

## PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA. PRESENCIAL

Curso académico: 2021/2022

| Identificación y características de la asignatura |   |                 |             |
|---|---|-----------------|-------------|
| Código  | 502284  | Créditos ECTS   | 6           |
| Denominación (español)                            | SERVICIOS DE INFORMACIÓN  |                 |             |
| Denominación (inglés)                             | INFORMATION SERVICES  |                 |             |
| Titulaciones                                      | Grado en Información y Documentación<br>PCEO: Comunicación Audiovisual / Información y Documentación<br>PCEO: Periodismo / 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 FABA 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 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.  |
| <b>Contenidos</b>  |
| 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   |
| <p><b><i>Tema 1 Servicios en las organizaciones</i></b></p> <p>1.1 Conceptos básicos</p> <p style="padding-left: 20px;">1.1.1 Organizaciones en general</p> <p style="padding-left: 20px;">1.1.2 Servicios en general</p> <p>1.2 Unidades y servicios de información</p> <p style="padding-left: 20px;">1.2.1 Unidades de información</p> <p style="padding-left: 20px;">1.2.2 Servicios de información</p> <p><b><i>Tema 2 Servicios en unidades de información</i></b></p> <p>2.0 Las Cartas de Servicios</p> <p>2.1 Servicios de información en archivos</p> <p>2.2 Servicios de información en centros de documentación y bibliotecas especializadas</p> <p>2.3 Servicios de información en bibliotecas universitarias</p> <p>2.4 Servicios de información en bibliotecas públicas</p> <p>2.5 Servicios de información en bibliotecas escolares</p> <p>2.6 Servicios de información en bibliotecas nacionales y regionales</p> <p><i>Descripción de las actividades prácticas del Tema 2:</i></p> <p>Práctica 1, relacionada con contenidos del Tema 2</p> <p>Práctica 2, relacionada con contenidos del Tema 2</p> <p><b><i>Tema 3 Servicios de información para colectivos específicos</i></b></p> <p>3.1 Servicios de información para jóvenes</p> <p>3.2 Servicios de información para colectivos vulnerables</p> <p style="padding-left: 20px;">3.2.1 Colectivos en desventaja social</p> <p style="padding-left: 20px;">3.2.2 Colectivos con diversidad funcional</p> <p style="padding-left: 20px;">3.2.3 Colectivos multiculturales</p> <p><i>Descripción de las actividades prácticas del Tema 3:</i></p> <p>Práctica 3, relacionada con contenidos del Tema 3, 4 y 5, por lo que se pospone hasta que se imparta el resto de los temas.</p> <p><b><i>Tema 4 Diseño de servicios de información</i></b></p> |



#### 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 3, 4 y 5, por lo que se pospone hasta que se imparta el resto de los temas.

#### **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 3, 4 y 5.

#### Actividades formativas

| Horas de trabajo del estudiante por tema |              | Horas de gran grupo | Actividades prácticas |          |           |          | Actividad de seguimiento | No presencial |
|--|--------------|---------------------|-----------------------|----------|-----------|----------|--------------------------|---------------|
| Tema                                     | Total        | GG                  | PCH                   | LAB      | ORD       | SEM      | TP                       | EP            |
| 1  | 16,25        | 6                   |                       |          | 0         |          | 0,25                     | 10            |
| 2  | 35,75        | 14,5                |                       |          | 2         |          | 0,25                     | 19            |
| 3  | 21           | 6                   |                       |          | 5         |          | 0                        | 10            |
| 4  | 23           | 9                   |                       |          | 0         |          | 0                        | 14            |
| 5  | 28,25        | 10                  |                       |          | 5         |          | 0,25                     | 13            |
| <b>Evaluación</b>                        | <b>25,75</b> | <b>2</b>            |                       |          | <b>0</b>  |          | <b>0,75</b>              | <b>23</b>     |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>150</b>   | <b>47,5</b>         | <b>0</b>              | <b>0</b> | <b>12</b> | <b>0</b> | <b>1,5</b>               | <b>89</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

- Explicación en clase de los temas programados.
- 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.
- 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.** Modalidad Evaluación continua: 40% (supuestos prácticos desarrollados bajo las condiciones y plazos que se establezcan a lo largo del semestre); Examen final: 60% (prueba escrita con cuestiones relacionadas con los contenidos de la asignatura. Será preciso aprobar el examen para sumar los supuestos prácticos, que podrán recuperarse en el examen, tanto de la convocatoria ordinaria, como extraordinaria).
- B.** Modalidad Evaluación global: 100% (prueba escrita con cuestiones relacionadas con los contenidos teóricos-prácticos de la asignatura).

Según la normativa de evaluación vigente de la UEx, el estudiante comunicará al profesor por el Campus Virtual la modalidad de evaluación elegida para cada una de las convocatorias en los plazos establecidos en la normativa vigente. Cuando un estudiante no realice esta comunicación, se entenderá que opta por la evaluación continua.

### 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>

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>.

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/>

Ndumu, A. (2020). Toward a new understanding of immigrant information behavior. A survey study on information access and information overload among US Black diasporic immigrants. *Journal of Documentation*, 76(4):869-891. Disponible en: doi: <https://doi.org/10.1108/JD-04-2019-0066>.

Ospina, J.A.C. (2018). Servicios bibliotecarios para inmigrantes venezolanos en Medellín. *Información, Cultura y Sociedad*, 39:115-128. Disponible en: doi: <https://doi.org/10.34096/ics.i39.5231>.

### **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.

