



PLA DOCENT – GRUP SEMIPRESENCIAL

Dades generals de l'assignatura

Nom de l'assignatura: Servei als usuaris

Codi de l'assignatura: 365920

Curs acadèmic: 2020-2021

Coordinació: Concepción Rodríguez Parada

Departament: Biblioteconomia, Documentació i Comunicació Audiovisual

Crèdits: 6

Programa únic: Sí

Hores estimades de dedicació a l'assignatura

Factor hores / ECTS	25
Hores presencials	16
Hores de treball dirigit	84
Hores d'aprenentatge autònom	50
Hores totals de treball de l'alumnat	150

Treball presencial

Tipus d'activitat formativa	Hores
Teoricopràctica	4
Pràctiques d'ordinador	12



Total	16
-------	----

Competències

Competències generals

- CG1 Compromís ètic (capacitat crítica i autocrítica / capacitat de mostrar actituds coherents amb les concepcions ètiques i deontològiques).
- CG3 Treball en equip (capacitat de col·laborar amb els altres i de contribuir a un projecte comú / capacitat de col·laborar en equips interdisciplinaris i en equips multiculturals).
- CG4 Capacitat creativa i emprenedora (capacitat de formular, dissenyar i gestionar projectes / capacitat de cercar i integrar nous coneixements i actituds).

Competències específiques

- CE7 Capacitat d'analitzar l'entorn de les unitats i serveis d'informació i les necessitats dels usuaris a partir de resultats d'estudis d'usuaris.
- CE10 Capacitat de donar resposta a les necessitats dels usuaris reals i potencials de les organitzacions, i de proporcionar-los suport, materials i formació que els permetin usar i explotar la informació.

Objectius d'aprenentatge de l'assignatura

Referits a coneixements

- Conèixer i distingir els principals serveis dels arxius, les biblioteques, els centres de documentació i els serveis d'informació en empreses i institucions.
- Conèixer i tipificar els recursos i les prestacions dels serveis de referència

Referits a habilitats, destreses

- Elaborar un diagnòstic sobre les necessitats informatives d'un col·lectiu o d'una organització.
- Elaborar un pla de formació per a un col·lectiu determinat, elaborar una guia d'ús d'instruments o aplicacions documentals i altres materials d'ajuda

Referits a actituds

- Actuar d'acord amb els principis ètics de la professió en l'atenció als usuaris i en la col·laboració amb altres professionals.



Blocs temàtics de l'assignatura

1. Els serveis als usuaris en les unitats d'informació
 - 1.1 Tipologia de serveis en arxius, en biblioteques i en organitzacions
 - 1.2 L'anàlisi de necessitats d'informació en el disseny dels serveis
2. Serveis d'acollida, mediació i promoció
 - 2.1 Tercer lloc
 - 2.2 Espai maker
 - 2.3 Bussines partner
 - 2.4 Activitats culturals i de promoció de la lectura
3. Servei d'informació i knowledge center
 - 3.1 Entorn informatiu i necessitats dels usuaris i de les organitzacions
 - 3.2 L'entrevista de referència
 - 3.3 Productes i serveis
4. Formació d'usuaris
 - 4.1 Alfabetització mediàtica i informacional
 - 4.2 Disseny instruccional
 - 4.3 Elaboració de materials informatius

Metodologia i organització general de l'assignatura

L'alumnat disposa de material de lectura, activitats pensades per treballar amb el material, activitats i eines d'avaluació i autoavaluació, fòrums de dubtes, i altres instruments de treball i de comunicació, amb els companys i amb el professorat. Cada unitat temàtica disposa d'una guia de treball que explica els objectius, el material disponible i la manera de treballar els conceptes i competències de la unitat, com també d'un cronograma de treball orientatiu.

L'alumnat ha d'assistir a 16 hores de sessions presencials, que inclouen un mínim de dues hores de tutoria de seguiment i un mínim de dues hores d'avaluació final, en el període establert al calendari de sessions presencials de l'assignatura.

Les sessions presencials seran de diversos tipus, alguns exemples en són: elaboració i correcció de pràctiques, treball en grup, estudi de casos, presentacions orals, conferències de convidats, seminaris, proves d'avaluació.

Les sessions presencials es complementen amb l'orientació i la resolució de dubtes a través dels fòrums de dubtes del campus (un de general i un per a cada unitat temàtica)



i les tutories acadèmiques que podeu demanar al professorat en el seu horari d'atenció a l'alumne durant tot el semestre.

Avaluació acreditativa dels aprenentatges de l'assignatura

Avaluació continuada

Consta dels elements i condicions següents:

- S'han de presentar a un total de quatre proves obligatòries de caràcter individual que: activitats que s'han de lliurar al llarg de l'assignatura (30%), disseny d'activitats de formació (20%), elaboració de dos materials formatius (30%) i examen final teoricopràctic (20%).
- Les activitats no són reavaluables. La resta de proves es poden revaluar però en el cas de l'examen cal obtenir una puntuació mínima de 4.
- Per aprovar l'assignatura es farà la nota mitja de totes les proves.
- Qualsevol activitat obligatòria no presentada puntua com a 0 a l'hora de fer les mitjanes. No hi ha dret de reavaluació en els cas d'exercicis aprovats que vulguin millorar nota.

Avaluació única

L'avaluació per defecte és continuada. Per acollir-se a l'avaluació única s'ha de lliurar una sol·licitud a la secretaria del centre durant els vint primers dies naturals a comptar de l'inici del semestre o de la data en què s'hagi fet efectiva la matrícula o l'ampliació de matrícula, si aquesta és posterior a l'inici del semestre.

En el cas de l'avaluació única consta de les mateixes proves que la continuada:

- S'han de presentar a un total de quatre proves obligatòries de caràcter individual: disseny d'activitats de formació (20%), elaboració de dos materials formatius (30%) i examen final teoricopràctic (30%) i exercici d'entrevista de referència (20%).
- Per aprovar l'assignatura es farà la nota mitja de totes les proves.
- Les activitats no són reavaluables. La resta de proves es poden revaluar però en el cas de l'examen cal obtenir una puntuació mínima de 4.
- Qualsevol activitat obligatòria no presentada puntua com a 0 a l'hora de fer les mitjanes. No hi ha dret de reavaluació en els cas d'exercicis aprovats que vulguin millorar nota.



Fonts d'informació bàsiques de l'assignatura

Llibre

Alvite Díez, M^a Luisa; Barrionuevo, Leticia. *Libraries for users: services in academic libraries*. Oxford: Chandos, 2011. 204 p. ISBN: 9781843345954.

Cassell, Kay Ann; Hiremath, Uma. *Reference and information service: an introduction*. London: Facet, 2018. 484 p. ISBN 978-1783302338.



Fernández y Fernández-Cuesta, Paz. *Bibliotecas y personas. Hacia un nuevo enfoque en biblioteconomía*. Gijón: Trea, 2005. 126 p. ISBN: 84-9704-192-5.

Gómez Hernández, José A. (coord.). *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: guía para docentes, bibliotecarios y archiveros*. Murcia: KR, 2000. 290 p. (Educación (KR); 3). ISBN 84-88551-63-0.

[Catàleg UB](#) ⇨

González Teruel, Aurora. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea, 2005. 181 p. ISBN 84-9704-166-6.

Mestre, Lori S. *Designing effective library tutorials: a guide for accommodating multiple learning styles*. Oxford: Chandos, 2012. 338 p. ISBN 978-1-84334-688-3.

[Catàleg UB](#) ⇨

Ortiz Macías, Magdalena. *Biblioteca: el servicio público con corazón*. Barcelona: UOC, 2017. 134 p. ISBN: 9788491800149.

Rodríguez Briz, Fernanda. *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama, 2005. 156 p. ISBN 987-22074-2-9.

[Catàleg UB](#) ⇨

Ross, Catherine Sheldrick; Nilsen, Kirsti; Radford, Marie L. *Conducting the reference interview : a how-to-do-it manual for librarians*. 3rd ed. New York: Neal-Schuman Publishers. 2019. 344 p. ISBN: 978-0-8389-1727-5.

West, Brandon K.; Hoffman, Kimberly D.; Costello, Michelle. *Creative instructional design : practical applications for librarians*. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2017. 384 p. ISBN: 9780838989296.



Text electrònic

IFLA. *Directrius de l'IFLA sobre els serveis d'informació digital* [en línia]. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2011. 22 p. Disponible a: <http://www.cobdc.org/publica/directrius/info_digital.pdf>. [Consulta: 15 juny 2020].

[Catàleg UB](#) ➔

