y Morales García, A.M. (2018). Bibliotecas y empoderamiento: servicios innovadores en un entorno de crisis. *Revista Española de Documentación Científica*, 41(2). Disponible en: <https://doi.org/10.3989/redc.2018.2.1486>.

Cervantes-Martínez, L., Navas-Luque, M.S. y Cuadrado-Guirado, I. (2019). Contacto intergrupar y actitudes en bibliotecas públicas: un estudio con usuarios marroquíes y españoles en Barcelona y Almería. *Revista Española de Documentación Científica*, 42(1). Disponible en: <https://doi.org/10.3989/redc.2019.1.1581>

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>.

Gupta, D. K., Koontz, C., Massisimo, 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.

Hipólito Ruiz, N., Moreno López, R. y Arias Fernández, E. (2017). *Experiencias innovadoras y buenas prácticas en Educación Social*. Valencia: Nau Llibres.

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).

Koontz, C. and Gubbin, B. (2010). *Public Library Service Guidelines*. IFLA. Berlin/Munich: De Gruyter Saur.

Marquina, J. (2018). Las principales funciones y servicios de la biblioteca del siglo XXI. Disponible en: <https://www.julianmarquina.es/las-principales-funciones-y-servicios-de-la-biblioteca-del-siglo-xxi/>

### **Complementaria**

Andaur Gómez, G. (2018). El uso de los archivos desde la perspectiva del usuario: el caso del Archivo Nacional Histórico de Chile. *Información, cultura y sociedad*, 38: 107-128. Disponible en: <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/ics/article/viewFile/13284/45454575758180>.

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: Orera Orera, L. (ed.). *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.

Infante-Fernández, L. y Faba-Pérez, C. (2017). El uso de los medios sociales en las bibliotecas de los centros de educación secundaria como canales de difusión de su información: el caso de Extremadura. *Revista Española de Documentación Científica*, 40(4). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2017.4.1434>

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.

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

Shepherd, J., Petrillo, L. y Wilson, A. (2018). Settling in: how newcomers use a public library *Library Management*, 38(8/9): 583-596

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

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