



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

1

PROYECTO ÁULICO 2018

Estudios de Usuarios

Lic. Lucrecia Viviana Felquer
Profesora Titular

Lic. Carmen Mercedes Samaniego
Profesora Auxiliar

Archivista Juan Codutti
Adscripto egresado

PROYECTO AULICO 2018

1. Identificación de la asignatura: **Estudios de Usuarios**

2. Ubicación dentro de la carrera: *Estudios de usuarios* es una materia troncal que corresponde al tercer año de la Carrera Licenciatura en Ciencias de la Información con orientación en Bibliotecología y Archivología.

3. Fundamentación: Hay una vertiente en el campo de la Documentación, que no consiste en el almacenamiento de la información, en el ordenamiento de la misma, ni tampoco en las facilidades de acceso a esa información en sus fuentes convencionales u *on line*. Nos estamos refiriendo a ese otro elemento fundamental e imprescindible, que es el *usuario* de la información, que justifica y da sentido a toda la labor anterior. Es de este modo, que *Estudios de Usuarios* es una asignatura orientada a introducir las técnicas esenciales para analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de consumo de información de los usuarios. Permite, determinar las necesidades de información, los comportamientos informativos, la satisfacción/insatisfacción, definir estrategias de formación de usuarios, diseñar y evaluar servicios y productos, crear usuarios autónomos de variada información contenida en los distintos formatos y soportes. Asimismo, los estudios de uso permiten conocer qué, cuánto y para qué se utiliza la información consultada en una unidad de información.

4. Condiciones para su aprendizaje: *Estudios de Usuarios* debe tener un marco teórico-práctico para que los estudiantes adquieran el dominio del marco teórico y las habilidades en su uso y aplicación. Los programas de *Estudio de Usuarios* deben ser vistos como parte de las funciones o servicios de la biblioteca y del archivo.

5. Estructura docente:

Profesor Titular:: Lic. Lucrecia Viviana Felquer

Auxiliar docente: Lic. Carmen Mercedes Samaniego.

6. Duración de la asignatura: Primer cuatrimestre. Se dicta en 3 (tres) módulos semanales: 2 (dos) teóricos con una duración de 3 horas reloj y 1 (uno) práctico de 1 hora y media.

7. Metodología: El dictado de *Estudios de Usuarios* debe utilizar métodos activos en la enseñanza-aprendizaje en donde se prioricen, previo a una evaluación inicial, los siguientes métodos:

- ◆ clases teórico-prácticas
- ◆ aula-taller
- ◆ discusión dirigida
- ◆ aprendizaje basado en problemas
- ◆ resolución de ejercicios y problemas
- ◆ trabajos prácticos individuales y grupales
- ◆ reflexión en la acción
- ◆ teatralización o dramatización
- ◆ trabajo de campo
- ◆ estudios de casos
- ◆ observación
- ◆ intercambio de experiencias propias
- ◆ planteo de situaciones reales o simuladas
- ◆ contacto con los usuarios de distintas unidades de información
- ◆ coloquios integradores métodos apoyados en la motivación, la creatividad y las emociones individuales.

y mediante el uso de recursos auxiliares, tales como:

- ◆ uso de retroproyector y pizarrón como medios auxiliares.
- ◆ permanencias en el gabinete de computación para realizar búsquedas de información en línea, presentaciones en power point, aplicaciones estadísticas utilizando las planillas excel, programas informáticos básicos, entre otros.
- ◆ dictado de clases teóricas con recursos informáticos disponibles.
- ◆ posters.

8. Objetivos generales

Que el alumno sea capaz de:

- reflexionar, analizar, comprender e interpretar desde diversos enfoques el concepto de usuarios y de los estudios de usuarios.
- incorporar conocimientos teóricos y prácticos que le permitan identificar las necesidades, el comportamiento informativo, la satisfacción y el uso que el usuario hace de la información.
- desarrollar las habilidades para diseñar y aplicar los estudios de usuarios en la gestión de unidades de información.

Objetivos específicos

- Comprender al usuario como sujeto que se estudia, se forma, se asiste en sus necesidades y demandas de información y como sujeto del proceso de transferencia de información.
- Ubicar al usuario en la Sociedad de la Información y en el Ciclo de Vida de la Información de modo de conocer desde su contexto social, económico, cultural y político su participación en las etapas de selección, procesamiento, almacenamiento, búsqueda y difusión de la información.
- Analizar los diferentes factores que influyen en las necesidades y uso de información desde la perspectiva centrada en el usuario.
- Identificar los perfiles de los distintos segmentos de usuarios de la información.
- Reconocer los paradigmas de las conductas informativas de los usuarios.
- Reflexionar y analizar los conceptos, perspectivas, métodos y técnicas de investigación aplicados a los estudios de usuarios de la información.
- Observar el estado en que se encuentran en el contexto archivístico y bibliotecario local los estudios de usuarios y la enseñanza del uso de la información.
- Identificar problemas o necesidades en el contexto archivístico y bibliotecario local en las áreas de los estudios de usuarios y la enseñanza del uso de la información.
- Determinar necesidades de información, los niveles de satisfacción de los usuarios y la relevancia consideradas como un indicador del rendimiento y de calidad de una unidad de información y como fenómenos cognitivo humano y social de cierta complejidad..
- Difundir la experiencia de aprendizaje y los resultados logrados en el curso generando previamente procesos de motivación y creatividad aplicados al proceso de enseñanza y de aprendizaje.

9. Bloques temáticos y contenidos mínimos

1º. Los usuarios de la información

- ◆ Usuarios: definición del término. Alcance del concepto.
- ◆ Ubicación del usuario en la sociedad de la información.
- ◆ Participación del usuario en el ciclo de vida de la información.
- ◆ Tipología de los usuarios de la información tradicionales y remotos según tipos de unidades de información y soportes documentales. Estudios de Usuarios: acercamiento a su concepto.
- ◆ Recorrido histórico de los estudios de usuarios. Origen y antecedentes en Argentina, América Latina y Resto del Mundo.



Bibliografía básica

Asensio, M., Cruces, E., Pérez, R., Díaz, A., Pol, E. (2010). Un estudio de usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga. *Revista Andaluza de Archivos*, 3, 1-26. Recuperado de: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/web_es/detalleArticulo?id=31caac01-6fd4-11df-ab8d-000ae4865a5f&idContArch=c7b697cd-2023-11de-aa97-00e000a6f9bf

Chavero, V. (2016). *Estudios de usuarios en archivos históricos. Su exploración en Archivos Históricos de la Ciudad de Córdoba*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, Argentina

Cruz Munde, J. (1994). *Manual de archivística*. Madrid, España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez

Días, M.M. Kronka; Pires, D. (2004). *Usos e Usuarios da informação*. Sao Carlos, Brasil: EdUFSCar

Domínguez, L.M. (2008). Los usuarios, Internet y el bibliotecario: estudio de usuarios sobre los recursos en línea. *Información, Cultura y Sociedad*, 18, 57-76.

Felquer, L.V., Nissim, S., Romero, L. (2001). Un enfoque emergente en la identificación de las necesidades de información de los nuevos usuarios de archivos. Ponencia llevada a cabo en *Jornadas de Archivos del MERCOSUR*. Corrientes, Argentina.

García Marco, F.J. (2007). Nuevas metodologías de gestión y estudios de usuarios en bibliotecas universitarias: algunas experiencias hispanoamericanas. *Scire* 13 (2), 9-15. Recuperado de: <http://www.iberid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1714>.

Martín Moreno, C. (2001). *Los usuarios de archivos*. Monografía.

Maslow, A. (1991). Prefacio a la teoría de la motivación. En: *Motivación y Personalidad*. (pp. 3-47). Madrid, Díaz de

Monfasani, R.E., Curzel, M.F. (2006). Los usuarios. En: Monfasani, R.E., Curzel, M.F. *Usuarios de la información: formación y desafíos*. pp. 47-66. Buenos Aires: Alfagrama.

Núñez Paula, I. (2000). Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. 23 (1-2), 107-121

Pérez Giffoni, M.C., Sabelli, M. (2011). *Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en el Uruguay*. *Inf. cult. soc.* 25. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402011000200011

Rubio Hernández, A. (2004). Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica. *Scire*. 10 (1): 217-236. Recuperado de: <http://www.iberid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1488/1466>

Rufeil, M.Z. (2009) *Usuarios, marketing y función cultural de los archivos*. En: Rufeil, M.Z. *Manual de teoría archivística y glosario*. pp. 187-197. Córdoba, Argentina: Brujas.

Santaella Ruíz, R.D. (2005). Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de la información. *Forinf@29*: 7-15.

-----. (2006) Los archivos históricos provinciales: Estudio de usuarios aplicado en Jaén. *Revista General de Información y Documentación*, 16, (2) 155-167. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/download/RGID0606220155A/9604>

-----. (2007). Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996). *Revista General de Información y Documentación*, 17 (2): 77-94. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID0707220077A/9380>

Silvera Rodríguez, V.; Núñez Paula, I.A. (2001). Determinación de los usuarios potenciales del Centro Nacional de Información Médicas. *ACIMED* 9 (1). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000100002

Villanueva, L. (2006). *Motivación y creatividad para la bibliotecología de hoy*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.

Villaseñor Rodríguez, I. (2017). *Estudio de usuarios de la información. Diseño metodológico e informe final*. Madrid, España, Editorial UOC.

Villaseñor Rodríguez, I., Calva González, J.J. (2016). *Los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos. Utilización de un modelo teórico*. México D.F., México: Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información. Recuperado de: https://archivosierrapambley.files.wordpress.com/2016/12/isabel-villasec3b1or-rodr3adguez_juan-josc3a9-calva-gonzc3a1lez.pdf

Vizcaya Alonso, D. (1997). *Información: procesamiento de contenido*. Rosario, Argentina: Nuevo Paradigma.

2º. Estudios de Usuarios y los Paradigmas de las Conductas Informativas

- ◆ Corrientes epistemológicas del comportamiento informativo del usuario: sociológicas y cognitivas. La perspectiva del Sense-Making. Archivos y Bibliotecas como espacios de motivación, creatividad y emociones.
- ◆ Estudios de usuarios: objetivos, importancia. Perspectiva Centrada en el Usuario.
- ◆ Etapas a seguir en el diseño e implementación de un Estudio de Usuarios: la planificación, la ejecución, la presentación.
- ◆ Modelo NEIN: el surgimiento de las necesidades de información, las manifestaciones o comportamiento informativo y la satisfacción del usuario frente a la información..

Bibliografía básica

Albornoz, S. Corda, M.C., Gamba, v., Piovani, J.I., Pisarello, R., Ristuccia, C., Valuzzi, F., Valuzzi, F. (2002). Procedimiento de los investigadores de la Universidad Nacional de la Plata en la búsqueda de información. *Información, Cultura y Sociedad*, 7 (2), 110-116. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n7/n7a05.pdf>

Asensio, M., Cruces, E., Pérez, R., Díaz, A., Pol, E. (2010). Un estudio de usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga. *Revista Andaluza de Archivos*, 3, 1-26. Recuperado de: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/web_es/detalleArticulo?id=31caac01-6fd4-11df-ab8d-000ae4865a5f&idContArch=c7b697cd-2023-11de-aa97-00e000a6f9bf

Blázquez Viedma, M., Medino Muñoz, J. (2005) Atención al usuario en bibliotecas. Ponencia presentada en el VII Encuentro de Bibliotecarios Municipales de Gran Canaria, España. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/8464/1/Encuentro_Sta_Brigida_-_Atencion_al_usuario.pdf

Borges, M. (2005). A abordagem contemporânea sobre a cognição humana e as contribuições para os estudos de usuarios de informação. *Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação*, 2, 74-81

Calva González, J.J. y Ramírez Velázquez, C. A. (2007). *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. – México D.F., México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. (Cuadernos de Investigación ; 4)

---- (Coordinador). (2016). *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*. México D.F., México: UNAM.

Caro-Castro, C.; Cedeira Serantes, L.; Travieso Rodríguez, C. (2003). La investigación sobre recuperación de información desde la perspectiva centrada en el usuario: métodos y variables. *Rev.Esp.Doc.Cient.*, 2, 6 (1), 40-55.

Chavero, V. (2016). *Estudios de usuarios en archivos históricos: su exploración en Archivos Históricos de la ciudad de Córdoba*. (Tesina de Licenciatura). Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, Argentina

Cruz Munde, J. (1994). *Manual de archivística*. Madrid, España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez

Dervin, B. El "Sense Making" de Brenda Dervin. [Material redactado por la cátedra procedente de documentos escritos en idioma inglés en el período 2012-2014]

García Marco, F.J. (2007). Nuevas metodologías de gestión y estudios de usuarios en bibliotecas universitarias: algunas experiencias hispanoamericanas. *Scire* 13 (2), 9-15. Recuperado de: <http://www.iberid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1714>

González Teruel, A. (2005). *Lo estudios de necesidades de información: fundamentos y perspectivas*. Gijón, España: TREA

González Teruel, A. (2011). La perspectiva del usuario y del sistema en la investigación sobre el comportamiento informacional. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 12 (1), 9-27. Recuperado de: eprints.rclis.org/15535/1/Para%20elis.pdf

González Teruel, A., Barrios Cerrejón, M. (2012). *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos*. Gijón, España: TREA.

Guevara Villanueva, A. (2004). El comportamiento informativo de los investigadores en el área de las matemáticas: un estudio de caso. *Liber: Revista de Bibliotecología*, 6 (1), 19-31. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/6162/1/comportamiento.pdf>

Munster, I. (2003). Un estudio de las necesidades de información, hábitos y características de investigadores en Humanidades y Ciencias Sociales. *Información, Cultura y Sociedad*, (8), 69-84. Recuperado de: <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/945/925>

---- (2003). La Biblioteca Max von Buch de la Universidad de San Andrés y sus investigadores. *Información, Cultura y Sociedad*, (9), 53-73. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n9/n9a04.pdf>

Ortiz Rivera, L. A. (2000). Usuarios y necesidades de información. *Forinf@* (8), 12-18.

Rey Martín, C. (1999). La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas. *Biblioteconomía i Documentación* 3. Recuperado de: <http://bid.ub.edu/03rey2.htm>.

----. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, (3), 139-153. Recuperado de: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>

Rufeil, M.Z. (2009) *Usuarios, marketing y función cultural de los archivos*. En: Rufeil, M.Z. *Manual de teoría archivística y glosario*. pp. 187-197. Córdoba, Argentina: Brujas

Pérez Giffoni, M. C. y Sabelli, M. (1995). Aplicación del paradigma alternativo a un estudio de usuarios en el área de la información en Ciencias Sociales en el Uruguay: un aporte metodológico. *Informatio*, (1), 53-62.

Pérez Giffoni, M.C., Sabelli, M. (2011). *Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en el Uruguay*. *Inf. cult. soc.* 25. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402011000200011

Romanos de Tiratel, S. (2000). Conducta informativa de los investigadores argentinos en Humanidades y Ciencias Sociales. *Rev.Esp.Doc.Cient.*, 23 (3), 267-285

----- (2000). Accessing information use by Humanists and Social Scientists: a study at the Universidad de Buenos Aires, Argentina. *The Journal of Academic Librarianship*, 26,(5):346-354, [Traducido por la cátedra Estudios de Usuarios. Licenciatura en Ciencias de la Información. Facultad de Humanidades. UNNE]

----- (2002). Procesos de búsqueda de información y zonas de intervención: un estudio de investigadores en Literatura. *Información, Cultura y Sociedad*, 6, (2), 14-33. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n6/n6a02.pdf>

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

Villaseñor Rodríguez, I. (2017). *Estudio de usuarios de la información. Diseño metodológico e informe final*. Madrid, España: Editorial UOC.

Villaseñor Rodríguez, I., Calva González, J.J. 2016. *Los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos. Utilización de un modelo teórico*. México D.F., México: Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información. Recuperado de: https://archivosierrapambley.files.wordpress.com/2016/12/isabel-villasec3b1or-rodr3adguez_juan-josc3a9-calva-gonzc3a11ez.pdf

3°. Diseño e implementación de un programa de Estudio de Usuarios desde la Perspectiva Centrada en el Usuario.

- ◆ Estudio de la comunidad de usuarios de la unidad de información en análisis : características más relevantes.
- ◆ Metodologías más aplicadas en la recogida de datos: métodos directos y métodos indirectos.
- ◆ Metodologías de análisis de datos en los estudios de usuarios.

Bibliografía básica

Ali Gago, M., López de Cuellar, Mayoral, J. *Modelo de un estudio de usuarios en una Biblioteca Municipal de Madrid*. (s.d). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/51182.pdf>

Galvao Baptista, S. Bastos Cunha, M. (2007). Estudos da usuarios: visao global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em da Ciencias da Informacao*, 12, (2), 168-184.). Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>

Méndez, A. López de, *Los grupos focales*. San José de Puerto Rico, Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico. Facultad de Educación. Centro de Investigaciones Educativas. Recuperado de: http://cea.uprrp.edu/wp-content/uploads/2013/05/grupo_focal.pdf

Rozo Torres, E. A.y Durán Posada, D. A. (2016). *Diagnóstico del estudio de usuarios en las bibliotecas universitarias privadas de Bogotá D.C.* (Tesis de Licenciatura) Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/19923/RozoTorresEdwardAlfredo2016.pdf?sequence=1>

Santaella Ruiz, R.D. (2005). Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de la información. *Forinf@* 29, 7-15.

Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid, España: Fundación Germán Sánchez Ruy Pérez.

Villaseñor Rodríguez, I. (2017). *Estudio de usuarios de la información:diseño metodológico e informe final*. Madrid, España, Editorial UOC.

Villaseñor Rodríguez, I., Calva González, J.J. 2016. *Los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos. Utilización de un modelo*

teórico. México D.F., México: Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información. Recuperado de: https://archivosierrapambley.files.wordpress.com/2016/12/isabel-villasec3b1or-rodr3adguez_juan-josc3a9-calva-gonzc3a1lez.pdf

Wainerman, C. (1998). Principios para la construcción de instrumentos. En: *La trastienda de la investigación*. (pp.83-103). Buenos Aires: Editorial de Belgrano.

Wilson, T. D. (2003) *Tendencias recientes en los estudios de usuarios: investigación acción y métodos cualitativos*. *Información, Cultura y Sociedad*. (8), 9-38. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402003000100002&lng=es&nrm=iso

RECURSOS EN LINEA DE CONSULTA BASICA Y COMPLEMENTARIA

8

Bellofatto, A., Carsen, T., Lombardo, M.R. (2002). Encuesta de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias: un análisis comparativo de 2 casos (Argentina y Nueva Zelanda). Recuperado de: www.ro20.com.ar/docs.php?id=889

Calva González, J. J. (2004) *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México D.F., México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Córdoba González, S. (1996). Estudiando las necesidades del usuario a partir de su práctica. *Revista AIBDA*, 17(2):149-161.

Estivill, A., Urbano, C. (1997). *Cómo citar recursos electrónicos*. Recuperado de: <http://www.ub.es/biblio.citae.htm>

Guevara Villanueva, A. El comportamiento informativo de los investigadores en el área de las matemáticas: un estudio de caso. *LIBE: Revista de bibliotecología*. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/archive/00003537/01/comportamiento.pdf>

Izquierdo Alonso, M., Ruiz Abellán, J., Piñera L., JT. *Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información*. Recuperado de: <http://www.congreso-info.cu/UserFiles/File/Info/Info97/Ponencias/076.pdf>

http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm

Marín Milanés, F. (2006). Repensando la figura del usuario de la información. *ACIMED*, 14(5) Recuperado de: <http://decs.bvs.br/E/homepage.htm>

Martínez, G. (2003). *El consumo de información: una primera aproximación al concepto*. Recuperado de: <http://www.hipertext.net>

Morán Suárez, M. A. *Docentes e investigadores como usuarios de la información*. Universidad de León. España . Recuperado de: <http://www.congreso-Info.cu/UserFiles/File/Info/Info97/Ponencias/076.pdf>

Muñoz, M.R. *Usuarios internos y externos en los archivos administrativos de Panamá*. Recuperado de: <http://www.arquivonacional.gov.br/download/Deleon.rtf>

Núñez Paula, I.A. (2004). *Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional*. *ACIMED*, 12(5) Recuperado de: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci04504.htm

Núñez Paula, I. *Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores*. [versión electrónica corregida y actualizada] *ACIMED*, 5(3). Recuperado de: www.scielo.sld.cu

Pérez, A. (2002). Los usuarios de la información. *IV Congreso de bibliotecarios teológicos latinoamericanos*. La Habana, Cuba, Recuperado de: www.ibibiblio.org/rlit/noticias/encuentro4/alvaro_usuarios.pdf

Paletta, F., Raniero Fernandes, L., Ferreira, M., dos Santos, G., Manfrim Oliveira, J. (2015). Conteúdos formadores voltados aos estudos de usuários em currículos de Biblioteconomia: um estudo de caso múltiplo. *Información, cultura y sociedad*, (33), 47-62.

Rendón Giraldo, N. (1998). Los estudios de comunidad en Bibliotecas Públicas. *Información: producción, comunicación y servicios*, 8 (35), 7-12.

Santaella Ruiz, R.D. (2005). Metodología de los estudios de usuarios. *Revista Textos de la Ciber Sociedad* (5), 1-12. Recuperado de: <http://www.cibersociedad.net>

Silvera Rodríguez, V.; Núñez Paula, I.A. (2001). Determinación de los usuarios potenciales del Centro Nacional de Información Médicas. [versión electrónica] *ACIMED* 9(1) Recuperado de: www.scielo.sld.cu

Tenopir, C. Recuperado de: scholar.cci.utk.edu/carol-tenopir/publications

Ucak, N.O.; Serap Kurbanoglu, S. (1998). Necesidades de información y comportamientos para la búsqueda de información entre los estudiosos en una universidad Turca. 64th IFLA,

Westbrook, L. (2001). Framing questions and choosing tools. Chapter 4. IN: *Identifying and analyzing user needs: a complete handbook and ready-to-use assessment*. Workbook with desk.

NOTA: La presente bibliografía, si bien es numerosa por los contenidos de las distintas tipologías de unidades de información y de usuarios, amerita que sea permanentemente actualizada y puesta a disposición de los alumnos y colegas que deseen consultarla. La misma está disponible en formato impreso en la Biblioteca de la Institución y en la página web de la cátedra en: http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/estudios.htm

10. Trabajos prácticos para ser desarrollados en forma individual y/o grupal:

Bloque 1

- ◆ Trabajo de Campo: Identificar las **tipologías de usuarios** en unidades de información y compararlas con la bibliografía de cátedra.
- ◆ Elaborar y comentar en clase una línea de tiempo **sobre antecedentes históricos de los estudios de usuarios**

Bloque 2

- ◆ Elaborar un recurso digital para presentar **las corrientes epistemológicas** mencionadas en la literatura mundial.
- ◆ Producir un documento digital sobre **las necesidades de información y sus fenomenologías de los colectivos de usuarios** según la bibliografía de cátedra.

Bloque 3

- ◆ Diseñar un instrumento para recolección de datos aplicable al estudio de usuarios.
- ◆ Trabajo de Campo: Implementar el instrumento creado en la comunidad de estudio; Diseñar una herramienta digital para el proceso de datos.
- ◆ Trabajo de Campo: Implementar el instrumento creado en la comunidad de estudio.
- ◆ Analizar e interpretar los resultados cuantitativo / cualitativo.
- ◆ Elaborar un Informe Técnico escrito que dé cuenta del estudio de usuario realizado. Preparación de la presentación del trabajo final integrador.

Aplicables a todos los módulos

- ◆ Diseño de los perfiles de búsqueda según las diversas demandas de información. Procesos de búsqueda y recuperación de la información manual, automatizada y en línea.
- ◆ Generación de actividades motivantes para captar interesados en el uso de la información en distintos soportes, para propiciar el acceso a las bases de datos, etc.

Trabajos prácticos integradores obligatorios (Optar por uno)

- ◆ Trabajar en la recolección de datos que aporten al **Macroproyecto de los Usuarios de Información de Archivos** coordinado por México e integrado por Argentina, Brasil, España, Perú y Uruguay, tal es el caso de las tipologías de usuarios, legislación regional y nacional vigente, entre otros.
- ◆ A partir de la consulta realizada en el mostrador de **Circulación y Préstamo y/o en las terminales de consulta y/o de los Registros de Usuarios existentes en Archivos y en Bibliotecas** aplicando la metodología indirecta de recogida de datos, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la información, teniendo en cuenta: la tipología de usuarios procedentes de las distintas carreras de la Facultad de Humanidades de la UNNE; la tipología de documentos más utilizada; el tema/los temas más solicitados; las áreas temáticas más demandadas según la carrera de procedencia.

PLAN DE TRABAJOS PRÁCTICOS

	Nº de Trabajo Práctico y Tema de la Clase Práctica	Objetivos de aprendizaje: <i>que el alumno sea capaz de ...</i>	Modalidad	Fecha Entrega
Bloque 1: Los usuarios de la información				
1	1.- Usuarios: definiciones del término. Alcance del concepto. Estudios de Usuarios: acercamiento a su concepto.	Buscar información en la base de datos EBSCO y/o MINCYT para producir un documento sobre <i>Usuario de la Información. Estudios de Usuarios y Tipología de Usuarios de Información.</i>	Individual	Vía e-mail
2	2.- Ubicación del usuario en la sociedad de la información. Participación del usuario en el ciclo de vida de la información	Ubicar al usuario en la sociedad de la información. Incluir la participación del usuario en el CVI.	Individual	Vía e-mail
3	3.-Tipología de los usuarios de la información tradicionales y remotos según tipos de unidades de información y soportes documentales.	Buscar información en la base de datos EBSCO y/o MINCYT sobre <i>Tipología de Usuarios de la Información.</i> Identificar las distintas tipologías y colectivos de los usuarios de archivos y de bibliotecas. Elaborar un cuadro comparativo según la literatura leída y lo observado en el trabajo de campo.	Individual	Vía e-mail
4	4.- Recorrido histórico de los estudios de usuarios. Origen y antecedentes en Argentina, América Latina y Resto del Mundo.	Mencionar un concepto seleccionado entre varios de Estudios de Usuarios. Construir una línea de tiempo con los antecedentes históricos de los estudios de usuarios.	Individual	Vía e-mail
Bloque 2: Estudios de Usuarios y los Paradigmas de las Conductas Informativas. Fenómenos de las Necesidades de Información				
5	5.- Corrientes epistemológicas del comportamiento informativo del usuario: sociológicas y cognitivas. La perspectiva del Sense-Making. Archivos y Bibliotecas como espacios de motivación, creatividad y emociones.	Presentar un recurso digital con las corrientes epistemológicas mencionadas en la literatura mundial.	Individual	Vía e-mail
6	6.- Estudios de usuarios: objetivos, importancia. Perspectiva Centrada en el Usuario. Etapas a seguir en el diseño e implementación de un Estudio de Usuarios: la planificación, la ejecución, la presentación.	Buscar información en la base de datos EBSCO para producir un documento sobre <i>Estudios de Usuarios.</i> Comprender el orden establecido para la realización de un estudio de usuarios.	Individual	Vía e-mail

7	7.- Modelo NEIN: el surgimiento de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción del usuario frente a la información.	Producir un documento sobre las necesidades de información, las manifestaciones o comportamiento informativo y la satisfacción frente a la información de los colectivos de usuarios según la bibliografía de cátedra.	Individual	Vía e-mail
Bloque 3: Diseño e implementación de un programa de Estudio de Usuarios desde la Perspectiva Centrada en el Usuario.				
8	8.- Estudio de la comunidad de usuarios de la unidad de información en análisis: características más relevantes. Metodologías más aplicadas en la recogida de datos: métodos directos.	Conocer las distintas metodologías de investigación, y los instrumentos para recolección de datos aplicables a los estudio de usuarios. Diseñar el instrumento para aplicar en la comunidad de estudio. Trabajo de Campo: implementar la metodología.	Individual	Vía e-mail
9	9.-Metodologías más aplicadas en la recogida de datos: métodos indirectos.	Diseñar el instrumento para aplicar en la comunidad de estudio. Trabajo de Campo: implementar la metodología.	Grupal	Vía e-mail
10	10.- Metodologías de análisis de datos en los estudios de usuarios.	Crear una tabla para cargar y tabular los datos recogidos.	Grupal	Vía e mail
11	11.- Metodologías de análisis de datos en los estudios de usuarios.	Analizar e interpretar los resultados cuantitativo / cualitativo.	Grupal	Vía e-mail
12	12.-Elaboración de un Informe Técnico	Redactar un Informe Técnico diseñando un estudio de usuarios previa elección de una Unidad de Información.	Grupal	Vía e-mail
13	13.- Presentación del Informe Técnico	Socializar la experiencia personal y grupal en el diseño e implementación del Estudio de Usuarios.	Grupal	Presencial

Nota: Las búsquedas de información en los recursos disponibles y solicitados por la Cátedra, resultarán de permanente consulta y será el alumno quien reciba el adiestramiento en el uso de los diversos recursos actividad organizada como pequeños Talleres de Formación de Usuarios.

12. Cronograma: los bloques temáticos propuestos se desarrollarán durante el primer cuatrimestre del mismo modo que los trabajos prácticos. La cantidad de las clases teóricas y prácticas estará sujeta a los días establecidos por la cátedra y a la presencia de días feriados o asuetos académicos.

Cronograma para el año lectivo 2018:

* clases teóricas: 26 módulos

* clases prácticas: 13 módulos

13. Criterios de evaluación:

- ◆ capacidad para relacionar los contenidos de la asignatura entre sí y con temas de otras materias.
- ◆ dominio del vocabulario técnico.
- ◆ conocimiento y uso del marco teórico de la asignatura.
- ◆ expresión oral y escrita (incluye ortografía y demás aspectos de la redacción).
- ◆ capacidad de síntesis.
- ◆ responsabilidad.
- ◆ participación en clase.
- ◆ presentación de las producciones escritas y orales (prolijidad, ajuste a las consignas, respeto a los plazos de entrega, etc.)

14. Modalidades de promoción.

- a) Promocional con 3 evaluaciones parciales y un sólo recuperatorio. 80% de asistencia y el 100% de los trabajos prácticos presentados y aprobados.
- b) Regular con 2 evaluaciones parciales y un sólo recuperatorio. Evaluación final oral y el 100% de los trabajos prácticos presentados y aprobados.
- c) Libres siempre y cuando hayan mantenido al menos 3 entrevistas previas con la cátedra. Evaluación final escrita y oral. Presentación y defensa de un trabajo integrador.

15. Régimen de correlatividades: Estudio de Usuarios guarda relación con todas las asignaturas dadas en el primer ciclo de la carrera y se propone trabajar articuladamente con informática y estadística.

Sistema de promoción. Promocional (mediante exámenes parciales)

Exámenes	Fecha
1º parcial	Lunes 16 de abril de 2018
1º parcial postergado	Martes 17 de abril de 2018
Recuperatorio 1º parcial	Lunes 21 de mayo de 2018
2º parcial	Lunes 14 de mayo de 2018
2º parcial postergado	Martes 15 de mayo de 2018
Recuperatorio 2º parcial	Lunes 21 de mayo de 2018
3º parcial	Lunes 18 de junio de 2018
3º parcial postergado	Lunes 19 de junio de 2018
Recuperatorio 3º parcial	Martes 25 de junio de 2018

Sistema de promoción: Regular (mediante exámenes parciales y final)

1º parcial	Lunes 16 de abril de 2018
2º parcial	Lunes 14 de mayo de 2018
Recuperatorio	Martes 25 de junio de 2018
Examen Final	Martes 25 de junio de 2018

Nota: Los parciales se tomarán en el primer módulo de los días de clases teóricas, continuando el dictado de las mismas, en el segundo módulo.

16. Horarios del personal

Docente	Cargo	Días	Módulos
Lic. Lucrecia Viviana Felquer Tutorías presenciales Tutorías virtuales permanentes	Profesor Titular	Lunes	13.30 a 15 hs 15 a 16.30 hs 16:30 a 17:30 hs.
Lic. Carmen Mercedes Samaniego Tutorías presenciales Tutorías virtuales permanentes	Auxiliar docente	Martes	18 a 19.30 hs 19:30 a 20:30 hs
Juan Codutti.	Egresado Adscripto	Martes	18 a 19.30 hs

28 DE MARZO 2018



.....
Lic. Carmen Mercedes Samaniego
Prof. Auxiliar de 1ra
Cátedra Estudios de Usuarios

Lic. Lucrecia Viviana Felquer
Prof. Titular
Cátedra Estudios de Usuarios