



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

1

PROYECTO ÁULICO 2019

Estudios de Usuarios

Lic. Lucrecia Viviana Felquer
Profesora Titular

Mgter. Fernanda Frasson Martendal
Prof. Auxiliar Docente

PROYECTO AULICO 2019

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 estudia 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 y permite articular con asignaturas del área de servicios tales como Gestión de las Organizaciones, Sistemas de Información y Referencia, Desarrollo de Colecciones, Marketing, entre otras.

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: Mgter. Fernanda Frasson Martendal

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 pizarrón como medio auxiliar;
- ◆ 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 estudiante 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.
- Diseñar e implementar programas de formación/alfabetización de usuarios.

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 considerados como un indicador del rendimiento y de calidad de una unidad de información y como fenómenos cognitivo humano y social de cierta complejidad.



9. Unidades temáticas 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.
- ◆ Necesidades, comportamiento, satisfacción del usuario de la información: el Modelo NEIN y otros referentes.

2º. Corrientes epistemológicas y procesos para la enseñanza del uso de la información

- ◆ Corrientes epistemológicas del comportamiento informativo del usuario: sociológicas y cognitivas.
- ◆ Modelos para el estudio de la conducta informativa de los usuarios Aportes de Dervin (la perspectiva del Sense-Making), Wilson, Kulthau, Chatman, Hjørland, Savolainen y otros referentes.
- ◆ Alfabetización en información. Niveles en el proceso formativo. Desarrollo de Habilidades Informativas. El rol del Bibliotecólogo como formador. El rol del Archivista como formador.

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

- ◆ Etapas a seguir en el diseño e implementación de un Estudio de Usuarios: la planificación, la ejecución, la presentación.
- ◆ Estudio de la comunidad de usuarios de la unidad de información en análisis: características más relevantes.
- ◆ Metodologías aplicadas en la recogida de datos: métodos directos y métodos indirectos.
- ◆ Metodologías de análisis de datos en los estudios de usuarios.

BIBLIOGRAFIA

BLOQUE 1

Bibliografía básica

- **Araújo, Carlos Alberto Ávila.** (2014). Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia: traços históricos e teóricos comuns. En Araújo, Carlos Alberto Ávila. (2014). *Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação: O diálogo possível*. Brasília: Briquet de Lemos. pp. 58-66.
- **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.
- **Calva González, J.J.. (Coordinador).** (2016). *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*. México D.F., México: UNAM.
- **_____ 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)
- **Castells, Manuel.** (2016). Prólogo: a rede e o ser. En Castells, Manuel. (2016). *A sociedade em rede*. 17. ed. São Paulo: Paz e Terra, v.1. p. 61- 85.
- **Charbonneau, N..** (2008). La diffusion. In: Couture, C. *et al.* (2008). *Les Fonctions de l'Archivistique Contemporaine*. Québec: Presses de L'université du Québec.
- **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.
- **Corda, M. C. y Albornoz, S. B.** (2014). Estudio sobre comportamiento informacional de alumnos y alumnas avanzados de la carrera de Bibliotecología de Universidad Nacional de La Plata, Argentina. En: Casarin, Helen de Castro Silva (coord.). *Estudos de usuários da informação*. Marília: Thasaurus Editora. Versión preprint. En Memoria Académica. Disponible en: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.358/pm.358.pdf>
- **Días, M.M. Kronka; Pires, D.** (2004). *Usos e Usuários 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.
- **González Teruel, A..** (2005). *Lo estudios de necesidades de información: fundamentos y perspectivas*. Gijón, España: TREA.
- **Kafure, I. Rocha, S. Rodrigues, V., Malheiros, V., Boeres,S., Feitosa, A..** (2013). A terminologia no estudo do usuário da informação. Universidade de Brasília – UnB, Brasil. *Biblios* 51: 1-19. <http://biblios.pitt.edu/>
- **Ladrón de Guevara, M. C.** (2010). En búsqueda de la satisfacción de los usuarios de archivo. *Anuario Escuela de Archivología*, 2, Córdoba, pp. 2-14. Recuperado de: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/anuario/article/view/4197/4016>.
- **Martínez Musiño, C.** (2010). El valor de la información, su administración y alcance en las organizaciones. *Revista mexicana de ciencias de la información*, 1 (2):10-20. Disponible

en: <http://eprints.rclis.org/16211/1/Elvalordelainformaci%C3%B3n.pdf>. [Consulta: 17/01/2019]

- **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
- **Ortiz Rivera, L. A.** (2000). Usuarios y necesidades de información. *Forinf@* (8), 12-18.
- **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.
- **Sabelli, M., Bercovich, I.** (2018) Comportamiento informativo de estudiantes en Bibliotecología: la satisfacción de necesidades de información. *Investigación bibliotecológica: índice acumulativo* 32(75): **Macroproyecto: Las necesidades de información de la comunidad bibliotecológica a nivel de las Licenciaturas en México, España, Brasil y Uruguay. Coordinado por el Dr. Juan José Calva - IIBI-UNAM**
- **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 Iturrioz, Claudia.** (2005). Los bibliotecarios en la sociedad de la información. *ACIMED*, 13(3), 1. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000300007&lng=es&tlng=pt. Acceso en: 09 de febrero de 2019.
- **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-rodrc3adguez_juan-josc3a9-calva-gonzc3a1lez.pdf

Bibliografía complementaria

- **Cruz Munde, J.** (1994). *Manual de archivística*. Madrid, España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez
- **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. *Jornadas de Archivos del MERCOSUR*. Corrientes, Argentina.
- **Frasson Martendal, F..** (2018). *Difusão na Arquivologia e suas expressões nos Cursos de Graduação em Arquivologia no Brasil* (Tesis de Maestría). Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil.
- **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.
- **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>
- **Villanueva, L.** (2006). *Motivación y creatividad para la bibliotecología de hoy*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- **Vizcaya Alonso, D.** (1997). *Información: procesamiento de contenido*. Rosario, Argentina: Nuevo Paradigma.

BLOQUE 2

Bibliografía básica

- **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].
- **Díaz Jatuf, J. et al.** (2015). El rol social del profesional de la información: un punto de vista desde Argentina. *Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação*, Marília, 2 (1), pp. 52-71. Recuperado de: <http://abecin.org.br/portalderevistas/index.php/rebecin/article/view/23/pdf>. Acceso en: 09 febrero 2019.
- **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
- **Lousada, M..** (2015). *A mediação da informação na Teoria Arquivística* (Tesis de Doctorado). Universidade Estadual Paulista, Marília, São Paulo.
- **Mera Leones, R. M., Paz Enrique, L. E., & Hernández Alfonso, E. A.** (2016). VERSIÓN: servicio de información para la inclusión educativa de estudiantes con diversidad funcional visual en la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. *Informatio. Revista del Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación*, 21(2). Recuperado de: <http://informatio.eubca.edu.uy/ojs/index.php/Infor/article/view/192>.

- **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-rodrc3adguez_juan-josc3a9-calva-gonzc3a1lez.pdf

Bibliografía complementaria

- **Andaur Gómez, G. (2018).** El uso del archivo desde la perspectiva de los usuarios: el caso del Archivo Nacional Histórico de Chile. *Información, cultura y sociedad*, (38), 107-128. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6441967>.
- **Licea, I. J., Cárdenas Berrio, M. K., & Campos Posada, R. (2018).** Estudio de comportamiento y necesidades de información en mujeres emprendedoras. Retos actuales para las Bibliotecas Públicas cubanas. *Revista Publicando*, 5(14), 224-258. Recuperado de: <https://rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/860>.

BLOQUE 3

Bibliografía básica

- **Ali Gago, M., López de Cuellar, Mayoral, J. (s/f).** *Modelo de un estudio de usuarios en una Biblioteca Municipal de Madrid.* (s.d). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/51182.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
- **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
- **Galvao Baptista, S. Bastos Cunha, M. (2007).** Estudos da usuarios: visao global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em da Ciencias da Informação*, 12, (2), 168-184. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>.

- **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., Barrios Cerrejón, M.** (2012). *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos*. Gijón, España: TREA.
- **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.
- **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
- **Romanos de Tiratell, S.** (2000). Conducta informativa de los investigadores argentinos en Humanidades y Ciencias Sociales. *Rev.Esp.Doc.Cient.*, 23 (3), 267-285
- _____. (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>
- **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>.
- **Rubio Hernández, A.** (2004). Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica. *Scire*. 10 (1), 217-236.
- **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.
- **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.

Bibliografía complementaria

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

- **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>
- **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.
- **Romanos de Tiratel, S.** (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]

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.

Trabajos prácticos desarrollados a lo largo de la cursada:

N° de trabajo práctico y tema de la clase práctica		Objetivos de aprendizaje: <i>que el estudiante sea capaz de ...</i>	Modalidad	Entrega
Bloque 1: Los usuarios de la información				
1	Usuarios: definición del término. Alcance del concepto.	Buscar información en la(s) base(s) de datos EBSCO y/o MINCYT sobre la definición del término “usuario(s) de la información” (al menos tres autores), escribiendo los conceptos y discutiendo sobre ellos.	Individual	Vía e-mail
2	Ubicación del usuario en la sociedad de la información. Participación del usuario en el ciclo de vida de la información.	Explique sobre la participación del usuario en el ciclo de vida de la información, a partir de la definición de “sociedad de la información/informacional” de Castells (2016, p.84-85): “[...] el término ‘sociedad de la información’ hace hincapié en el papel de la información en la sociedad”, como recurso para las acciones del día-a-día; “[...] el	Individual	Vía e-mail

N° de trabajo práctico y tema de la clase práctica	Objetivos de aprendizaje: <i>que el estudiante sea capaz de ...</i>	Modalidad	Entrega
		término informacional indica el atributo de una forma específica de organización social en que la generación, el procesamiento y la transmisión de la información se vuelven las fuentes fundamentales de productividad y poder [...]”.	
3	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.	<p>Buscar información en la base de datos EBSCO y/o MINCYT sobre Tipología de Usuarios de la Información. Identificar las distintas tipologías y colectivos de los usuarios de archivos y de bibliotecas.</p> <p>Tomar como base el texto de Charbonneau (2008) y de Silvera Iturrioz (2005).</p> <p>Elaborar un cuadro comparativo según la literatura leída y lo observado en el trabajo de campo.</p>	Individual Vía e-mail
4	Necesidades, comportamiento, satisfacción: el Modelo NEIN y otros referentes.	<p>Buscar información en la base de datos EBSCO y/o MINCYT sobre “necesidad de información”, “comportamiento de los usuarios en la búsqueda de informaciones en bases de datos” y “satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de información”. Dicha búsqueda estará relacionada a archivos o bibliotecas.</p>	Grupal Vía e-mail
Bloque 2: Corrientes epistemológicas y procesos para la enseñanza del uso de la información			
5	Corrientes epistemológicas del comportamiento informativo del usuario: sociológicas y cognitivas.	Presentar un recurso digital con las corrientes epistemológicas mencionadas en la literatura mundial.	Grupal Presencial
6	Modelos para el estudio de la conducta informativa de los usuarios Aportes de Dervin (la perspectiva del Sense-Making), Wilson, Kuhlthau, Chatman, Hjørland, Savolainen y otros referentes.	A partir de la lectura del artículo de autoría de Mera Leones, R. M., Paz Enrique, L. E., & Hernández Alfonso (2016), elaborar un texto escrito evidenciando la conducta informativa de los usuarios en el contexto explicitado en el artículo.	Individual Vía e-mail

Nº de trabajo práctico y tema de la clase práctica	Objetivos de aprendizaje: <i>que el estudiante sea capaz de ...</i>	Modalidad	Entrega	
7	Alfabetización en información. Niveles en el proceso formativo. Desarrollo de Habilidades Informativas. El rol del Bibliotecólogo como formador. El rol del Archivist como formador.	Rescatar, a partir del artículo de Díaz Jatuf, J. et al. (2015), características que deben ser desarrolladas por el bibliotecólogo y/o el archivist, evidenciando su rol de formador/educador.	Grupal	Vía e-mail
Bloque 3: Diseño e implementación de un programa de Estudio de Usuarios desde la Perspectiva Centrada en el Usuario				
8	Estudio de la comunidad de usuarios de la unidad de información en análisis: características más relevantes.	A partir de la comunidad de usuarios elegida, identificar sus principales características y sus necesidades informacionales.	Individual	Vía e-mail
9	Metodologías aplicadas en la recogida de datos: métodos directos y métodos indirectos. Metodologías de análisis de datos en los estudios de usuarios.	Diseñar el instrumento para aplicar en la comunidad de estudio. Trabajo de Campo: implementar la metodología.	Grupal	Vía e-mail
10	Metodologías aplicadas en la recogida de datos: métodos directos y métodos indirectos. 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	Metodologías aplicadas en la recogida de datos: métodos directos y métodos indirectos. Metodologías de análisis de datos en los estudios de usuarios.	Analizar e interpretar los resultados cuantitativo / cualitativo.	Grupal	Vía e-mail
12	Elaboración de informe final	Redactar un informe, diseñando un estudio de usuarios con base en las informaciones recolectadas con anterioridad.	Grupal	Vía e-mail
13	Presentación del informe final	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 2019

* clases teóricas: 30 módulos

* clases prácticas: 14 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 15 de abril de 2019
1° parcial postergado	Martes 16 de abril de 2019
Recuperatorio 1° parcial	Lunes 27 de mayo de 2019
2° parcial	Lunes 20 de mayo de 2019
2° parcial postergado	Martes 21 de mayo de 2019
Recuperatorio 2° parcial	Lunes 27 de mayo de 2019
3° parcial	Lunes 24 de junio de 2019
3° parcial postergado	Martes 25 de junio de 2019
Recuperatorio 3° parcial	Martes 25 de junio de 2019

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

Exámenes	Fecha
1° parcial	Lunes 15 de abril de 2019
2° parcial	Lunes 20 de mayo de 2019
Recuperatorio	Lunes 27 de mayo de 2019
Trabajo Integrador Final	Martes 25 de junio de 2019

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	Profesor Titular	Lunes	13.30 a 15 hs 15 a 16.30 hs
Tutorías presenciales Tutorías virtuales permanentes		Lunes	16:30 a 17:30 hs
Mgter. Fernanda Frasson Martendal	Auxiliar docente	Lunes	16:30 a 17:30 hs
Tutorías presenciales Tutorías virtuales permanentes		Martes	17:00 a 18:00hs 18:00 a 19:30hs

MARZO 2019

Mgter. Fernanda Frasson Martendal
Prof. Auxiliar de 1ra
Cátedra Estudios de Usuarios

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