

## PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

Curso académico: 2023/2024

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 Doble Grado en Comunicación Audiovisual / Información y Documentación Doble Grado en 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.

## 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

Denominación del tema 1: **Servicios en las organizaciones y en unidades de información**

Contenidos del tema 1:

1.1 Organizaciones y servicios generales

1.2 Unidades y servicios de información

Descripción de las actividades prácticas del tema 1: Análisis de conceptos básicos.

Denominación del tema 2: **Servicios en unidades de información específicas**

Contenidos del tema 2:

2.1 Las Cartas de Servicios en unidades de información

2.2 Servicios de información en archivos

2.3 Servicios de información en centros de documentación

2.4 Servicios de información en bibliotecas (universitarias, públicas, escolares y nacionales)

Descripción de las actividades prácticas del tema 2: Comparativa de servicios de información en diversos ámbitos.

Denominación del tema 3: **Servicios de información para colectivos específicos**

Contenidos del tema 3:

3.1 Servicios de información para jóvenes y personas de la tercera edad

3.2 Servicios de información para colectivos especialmente vulnerables (desventaja social, diversidad funcional, multiculturalidad...)

Descripción de las actividades prácticas del tema 3: Identificación y localización de servicios de información para colectivos vulnerables.

Denominación del tema 4: **Diseño y evaluación de servicios de información**

Contenidos del tema 4:

4.1 Perfiles de usuarios (en archivos, centros de documentación y bibliotecas)

4.2 Recursos en servicios de información (informativos, humanos, tecnológicos y financieros)

4.3 Diseño de servicios de información (planificación, organización, dirección y control)

4.4 Indicadores tradicionales para la evaluación de servicios de información

4.5 Indicadores webmétricos para la evaluación de servicios de información en la Web

Descripción de las actividades prácticas del tema 4: Diseño y evaluación de servicios de información en diversos ámbitos.

Denominación del tema 5. **Proyectos de servicios de información**

Contenidos del tema 5:

5.1 ABP Aprendizaje Basado en Proyectos

5.2 APS Aprendizaje-Servicio

Descripción de las actividades prácticas del tema 5: Análisis de conceptos básicos.

### 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	37,75	14,5			4		0,25	19
3	18	6			2		0	10
4	27	9			4		0	14
5	25,25	10			2		0,25	13
Evaluación **	25,75	2					0,75	23
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>47,5</b>			<b>12</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.
- 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.** Consistirá en actividades de evaluación continua (40%) y examen final (60%). Actividades de evaluación continua: 40%, actividades prácticas desarrolladas bajo las condiciones y plazos que se establezcan a lo largo del semestre. Una vez finalizado el plazo de entrega, las actividades de evaluación continua no son recuperables en ninguna de las convocatorias (ordinaria y extraordinaria) de la asignatura; Examen final: 60%, examen con cuestiones de carácter teórico (50% del examen) y por cuestiones de carácter práctico (50% del examen). Para aprobar el examen final será necesario superar cada parte por separado, obteniendo en cada una de ellas una calificación equivalente al aprobado. Será preciso aprobar el examen para sumar la evaluación continua.
- B. Modalidad Evaluación global.** El 100% de la evaluación de la asignatura se basará, exclusivamente, en un único examen final, que englobará los contenidos teórico-prácticos de la asignatura y que se realizará en la fecha oficial de cada convocatoria. El examen final estará formado por cuestiones de carácter teórico (50% del examen) y por cuestiones de carácter práctico (50% del examen). Para aprobar el examen final será necesario superar cada una de las cuestiones planteadas por separado, obteniendo en cada una de ellas una calificación equivalente al aprobado).

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***

Bravo-Fernández, L. y Faba-Pérez, C. (2021). Multiculturalidad y diversidad funcional en las cartas de servicio y sedes web de las bibliotecas públicas estatales y bibliotecas universitarias de España. *Ibersid* 15(1): 51-62. Disponible en: <https://doi.org/10.54886/ibersid.v15i1.4747>

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>

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. y 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 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.