

PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

Curso académico: 2025/2026

Identificación y características de la asignatura					
Código	502284				
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				
Módulo	TECNOLOGÍAS Y APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN				
Materia	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN				
Carácter	OBLIGATORIO	ECTS	6	Semestre	1º
Profesorado					
Nombre		Despacho		Correo-e	
Cristina Faba Pérez		D.19A		cfabper@unex.es	
Área de conocimiento	Biblioteconomía y Documentación				
Departamento	Información y Comunicación				
Profesor/a coordinador/a (si hay más de uno)					
Competencias					
Competencias Básicas					
<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>
<p>Competencias generales</p>
<p>CG3. Conocimiento de las tecnologías de la información que se emplean en las unidades y servicios de información.</p>
<p>CG4. Habilidades en el manejo de las tecnologías como medio indispensable en los procesos de tratamiento y transferencia de la información.</p>
<p>Competencias transversales</p>
<p>CT5. Capacidad de organización y planificación del trabajo propio.</p>
<p>CT6. Capacidad de trabajar en equipo y de integración en equipos multidisciplinares.</p>
<p>CT7. Reconocimiento de la diversidad y la multiculturalidad en el trabajo en el servicio público.</p>
<p>CT8. Razonamiento crítico en el análisis y la valoración de alternativas.</p>
<p>CT9. Compromiso ético en las relaciones con los usuarios y en la gestión de la información.</p>
<p>CT13. Capacidad de dirección y liderazgo.</p>
<p>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.</p>
<p>Competencias específicas</p>
<p>CE1. Conocimiento de los principios teóricos y metodológicos para la planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y servicios de información.</p>
<p>CE4. Comprender y aplicar los principios y las técnicas para la planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y de servicios de información.</p>
<p>Contenidos</p>
<p>Descripción general 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.</p>
<p>Temario</p>
<p> </p>

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.

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.

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.

Tema 4: Diseño y evaluación de servicios de información

Contenidos del tema 4:

- 4.1 Perfiles de usuarios (archivos, centros de documentación y bibliotecas)
- 4.2 Recursos en servicios de información
- 4.3 Diseño de servicios de información
- 4.4 Indicadores tradicionales para la evaluación de servicios de información
- 4.5 Indicadores webmétricos para la evaluación de servicios de información

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

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

		Actividades Presenciales (AP)					Actividades Virtuales (AV)					
TEMA	TOTAL	GG	CH	L	O	S	CST	CSP	CAT	CAP	TP	TA
1	21	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	20
2	27,5	0	0	0	0	0	0	0	0,5	1,5	0,5	25
3	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0,5	25
4	27	0	0	0	0	0	0	0	0	1,5	0,5	25
5	20,5	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0,5	0	19,5
Evaluación	28	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
Totales	150	2	0	0	0	0	0	0	1	5	1,5	140,5
		1,33% Presencialidad					98,67% Virtualidad					

Actividades Presenciales (AP)

Actividades que se desarrollan en un único espacio físico y que implican interacción física entre estudiante y docente:

- GG: Grupo Grande (85 estudiantes).
- CH: Actividades de prácticas clínicas hospitalarias (7 estudiantes)
- L: Actividades de laboratorio o prácticas de campo (15 estudiantes)
- O: Actividades en sala de ordenadores o laboratorio de idiomas (20 estudiantes)
- S: Actividades de seminario o de problemas en clase (40 estudiantes).

Actividades Virtuales (AV)

Actividades que no se desarrollan en un espacio físico común. Pueden ser síncronas (implican interacción estudiante / docente) o asíncronas:

- CST: Clase síncrona teórica.
- CSP: Clase síncrona práctica.
- CAT: Clase asíncrona teórica.
- CAP: Clase asíncrona práctica.

- TP: Tutorías Programadas (seguimiento docente, tutorías ECTS).
- TA: Trabajo autónomo del estudiante.

Metodologías docentes

- 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.
- Actividades de seguimiento del aprendizaje.
- Lecturas obligatorias.

Sistemas de evaluación

Calificación total de la asignatura: 100%. Dicha calificación se podrá obtener:

- A. Modalidad Evaluación continua.** Consistirá en actividades de evaluación continua (60%) y examen final (40%). Actividades de evaluación continua: 60%, 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, excepto el 10% de las mismas, en el caso de no haberse alcanzado durante la **evaluación** continua; Examen final: 40%, prueba escrita con cuestiones relacionadas con los contenidos de la asignatura. **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** (40% del examen) y por cuestiones de **carácter práctico** (60% 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**.

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.

Bibliografía (básica y complementaria)

Alcaraz Martínez, R.; Turró, M.R; Granollers Saltiveri, T. (2021). Methodology for heuristic evaluation of the accessibility of statistical charts for people with low vision and color vision deficiency. Universal Access in the Information Society. <https://doi.org/10.1007/s10209-021-00816-0>.

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>.

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.

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>

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>.

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

Valenzuela Urra, C. et al. (2025). **Heurísticas** para la **evaluación** de sitios web de bibliotecas universitarias: una **revisión** de alcance de los **años** 2012 al 2022. (2025). *Bibliotecas*, 43(1). <https://doi.org/10.15359/rb.43-1.1>

Voutssas-M., J. (2023). Bibliotecas, archivos y museos: bases para su convergencia LAM. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 37(95), 121–147. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2023.95.58779>

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.