



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

1

PROYECTO ÁULICO 2017

Estudios de Usuarios

Lic. Lucrecia Viviana Felquer
Prof. Titular

Lic. Carmen Mercedes Samaniego
Prof. Auxiliar de 1ra

Juan Codutti
Estudiante Adscripto

Julia Patricia Rodríguez
Estudiante Adscripta

PROYECTO AULICO 2017

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. Característica de la asignatura: 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, a partir del estudio de la motivación, las técnicas esenciales para analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de consumo de información de los usuarios.

Permite además, determinar las necesidades de información, definir estrategias de formación de usuarios, diseñar y evaluar servicios y productos, crear usuarios autónomos de variada información contenida en distintos soportes.

Asimismo, los estudios de uso permiten conocer qué y cuánto se utiliza de la unidad de información, para lo que resulta necesario crear una metodología que permita medir de forma clara el uso que se hace del centro.

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.

6. Estructura docente:

Profesor Titular.: Lic. Lucrecia Viviana Felquer

Auxiliar docente: Lic. Carmen Mercedes Samaniego.

7. Duración de la asignatura: Primer cuatrimestre. Se dicta en 3 (tres) módulos semanales: 2(dos) teóricos y 1(uno) práctico. 72 horas reloj.

8. 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
- ◆ 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

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.

9. Objetivos generales

1°) Reflexionar, analizar, comprender e interpretar desde diversos enfoques el concepto de usuarios, al igual que los procesos que se requieren para estudiar los usuarios y para enseñar el uso de la información como elementos centrales del proceso de transferencia de la información diseñar y aplicar los estudios de usuarios en la gestión de unidades de información.

2°) Generar procesos de motivación y creatividad para el proceso de enseñanza y de aprendizaje.

Objetivos específicos

1°) Comprender al usuario como sujeto que se estudia, se forma, se asiste en sus necesidades y demandas de información.

2°) 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.

3°) Analizar los diferentes factores que influyen en las necesidades y uso de información desde la perspectiva centrada en el usuario.

4°) Identificar los perfiles de los distintos segmentos de usuarios de la información.

5°) Reconocer los paradigmas de las conductas informativas de los usuarios.

6°) Reflexionar y analizar los conceptos, perspectivas, métodos y técnicas de investigación aplicados a los estudios de usuarios de la información.

7°) 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.

8°) 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.

9°) 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..

10°) 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.

10. Bloques temáticos y contenidos mínimos

1°. Los usuarios de la información

- ◆ Usuarios: definición del término. Alcance del concepto.
- ◆ Ubicación del usuario en la sociedad de la información.
- ◆ Ubicación 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.
- ◆ Antecedentes y evolución histórica 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
- Cruz Munde, J.** (1994). *Manual de archivística*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Madrid, 1994. 400p.
- Currás, E.** (1988). Los usuarios.. En: *La información en sus nuevos aspectos. Ciencia de la Documentación*. (pp.282-293). Madrid: Paraninfo.
- Días Kronka, M.M. y 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 presentada en *Jornadas de Archivos del MERCOSUR*. Corrientes.
- 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. 40p..
- Maslow, A.** (1991). Prefacio a la teoría de la motivación. En: *Motivación y Personalidad*. (pp. 3-47). Madrid, Díaz de Santos. 436p.
- Monfasani, R.E., Curzel, M.F.** (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Núñez Paula, I.** (2000). Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. *Revista Interamericana de Bibliotecología, Medellín*. 23(1-2): 107-121, 2000.
- Romanos de Tiratel, S.** (2000) Conducta informativa de los investigadores argentinos en Humanidades y Ciencias Sociales. *Rev. Esp. Doc. Cient.*, 23(3):267-285.
- Rubio Hernández, A.** (2004). Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica. *Scire*. 10 (1): 217-236.
- Santaella Ruíz, R.D.** (2005). Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de la información. *Forinf@29*: 7-15.
- 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.edu
- Villanueva, L.** (2006). *Motivación y creatividad para la bibliotecología de hoy*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Villaseñor Rodríguez, I., Calva González, J.J.** 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. Isabel Villaseñor Rodríguez. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Documentación. Grupo Scrinium. Juan José Calva González Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información.
- Vizcaya Alonso, D.** (1997). *Información: procesamiento de contenido*. Rosario, (Argentina): Nuevo Parhadigma.

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

- ◆ Estudios de usuarios: objetivos, importancia. Perspectiva Centrada en el Usuario: concepto.
- ◆ Corrientes epistemológicas del comportamiento informativo del usuario: sociológicas y cognitivas . La perspectiva del Sense-Making.
- ◆ Las necesidades de información: tipo de necesidades.
- ◆ Comportamiento informativo.
- ◆ La satisfacción del usuario frente a la información.
- ◆ 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.

Bibliografía básica

- Agüero Torres, M. T.** (2000). Un nuevo enfoque en la identificación de las necesidades peculiares de información. *Ciencias de la Información*. 31, (1-2):64-67.
- 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.
- 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.
- 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.** (1995). Surgimiento y manifestación de las necesidades de información en los investigadores. *Investigación Bibliotecológica*, 9 (19):17-20.
- 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
- Cirigliano, G. F. J.** (1971). *La conducta informativa en universitarios argentinos*. Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras, 97 p.
- Córdoba González, S.** (1996). Estudiando las necesidades del usuario a partir de su práctica. *Revista AIBDA*, 17(2):149-161
- Cruz Munde, J.** (1994). *Manual de archivística*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Madrid, 1994. 400p.
- 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*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28590212>
- 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
- 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
- Martín Moreno, C.** (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2): 129-149.

Munster, I. (2003). Un estudio de las necesidades de información, hábitos y características de investigadores en Humanidades y Ciencias Sociales. *Información, Cultura y Sociedad*, 8:69-94.

----. (2003). La Biblioteca Max von Buch de la Universidad de San Andrés y sus investigadores. *Información, Cultura y Sociedad*, 8:53-74.

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. 20p.

----. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, 3(S):138-154.

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.

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

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.
- ◆ Preparación de la presentación del trabajo final integrador.

Bibliografía básica

Ali Gago, M., López de Cuellar, Mayoral, J. *Modelo de un estudio de usuarios en una Biblioteca Municipal de Madrid.* (s.d).

Galvao Baptista, S. Bastos Cunha, M. (2007). Estudos da usuarios: visao global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em da Ciencias da Informaçao*, 12, (2): 168-184.

Gañán Martínez, P. (1995). *Estudio de usuarios de información.* Madrid: Universidad Complutense, Rectorado.

Santaella Ruíz, 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: Fundación Germán Sánchez Ruy Pérez.

Schuck, B. R. *Assessing a Library Instruction Program.* Indiana University South Bend, 153-160. [Traducido por la cátedra Estudios de Usuarios. Licenciatura en Ciencias de la Información. Facultad de Humanidades. UNNE]

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. [Texto original traducido por Susana Romanos de Tiratel. Wilson, T.D.

1980. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. Berlin: Freie Universität, Institut für Publizistik und Dokumentationswissenschaft. (Projekt Methodeninstrumentarium zur Benutzerforschung in Information und Dokumentation; MIB P1 11/80). En *Information Research*. 2000, 5, (3). Recuperado de: <http://information.net/ir/5-3/paper76.html>

RECURSOS EN LINEA DE CONSULTA BASICA

Bellofatto, A., Carsen, T., Lombardo, M.R. 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. y Ramírez Velázquez, C. A. (2007). *El fenómeno de las necesidades de información : investigación y modelo teórico*. -- México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, - 39 p. – (Cuadernos de Investigación ; 4)

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

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., Ruíz 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, MR. *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/rliit/noticias/encuentro_4/alvaro_usuarios.pdf

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.

Wielhorski, K. (1994). Cómo enseñar a los usuarios remotos a utilizar los recursos electrónicos de información. *The Public-Access Computer Systems Review* 5(4):5-20, (Traducido por el Departamento de Informática y Sistemas de la Biblioteca Nacional). Recuperado de: <http://www.bibnal.edu.ar/users.htm>

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA

Buonocore, D. (1976). *Diccionario de bibliotecología*. Buenos Aires: Marymar.

Busha, C., Harter, S.P. (1990). *Métodos de investigación en Bibliotecología. Técnicas e interpretación*. México: Universidad Autónoma de México,

Bustos, A. (1999). Caracterización de los clientes. en: *Seminario-taller planificación de los servicios de información*. Dirección de bibliotecas - UNNE. Resistencia.

Feria Basurto, L. (1997). Los servicios y usuarios de información.. En: *Servicios y tecnologías de información: una experiencia latinoamericana*. (pp.131-149) México: Universidad de Colima.

Gaete Zuñiga, A. y Olguin, ME. (1986). Educación de usuarios en un sistema de bibliotecas universitarias: una experiencia transferible. *Trilogía*, 6(11): 26-36,

Gazpio, D., Alvarez, M. (1998). Soportes en la biblioteca de hoy: desarrollo de las habilidades de información. Buenos Aires: CICCUS,

González Suárez, E. (1995). El desarrollo de la creatividad de los usuarios de los sistemas informativos-bibliotecarios. *Ciencias de la Información*, 26 (2):61-69.

González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: Trea.

Goñi Camejo, I., Núñez Paula, I. (1997). *Diseño operacional para el estudio de las necesidades de información de dos segmentos priorizados del IDICT*. Cuba, INFO, 17p.

Guinchat, C., Menou, M. (1983). Usuarios. En: *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y de la documentación*. Montevideo: UNESCO.

Jiménez, M. (1992). *Los interlocutores sociales del bibliotecario y documentalista*. Ponencia presentada en la I Conferencia de Bibliotecarios y Documentalistas Españoles. Valencia.

Jiménez Denis, M.A. (1992). La educación y formación de usuarios de la información como elemento a considerar en la planificación de los servicios de información. *Ciencias de la Información*, 23(1):36-40.

Knight, L.A. (2002). The role of assessment in library user education. *Reference Services Review* 1 (30):15-24. [Traducido por la cátedra Estudios de Usuarios. Licenciatura en Ciencias de la Información. Facultad de Humanidades. UNNE]

Lascurain Sánchez, M. L. (2005). Los estudios de usuarios en los planes de estudio en Biblioteconomía y Documentación. *Forinf@* 29: 4-6.

Lorente Lafuente, M T y Serrano Vicente, R. (1999). Estudio de usuarios aplicado a la Biblioteca de Ciencias de la Universidad de Navarra. Segundas *Jornadas Andaluzas de Documentación*, p.159-17.

Magaloni, A. M. (1984). *Una alternativa para evaluar y diseñar servicios especializados de información documental*. México: Universidad Nacional Autónoma de México,

Maher, W. (1986). The use of user studies. *The Midwestern Archivist* 11(1):15-26, [Traducido y en proceso de corrección. A pesar de su antigüedad, es uno de los pocos trabajos que tratan el comportamiento del usuario en los archivos.]

Mano González de la, M. (1998). *Los nuevos retos de la formación de usuarios: a la conquista del usuario*. España, FESABID, VI Jornadas Españolas de Documentación.

Marshall, I.G. (1989). End-user training: does it make a difference? *Medical Reference Services Quarterly*, p.17-26,

Mayntz, R., Holm y Hubner. (1993). Introducción a los métodos de la sociología empírica. Capítulo 5: Encuesta. p.133-149. Madrid : Alianza.

Orihuela Millares, M D, Sánchez Suárez, J A. (1999). La Biblioteca General de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria: la satisfacción de sus usuarios. *Segundas Jornadas Andaluzas de Documentación*, pp.173-188.

Palacios Salinas, C. y M.G. Vega Díaz. (1994). *Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del distrito federal*. México: Unam.

Pérez Diez, A. V. (1996). *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid: Centro de Información y Documentación Científica: Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística.

Pérez Pulido, M., Herrera Morilla, J.L. (2006) Asistencia y formación de usuarios. EN: M. Pérez Pulido, J.L Herrera Morilla, *Teoría y nuevos escenarios de la biblioteconomía*. (pp.119-121). CABA: Alfagrama

Papalia, D.E. (1994). La motivación. En: *Psicología*. Cap.9. USA: Mc Graw Hill. Recuperado de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/3834/33/TEMA%209_PROCESOS%20PSICOL%C3%93GICOS%20BASICOS.pdf

Pinder, Ch. and M. Melling. (Eds.) (1996). *Providing customer-oriented services in academic libraries*. London: Library Association Publishing: Standing Conference of National and University libraries.

Pineda, E., Alvarado, E. y Canales, F. (1994). *Metodología de la Investigación*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.

Pinto Molina, M. (1999). Los usuarios/clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: consideraciones metodológicas. *Ciencias de la Información*, 30(2), 25-26.

Ponjuán Dante, G. (1998). *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Chile: Cecapi.

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

Rodríguez Gazquez, M.; Uribe Londoño, LM. (2003). *Satisfacción de los profesores con los servicios bibliotecarios de la Corporación Universitaria Lasallista*.

Rojas Gutiérrez, E. (1998). *El usuario de la información*. San José, C.R.: EUNED.

Salles Coelho, B. A. (1989). Estudos de usuarios e comunicação científica: relações implícitas e explícitas. *Ciência e Informações de Brasília*, 1(1): 62-73.

Sampieri, H.R., Fernández Collado, C., Baptista Pérez, M de la L. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill,

Verdugo Sánchez, J.A. (1989). *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la república mexicana*. México: Anuiés.

NOTA: La presente bibliografía será permanentemente actualizada y puesta a disposición de los alumnos y colegas que deseen consultarla la que 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

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

Bloque 1

- ◆ Producir un documento impreso que aplique citación bibliográfica en texto sobre **Usuario de Información, Estudios de Usuarios y Tipología de Usuarios de Información**, utilizando las normas ISO 690- 690-2 y/o APA.
- ◆ 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 textual digital sobre **las necesidades de información y sus fenomenologías de los colectivos de usuarios** según la bibliografía de cátedra.

Bloque 3

- ◆ Reconocer las características de un **Informe Técnico escrito** que dé cuenta del *estudio de usuario* que realizará durante el curso 2017.
- ◆ Diseñar un instrumento para recolección de datos aplicable al estudio de usuarios; Especificar en diario el aporte al grupo de tareas.
- ◆ Trabajo de Campo: Implementar el instrumento creado en la comunidad de estudio; Diseñar una herramienta digital para el proceso de datos; Actualizar el diario con aportes al grupo de tareas.
- ◆ Trabajo de Campo: Implementar el instrumento creado en la comunidad de estudio; Procesar digitalmente los datos colectados; Especificar en diario el aporte al grupo de tareas.
- ◆ Analizar e interpretar los resultados cuantitativo / cualitativo; Especificar en diario el aporte al grupo de tareas.
- ◆ Analizar e interpretar los resultados cuantitativo / cualitativo; Especificar en diario el aporte al grupo de tareas.
- ◆ Elaborar un Informe Técnico escrito que dé cuenta del estudio de usuario realizado.

Aplicables a todos los módulos:

- ◆ Búsqueda de información en los recursos existentes para actualizar la bibliografía de consulta de la cátedra, para enriquecer los contenidos del programa vigente y para satisfacer las distintas demandas de información previo diseño del perfil de interés.
- ◆ Confección de posters y diseño de trípticos para el cumplimiento de distintos propósitos.
- ◆ 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.

- ◆ 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.

◆ A partir de la consulta realizada en el mostrador de Circulación y Préstamo y/o en las terminales de consulta y 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.

12. Cronograma: los bloques temáticos propuestos se desarrollarán en su integridad 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 tentativo para el año lectivo 2017:

* clases teóricas: 30 módulos

* clases prácticas: 15 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
1° parcial	Lunes 10 de abril de 2017
1° parcial postergado	Martes 11 de abril de 2017
Recuperatorio 1° parcial	Lunes 22 de mayo de 2017
2° parcial	Lunes 15 de mayo de 2017
2° parcial postergado	Martes 16 de mayo de 2017
Recuperatorio 2° parcial	Lunes 22 de mayo de 2017
3° parcial	Lunes 12 de junio de 2017

3° parcial postergado	Lunes 19 de junio de 2017
Recuperatorio 3° parcial	Martes 13 de junio de 2017

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

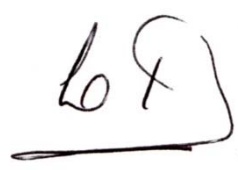
1° parcial	Lunes 10 de abril de 2017
2° parcial	Lunes 15 de mayo de 2017
Recuperatorio	Martes 13 de junio de 2017
Examen Final	Martes 13 de junio de 2017

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.	Estudiante Adscripto	Lunes Martes	13.30 a 15 hs 15 a 16.30 hs 18 a 19.30 hs
Julia Patricia Rodríguez.	Estudiante Adscripta	Lunes Martes	13.30 a 15 hs 15 a 16.30 hs 18 a 19.30 hs

MARZO 2017



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

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