



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN  
ORIENTACIÓN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

**PROGRAMA Y PLANIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA**  
**MODALIDAD A DISTANCIA (RES. N° 155/20 CD)**

**ESTUDIOS DE USUARIOS**

**2021**

**Prof. Mgter. Fernanda Frasson Martendal**

Prof. Adjunta A/C

**Prof. Lic. Natalia Brítez**

Prof. Auxiliar

**Daiana Estefanía Gamarra**

Estudiante adscripta

1. **DEPARTAMENTO:** Departamento de Ciencias de la Información
2. **ASIGNATURA:** Estudios de usuarios
3. **ÁREA/CICLO:** Tercer año de la Carrera Licenciatura en Ciencias de la Información con orientación en Bibliotecología y Archivología.

**4. EQUIPO DOCENTE:**

- Prof. Adjunta A/C: Mgter. Fernanda Frasson Martendal
- Prof. Auxiliar: Lic. Natalia Brítez
- Estudiante adscripta: Daiana Estefanía Gamarra

**5. CORREOS ELECTRÓNICOS DE CONTACTO:**

- Prof. Adjunta A/C: [fernanda.martendal@hotmail.com](mailto:fernanda.martendal@hotmail.com)
- Prof. Auxiliar: [natalia.v.britez@gmail.com](mailto:natalia.v.britez@gmail.com)
- Estudiante adscripta: [gamarradaiana@hotmail.com](mailto:garradaiana@hotmail.com)

**6. DATOS DE CONTEXTO:**

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 *online*. 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.

## 7. FUNDAMENTACIÓN:

El dictado de “Estudios de Usuarios” debe utilizar métodos en la enseñanza-aprendizaje en donde se prioricen, previo a una evaluación inicial, los siguientes métodos:



## 8. OBJETIVOS:

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.

## 9. UNIDADES TEMÁTICAS Y CONTENIDOS

### **BLOQUE 1. 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: modelos existentes. *User Experience* (UX).

### **BLOQUE 2. 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, 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. Difusión en archivos y bibliotecas en la virtualidad.

### **BLOQUE 3. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE ESTUDIO DE USUARIOS DESDE LA PERSPECTIVA CENTRADA EN EL USUARIO**

Metodologías aplicadas en la recogida de datos. Metodologías de análisis de datos en los estudios de usuarios. 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.

## 10. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA:

Durante el cursado virtual de “Estudios de usuarios”, pretendemos desarrollar las clases desde una perspectiva teórico-práctica.

El cursado virtual de la asignatura se dará bajo 2 (dos) módulos semanales: 1 (uno) teórico y 1 (uno) práctico.

- El módulo teórico se desarrollará los días Lunes, de 15 hs. a 16:30 hs., de manera **sincrónica**.
- El módulo práctico tendrá lugar los días Martes, de manera **asincrónica**. Las tareas tendrán plazo de entrega de una semana desde su aplicación.
- Semanalmente, todos los Martes, de 16 hs. a 17 hs., tendrán lugar las tutorías, que se realizarán de manera **sincrónica**. Solamente los/las estudiantes que tengan dudas deberán acceder a la llamada de video.
- Diariamente, los/las estudiantes podrán sacar sus dudas por mensajería interna del aula virtual y por correo electrónico de las docentes. Las respuestas a los/las estudiantes, por parte de las docentes, a las dudas de los/las mismos/as, se dará en el plazo máximo de 24 hs. La única excepción a este plazo, son los fines de semana (sábados y domingos), cuando las docentes permanecerán desconectadas.

Todas las clases y tutorías, sincrónicas y asincrónicas, así como actividades y demás, quedarán publicados en la plataforma *Moodle*, a disposición de los/las estudiantes que lo necesiten ver, por cuantas veces lo necesiten.

La presencia en las llamadas de video de las clases teóricas y, eventualmente, las prácticas, es de carácter **no obligatorio**.

La entrega de las actividades semanales y de los parciales y trabajos prácticos, en tiempo y forma, es de carácter **obligatorio**.

En esta modalidad, virtual, los criterios de evaluación generales considerados por la asignatura son:

- 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 con los plazos de entrega de las actividades.
- Participación en clases virtuales, sincrónica o asincrónicamente.
- Presentación de las producciones escritas y orales (prolijidad, ajuste a las consignas, respeto a los plazos de entrega, etc.).
- Uso de las Normas APA 7ma edición.

## 11. MATERIALES:

Los materiales didácticos estarán divididos en:

- a. Guías didácticas;
- b. Presentaciones de Power Point u otros softwares de presentación;
- c. Infografías;
- d. Videos instructivos;
- e. Recursos de la plataforma *Moodle*.

Como herramienta para las llamadas de video, usaremos el software *Google Meet*.

## 12. EVALUACIÓN:

Los contenidos consignados en los exámenes orales y escritos corresponden a los tres Bloques del programa de la asignatura, divididos en:

- a) Primer parcial: Contenidos del Bloque 1
- b) Segundo parcial: Contenidos del Bloque 2
- c) Tercer parcial: Contenidos del Bloque 3
- d) Trabajo práctico “estudio de usuarios completo”: Contenidos de los tres Bloques
- e) Actividades semanales: Contenido del Bloque correspondiente a la semana de su aplicación

Modalidad de los exámenes: Virtual

Asincrónico: Exámenes escritos, trabajos prácticos y actividades semanales, por aula virtual, con entrega de los mismos en la carpeta asignada para tal.

Sincrónico: Examen oral o presentaciones de trabajos prácticos, por video llamada de *Google Meet*.

Instrumentos y criterios de evaluación:

Modalidad: Exámenes escritos, trabajos prácticos y actividades semanales

Tipo: Individual / Domiciliario

Instrumentos de evaluación: Grillas de valoración o rúbricas.

Modalidad: Examen oral o presentaciones de trabajos prácticos

Tipo: Individual

Instrumento de evaluación: Grilla de valoración o rúbricas.

Criterios de evaluación:

En los exámenes y demás instancias evaluativas, se trabajará para que el estudiante logre:

- Evidenciar los saberes aprendidos sobre quiénes son los usuarios de la información y donde están ubicados en la sociedad de la información;
- Explicitar nociones, conceptos, ideas y conocimientos sobre las necesidades de información y el comportamiento informativo y de qué manera esto influye en la toma de decisiones en una unidad de información;
- Explicitar y evidenciar qué funciones cumple un estudio de usuarios en una unidad de información y qué tipos de mejoras su realización podrá acarrear a la misma.

**13. MODALIDAD DE EVALUACIÓN PARA RÉGIMEN LIBRES:**

Los/las estudiantes en condición de Libres, deberán rendir un examen escrito y, posteriormente, si aprueban la instancia escrita, deberán rendir un examen oral.

Contenidos:

Los contenidos consignados en ambos exámenes corresponden a los tres Bloques del programa de la asignatura.

Modalidad del examen: Virtual

Asincrónico: Examen Escrito, por aula virtual, con entrega del mismo en la carpeta asignada para tal.

Sincrónico: Examen Oral, por video llamada de *Google Meet* (el enlace estará disponible en “Avisos”, del aula virtual correspondiente).

Instrumentos y criterios de evaluación:

Examen escrito

Modalidad: Examen Escrito

Tipo: Individual / Domiciliario

Instrumento de evaluación: Grilla de valoración, consignando la temática y las consignas del examen y el puntaje asignado para cada una de ellas.

Examen oral

Modalidad: Examen Oral

Tipo: Individual

Instrumento de evaluación: Grilla de valoración, consignando la temática y las consignas del examen y el puntaje asignado para cada una de ellas.

Criterios de evaluación:

En los exámenes, se trabajará para que el estudiante logre:

- Evidenciar los saberes aprendidos sobre quiénes son los usuarios de la información y donde están ubicados en la sociedad de la información;
- Explicitar nociones, conceptos, ideas y conocimientos sobre las necesidades de información y el comportamiento informativo y de qué manera esto influye en la toma de decisiones en una unidad de información;
- Explicitar y evidenciar qué funciones cumple un estudio de usuarios en una unidad de información y qué tipos de mejoras su realización podrá acarrear a la misma.



## 14. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

La bibliografía está dividida en básica y complementaria y también por bloque temático.

### BIBLIOGRAFÍA BLOQUE 1

- **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.
- **Calva González, J.J.. (Coordinador).** (2016). *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*. México D.F., México: UNAM.
- **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.
- **Días, M. M. Kronka; Pires, D.** (2004). *Usos e Usuarios da informação*. Sao Carlos, Brasil: EdUFSCar.
- **Fernández-Ardèvol, M., Ferran-Ferrer, N., Nieto-Arroyo, J., y Fenoll, C.** (2018). La biblioteca pública vista por las personas no usuarias. *Profesional de la Información*, 27(3), pp. 659-670. Recuperado de: <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/66209>
- **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. <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/87/161>
- **Lopes, B. D. C. M., y Da Silva, E. P.** (2018). Contributos da User Experience para a difusão de acervos arquivísticos: uma análise da interação do usuário com a base de dados SIAN. *Em Questão*, 24(3), pp. 13-37. Recuperado de: <https://www.seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/75172>
- **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](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402011000200011)
- **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.

## BIBLIOGRAFÍA BLOQUE 2

- **Araújo, C. A. Á.** (2010). Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informacao & Informacao*, 15(2), pp. 23-39.
- **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.
- **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](http://eprints.rclis.org/15535/1/Para%20elis.pdf).
- **Kuhlthau, Carol.** (1991). Inside the search process: information seeking from the users perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), pp. 361-371.
- **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). VER-SIÓN: 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>.
- **Sabelli, M., Bercovich, I.** (2018) Comportamiento informativo de estudiantes en Bibliotecología: la satisfacción de necesidades de información. *Investigaciones Bibliotecológicas* 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.
- **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](https://archivosierrapambley.files.wordpress.com/2016/12/isabel-villasec3b1or-rodrc3adguez_juan-josc3a9-calva-gonzc3a1lez.pdf).

## BIBLIOGRAFÍA BLOQUE 3

- **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>.
- **Arquivo Nacional (Brasil).** (2019). Relatório de pesquisa sobre qualidade no atendimento: dezembro 2019. Recuperado de: [http://www.arquivonacional.gov.br/images/COACE/COCAC/Relatorio\\_pesquisa\\_201912.pdf](http://www.arquivonacional.gov.br/images/COACE/COCAC/Relatorio_pesquisa_201912.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](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/web_es/detalleArticulo?id=31caac01-6fd4-11df-ab8d-000ae4865a5f&idContArch=c7b697cd-2023-11de-aa97-00e000a6f9bf)
- **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.* (Tesis 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 Informaçao*, 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.ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1714>
- **González Teruel, A., Barrios Cerrejón, M.** (2012). *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos.* Gijón, España: TREA.
- **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 Tiratel, S.** (2000). Conducta informativa de los investigadores argentinos en Humanidades y Ciencias Sociales. *Rev.Esp.Doc.Cient.*, 23 (3), 267-285
- **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 Ruíz, R.D.** (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>.
- **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-villasec3b1orrodrc3adquez\\_juan-josc3a9-calva-gonzc3a1lez.pdf](https://archivosierrapambley.files.wordpress.com/2016/12/isabel-villasec3b1orrodrc3adquez_juan-josc3a9-calva-gonzc3a1lez.pdf)

- **Waldner, M. V.** (2015). *Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios*. Recuperado de: <http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/handle/123456789/92>.

## BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA, TRANSVERSAL A LOS BLOQUES

- **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>.
- **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>.
- **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.
- **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>.
- **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>.
- **Nidola, F., y D'Urso, M.** (2021). La user experience nella comunicazione scritta durante l'emergenza: il caso del Servizio Accoglienza e prestito della Biblioteca dell'Università Bocconi. *Biblioteche oggi Trends*, 6(2), pp. 95-102. Recuperado de: <http://www.bibliotecheoggi.it/trends/article/view/1138>
- **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]

## **15. PROGRAMA DE TRABAJOS PRÁCTICOS:**

Durante el cursado de la asignatura, tendremos diferentes instancias de trabajos prácticos:

- a. Actividades semanales: actividades de fijación del contenido semanal;
- b. Trabajo Integrador Final: estudio de usuarios

### Metodología de enseñanza:

- a. Elaboración de guías didácticas semanales, contemplando casos a ser estudiados;
- b. Resolución de ejercicios y problemas;
- c. Prácticas de las metodologías aplicadas en la recogida de datos en los estudios de usuarios. Confección de encuestas, cuestionarios, entrevistas y guías de observación;
- d. Prácticas en el estudio de la comunidad de usuarios en las unidades de información;
- e. Preparación de trabajos escritos y redes conceptuales;
- f. Resolución de cuestionarios en el aula virtual.

### Criterios de evaluación:

- a. Dominio del vocabulario técnico.
- b. Conocimiento y uso del marco teórico de la asignatura.
- c. Expresión oral y escrita (incluye ortografía y demás aspectos de la redacción).
- d. Capacidad de síntesis.
- e. Responsabilidad con los plazos de entrega de las actividades.
- f. Participación en clases virtuales, sincrónica o asincrónicamente.
- g. Presentación de las producciones escritas y orales (prolijidad, ajuste a las consignas, respeto a los plazos de entrega, etc.).
- h. Uso de las Normas APA 7ma edición.

### Se trabajará para que el estudiante logre:

- i. Evidenciar los saberes aprendidos sobre quiénes son los usuarios de la información y donde están ubicados en la sociedad de la información;
- j. Explicitar nociones, conceptos, ideas y conocimientos sobre las necesidades de información y el comportamiento informativo y de qué manera esto influye en la toma de decisiones en una unidad de información;
- k. Explicitar y evidenciar qué funciones cumple un estudio de usuarios en una unidad de información y qué tipos de mejoras su realización podrá acarrear a la misma.

## **Actividades semanales**

### **Bloque 1**

Objetivos:

- a. 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.
- b. 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.
- c. Analizar los diferentes factores que influyen en las necesidades y uso de información desde la perspectiva centrada en el usuario.
- d. Identificar los perfiles de los distintos segmentos de usuarios de la información.

Temas:

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: modelos existentes. *User Experience (UX)*.

Bibliografía:

- Castells, M. (1999). El yo en la sociedad informacional. En: Castells, M. *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza Editorial.
- González-Teruel, A. (2005). Introducción al estudio de las necesidades y usos de la información. En: González-Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Ediciones Trea.
- Monfasani, R. E., y Curzel, M. F. (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. 1ª ed. 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.

Ortega, C. D. (2013). *Ciência da Informação: do objetivo ao objeto*. Rendón Rojas, M. A. (Coord.) (2013). *El objeto de estudio de la bibliotecología/documentación/ciencia de la información. Propuestas, discusión, análisis y elementos comunes*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Villaseñor Rodríguez, I., y 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. *Jornadas Archivando: usuarios, retos y oportunidades*, León.

## Bloque 2

### Objetivos:

- a. Reconocer los paradigmas de las conductas informativas de los usuarios.
- b. Reflexionar y analizar los conceptos, perspectivas, métodos y técnicas de investigación aplicados a los estudios de usuarios de la información.
- c. 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.
- d. 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.

### Temas:

Corrientes epistemológicas del comportamiento informativo del usuario: sociológicas y cognitivas. Modelos para el estudio de la conducta informativa de los usuarios Aportes de Dervin, 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. Difusión en archivos y bibliotecas en la virtualidad.

### Bibliografía:

Buzan, T. (2009). *Mapa Mental*. Rio de Janeiro. Sextante. 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.

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), pp. 9-27.

Hernández Quintana, A. R. (2007). Paradigmas dominantes y emergentes en la Bibliotecología y la Ciencia de la Información: continuidad y ruptura de la dinámica informacional. *ACIMED*, 16(3) Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S102494352007000900002&lng=es&tling=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352007000900002&lng=es&tling=es).

Uribe-Tirado, A. (2008). *Diseño, implementación y evaluación de una propuesta formativa en alfabetización informacional mediante un ambiente virtual de aprendizaje a nivel universitario: caso Escuela Interamericana de Bibliotecología Universidad de Antioquia* (Tesis de Maestría). Medellín: Universidad EAFIT.

### **Bloque 3**

Objetivos:

- a. 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.

Temas:

Metodologías aplicadas en la recogida de datos. Metodologías de análisis de datos en los estudios de usuarios. 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.

Bibliografía:

Monfasani, R. M., y Curzel, M. F. (2006). ¿Cómo planificar la formación de usuarios?. En: Monfasani, R. M., y Curzel, M. F. (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.

Uribe-Tirado, A. (2012). Programas de alfabetización informacional en las universidades argentinas: niveles de desarrollo. *Ciencia, docencia y tecnología*, 23(44), pp. 47-71. <http://eprints.rclis.org/17064/1/ALFIN%20universidades%20Argentina.pdf>.



## **Trabajo Integrador Final**

Objetivos:

Realizar un estudio de usuarios completo, sobre una unidad de información, que cuente con servicios virtuales.

Temas: los temas de base son los que comprenden los tres Bloques de contenidos de la asignatura.

Bibliografía: la bibliografía de base es la que contiene el Bloque 3.

### **16. MEDIOS COMPLEMENTARIOS:**

Uso de la plataforma *Google Meet* e *Instagram*, para clases sincrónicas y actividades.

**17. PLANIFICACIÓN ÁULICA Y SISTEMA DE PROMOCIÓN:**

<b>Fechas</b>	<b>Contenido</b>
<b>15/03</b>	Presentación de la cátedra, de las docentes y adscripta y de los y las estudiantes.
<b>16/03</b>	Ambientación con la cursada en modalidad virtual: aula virtual y envío de video/fotos por parte de los estudiantes, para conocerse.
<b>22/03</b>	Usuarios: definición del término. Alcance del concepto. Ubicación del usuario en la sociedad de la información.
<b>23/03</b>	Práctico
<b>29/03</b>	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.
<b>30/03</b>	Práctico
<b>05/04</b>	Estudios de Usuarios: acercamiento a su concepto. Necesidades, comportamiento, satisfacción del usuario de la información: modelos existentes. <i>Mesa de examen con suspensión de clases – clase asincrónica sin entrega de actividad para esta fecha.</i>
<b>06/04</b>	Práctico
<b>12/04</b>	Estudios de Usuarios: acercamiento a su concepto. Necesidades, comportamiento, satisfacción del usuario de la información: modelos existentes.
<b>13/04</b>	Práctico <i>Mesa de examen con suspensión de clases – clase asincrónica sin entrega de actividad para esta fecha.</i>
<b>19/04</b>	<i>User Experience (UX).</i>
<b>20/04</b>	1 <sup>er</sup> parcial
<b>26/04</b>	Corrientes epistemológicas del comportamiento informativo del usuario: sociológicas y cognitivas. <i>Mesa de examen con suspensión de clases – clase asincrónica sin entrega de actividad para esta fecha.</i>
<b>27/04</b>	Práctico <i>Mesa de examen con suspensión de clases – clase asincrónica sin entrega de actividad para esta fecha.</i>
<b>03/05</b>	Modelos para el estudio de la conducta informativa de los usuarios Aportes de Dervin, Wilson, Kuhlthau, Chatman, Hjørland, Savolainen y otros referentes.
<b>04/05</b>	Práctico
<b>10/05</b>	Alfabetización en información. Niveles en el proceso formativo. Desarrollo de Habilidades Informativas.
<b>11/05</b>	Práctico
<b>17/05</b>	El rol del Bibliotecario como formador. El rol del Archivista como formador. Difusión en archivos y bibliotecas en la virtualidad.
<b>18/05</b>	2 <sup>do</sup> parcial
<b>24/05</b>	Feriado
<b>25/05</b>	Feriado
<b>31/05</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Videoconferencias con invitados.</li> <li>• Estudio de la comunidad de usuarios de la unidad de información en análisis: características más relevantes.</li> </ul>
<b>01/06</b>	Recuperatorios 1 <sup>er</sup> y 2 <sup>do</sup> parciales
<b>07/06</b>	Etapas a seguir en el diseño e implementación de un Estudio de Usuarios: la planificación, la ejecución, la presentación.
<b>08/06</b>	Práctico
<b>14/06</b>	Metodologías aplicadas en la recogida de datos. Metodologías de análisis de datos en los estudios de usuarios.
<b>15/06</b>	Práctico
<b>21/06</b>	Feriado
<b>22/06</b>	3 <sup>er</sup> parcial (Entrega Estudio de usuarios)
<b>25/06-VIE</b>	Recuperatorio 3 <sup>er</sup> parcial Finalización del cuatrimestre

**18. 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 entrevistas previas con la cátedra. Evaluación final escrita y oral. Presentación y defensa de un trabajo integrador.
- d) **Condicionales**, siempre y cuando hayan mantenido entrevistas previas con la cátedra y regularicen su situación en las mesas finales escalonadas de abril (1<sup>er</sup> cuatrimestre y anuales) o septiembre (2<sup>do</sup> cuatrimestre). Luego del examen final aprobado, deben inscribirse como alumnos regulares.

**19. RÉGIMEN DE CORRELATIVIDADES:**

Para poder cursar Estudios de Usuarios, previamente deberá tener regularizadas las asignaturas Indización y Clasificación, Automatización de Sistemas de Información, Tratamiento de la Documentación con Valor Permanente, Sistema de Bases de Datos, Fundamentos Antropológicos y Éticos de las Ciencias de la Información y aprobadas todas las materias de primer año.

**Régimen de promoción. Promocional (mediante exámenes parciales)**

Exámenes	Fecha
<b>1º parcial</b>	20 de abril de 2021 (martes)
<b>2º parcial</b>	18 de mayo de 2021 (martes)
Recuperatorios 1º y 2º parcial	01 de junio de 2021 (martes)
<b>Trabajo práctico</b>	22 de junio de 2021 (martes)
<b>3º parcial</b>	22 de junio de 2021 (martes)
Recuperatorio 3º parcial	25 de junio de 2021 (viernes)

**Régimen de promoción: Regular (mediante exámenes parciales y final)**

Exámenes	Fecha
<b>1º parcial</b>	20 de abril de 2021 (martes)
<b>2º parcial</b>	18 de mayo de 2021 (martes)
Recuperatorios 1º y 2º parcial	01 de junio de 2021 (martes)
<b>Trabajo práctico</b>	22 de junio de 2021 (martes)

## **21. ANEXO: LAS “REGLAS DE ORO” DE LA VIRTUALIDAD: GUÍA PARA EL CURSADO DE ESTUDIOS DE USUARIOS**

### **1) Aprender mediados por la virtualidad**

Estimad@s estudiantes:

Para el presente año lectivo, considerando nuestra nueva modalidad de cursado, debido al A.S.P.O., les proponemos iniciar un recorrido conjunto desde la perspectiva del conocimiento colaborativo. ¿Qué les queremos decir con esto? Que les proponemos realizar en grupos, trabajos de producción escrita que les requerirá un doble proceso. Por un lado, ponerse en el lugar de otro compañero u otra compañera, para entender su proceso de aprendizaje; y por otro, pensarse a sí mismos en cuanto a su propio proceso.

Como equipo de cátedra consideramos que este transitar la producción de las tareas a través de la mediación tecnológica constituye un desafío y al mismo tiempo una gran posibilidad de aprendizaje, puesto que, necesitarán planificar la actividad que realizarán, distribuirse los distintos roles que cumplirán -los que esperamos sean rotativos- y, sobre todo, les requerirá el desarrollo de actitudes de confianza y de respeto, de colaboración y de compromiso en la negociación lógica que este tipo de propuestas les requerirá.

Durante todo el recorrido de las distintas propuestas, realizaremos un seguimiento frecuente y lo más próximo posible del proceso que vayan realizando y les ofreceremos retroalimentaciones formativas, o sea, aportes a la producción que vayan logrando, a efectos de que puedan volver sobre sus escritos para leerlos no como escritor, sino, para que puedan leerlos como lectores, para que puedan volver recursivamente sobre los mismos, realizar una reflexión crítica y superadora de sus producciones.

### **2) Lo que esperamos de ustedes, los estudiantes, en los Entornos Virtuales de Aprendizaje**

En los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA) se espera que sean lxs estudiantes quienes jueguen el papel principal. Cabe aclarar, que en la educación en entornos virtuales, la tecnología y sus herramientas cobran un rol fundamental. Es por ello que el conocimiento y correcto manejo de las herramientas que brindan las plataformas son muy importantes en su formación profesional. En la cátedra, haremos uso del aula virtual como herramienta de enseñanza-

aprendizaje. En ella encontrarán los recursos y contenidos necesarios para ir construyendo los conocimientos juntos (alumno-tutor).

Esperamos que puedan conectarse y trabajar en grupo, construyendo conocimiento colaborativo, ayudándonos de las tecnologías que están a nuestro alcance para romper la barrera de la distancia y el tiempo, logrando así que se conformen grupos de trabajos colaborativos y que de esta manera, puedan aprender juntos aún en la distancia.

## **2.1) Gestión del aprendizaje**

Para poder realizar el aprendizaje es necesario asumir algunos compromisos. Como alumnos de esta materia, esperamos el compromiso de mantener el ritmo del cursado, participación activa de foros, conclusión de los trabajos en tiempo y forma, contar con la disciplina suficiente para organizarse en sus tiempos de aprendizaje y poder cumplir con las actividades propuestas.

Es importante contar con buena predisposición para los trabajos grupales, esto no solo contribuye a la formación profesional, sino que también ayuda a la formación en recursos de interacción social entre compañeros, nos ayuda a mantener la cercanía en la educación a distancia.

## **2.2) NETiquetas**

El momento de dialogar en los EVA (Entornos Virtuales de Aprendizaje) es fundamental y va a marcar muchas de nuestras interacciones en este espacio. Foros, textos en línea, entrega de tareas, mensajes privados o mensajes abiertos a todo el grupo. Para todo ello, **debemos** estar atentos en cómo redactar nuestro mensaje o texto, porque recordemos que la otra persona – la receptora del mensaje – no está viendo nuestras expresiones, nuestros gestos; se queda solamente con lo que escribimos.

**Por ello, en un EVA, advertimos para el uso de las NETiquetas (internet [Net-] + etiquette [esp. etiqueta]).**

Pero... ¿Cómo me puedo dar cuenta si lo que escribo suena amable o agresivo? ¿Qué imagen/mensaje deseo transmitir a quienes me están leyendo? No es lo mismo escribir:

*No entiendo qué quisiste decir con este comentario, me parece que podrías presentar la idea de otro modo.*

Que escribir:

*NO ENTIENDO qué quisiste decir con este comentario.*

En este sentido, un estudio realizado por De Clunie (2020, p.2) nos advierte que:


**“¡No grite!, ¡No levante la voz! Es importante saber que la escritura en mayúscula cerrada es interpretada como GRITOS al lector/interlocutor”**

¿Lo vieron? Nos comunicamos de distintas formas en los EVA. La **clave** es que seamos respetuosos y tolerantes con los demás.

Es sumamente importante que puedan darse cuenta de que “al revés de lo que se pueda pensar, el aprendizaje digital a distancia no es un proceso solitario” (Manuelito, 2020, p.2), entonces, podemos pensar en 15 acciones principales, como lo evidencia la misma autora (p.4-8):

1. Seguir los patrones de comportamiento social que regulan las relaciones en el mundo físico. Ser educado y conciliador. Tratar a los demás como le gustaría ser tratado.
2. Respetar las orientaciones que rigen el funcionamiento de los diversos foros y publicar su mensaje en el foro adecuado.
3. Comenzar por presentarse a sus compañeros y profesor de un modo amistoso (usar el foro de presentación). No ser arrogante. Comenzar a crear lazos con el grupo.
4. Utilizar las formas de tratamiento adecuadas. Iniciar sus mensajes con un saludo, respetando registros formales y no formales.
5. Demostrar que está preocupado con el trabajo de los compañeros.
6. Terminar su mensaje siempre cordialmente.
7. Consultar los mensajes del foro antes de publicar el suyo.
8. Atribuir siempre a su mensaje un título objetivo y claro en contenido.
9. Intervenir solo si tiene argumentos pertinentes a añadir.
10. Observar las normas de integridad académica: no plagiar.
11. Redactar su mensaje en un español correcto. Preocuparse con la estructura de las oraciones.
12. No redactar publicaciones muy largas (objetividad).

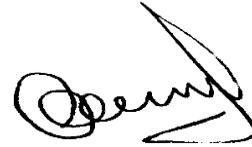
13. Tener cuidado con los destacados textuales (uso de mayúsculas, negrita, colores).
14. Usar emoticones para suplir la ausencia de huellas visuales.
15. No alimentar polémicas, no reaccionar a mensajes de provocación y evitar discusiones negativas.



**Fernanda Martendal**  
Mgr. Cs. de la Información  
Lic. en Archivología

---

Mgter. Fernanda Frasson Martendal  
Prof. Adjunta A/C  
Cátedra Estudios de Usuarios



---

Lic. Natalia Brítez  
Prof. Auxiliar  
Cátedra Estudios de Usuarios