

**UNIVERSIDAD NACIONAL FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS.
 ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN
 BACHILLERATO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
 CÓDIGO DE CARRERA: BA-BIGEIN**

Unidad académica:	Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Nombre del curso:	Usuarios de la información
Tipo de curso:	Regular / Presencial
Código de curso:	BGC406
NRC:	40251
Nivel:	II Nivel Bachillerato
Horario del curso:	Martes de las 13 a 16:55.
Grupo	02
Periodo lectivo:	I Ciclo
Modalidad:	17 semanas
Naturaleza:	Teórico - Práctico
Créditos:	04
Horas semanales:	11 horas totales
Horas presenciales:	04 horas (2 teoría - 2 práctica)
Horas de laboratorio	Ninguno
Horas de estudio independiente	07 horas
Horas docentes:	04 horas
Hora de atención a estudiantes	Martes de 8:00 a.m. a 9:00 a.m.. Virtual, vía plataforma Zoom
Requisitos:	Metodología de la Investigación II
Correquisitos:	Ninguno
Nombre del docente	MSc. Valeria Calvo Chaves
Correo electrónico	valeria.calvo.chaves@una.cr

"En esta Universidad nos comprometemos a prevenir, investigar y sancionar el hostigamiento sexual entendido como toda conducta o comportamiento físico, verbal, no verbal escrito, expreso o implícito, de connotación sexual, no deseado o molesto para quien o quienes lo reciben, reiterado o aislado. Si usted está siendo víctima de hostigamiento diríjase a la Fiscalía de Hostigamiento Sexual de la UNA o llame al teléfono: 2277-3961"

I. Descripción del curso

En este curso se aborda un conjunto de conocimientos teóricos y metodológicos que permitan comprender y estudiar integralmente al usuario, sus características, tipologías y las necesidades de información, cuyo conocimiento es relevante para que el profesional en bibliotecología pueda establecer perfiles de usuarios. En este curso se busca que el estudiantado investigue, analice y reflexione sobre el papel del usuario en las diferentes unidades de información. Todo ello por medio del análisis crítico de lecturas, el desarrollo de procesos investigativos en unidades de información, exposiciones grupales y la elaboración de estudios de usuarios, algunas prácticas en el aula y fuera de ella. Estas consistirán en visitas a las instituciones para pequeñas investigaciones y observaciones de la materia.

Este curso tiene como sustento los principios, valores y fines establecidos en el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional, los cuales, se detalla a continuación:

- a) Humanismo. La Universidad Nacional promueve la justicia, el bien común, el respeto irrestricto a la dignidad humana y a los derechos de las personas y de la naturaleza.
- b) Probidad. Es deber de todo universitario actuar con honestidad y rectitud en el ejercicio de los derechos y deberes que la institución le otorga, así como la debida administración y tutela de los recursos públicos bajo su responsabilidad.
- c) Conocimiento transformador. Mediante una acción sustantiva innovadora y creativa, la universidad procura formar personas analíticas, críticas y propositivas que conduzcan al desarrollo de mejores condiciones humanas individuales y sociales.

- d) Excelencia. Es la búsqueda constante de los más altos parámetros de calidad internacionalmente reconocidos en el quehacer académico y la gestión institucional.
- e) Compromiso social. Es la orientación de las tareas institucionales hacia el bien común, en particular hacia la promoción y consecución de una mejor calidad de vida para los sectores sociales menos favorecidos.
- f) Respeto. Como garantía de la sana convivencia, se reconoce a cada miembro de la comunidad universitaria su dignidad como persona.
- g) Diálogo de saberes. El conocimiento procedente de culturas y prácticas históricas seculares contribuye, junto con las fuentes y los procesos propios de creación de conocimiento, al desarrollo del quehacer académico universitario.
- h) Identidad y compromiso. Es la identificación con los principios, valores y fines que la universidad ha definido y que generan un sentido de comunidad.
- i) Formación integral. La universidad se compromete en la formación de los pensadores, científicos, artistas y en general los profesionales que, con visión humanista, la sociedad costarricense requiere para su desarrollo integral, el logro del bien común y el buen vivir.
- j) Pensamiento crítico. La universidad promueve el análisis sistemático y permanente de la realidad nacional e internacional, con el fin de determinar sus tendencias y a partir de este conocimiento detectar sus problemas, necesidades y fortalezas, para ofrecer alternativas de solución.

II. Objetivos

Objetivo general:

Elaborar estudios de usuarios para orientar el proceso de planificación y toma de decisiones en las unidades de información.

Objetivos específicos:

1. Comprender las bases teóricas y metodológicas para el estudio de las necesidades de información.
2. Describir los requerimientos para realizar el estudio de usuarios.
3. Aplicar la metodología del estudio de usuarios en unidades de información.

4. Construir perfiles de usuarios de unidades de información.

Aprendizajes integrales

1. Saber conceptual

1. Aproximación conceptual: usuarios, tipos y características de usuarios, necesidades de información, búsqueda y uso de la información, estudio de necesidades de información, perfiles de usuario.
2. Estudios de usuarios: concepto y principios metodológicos de investigación (utilización de métodos, técnicas y fuentes de información, diagnóstico de la institución y de su entorno, identificación de los usuarios, segmentación y variables o atributos).
3. Perfiles de usuario: características que identifican y caracterizan a un usuario de otro, factores de influencia, importancia y acciones a realizar desde la unidad de información.

2. Saber procedimental (habilidades y destrezas)

1. Aplicar los principios metodológicos para el estudio de usuarios.
2. Clasificar los diferentes tipos de usuarios.
3. Identificar las necesidades de información.
4. Crear perfiles de usuario.
5. Proponer servicios de información.

3. Saber actitudinal

En este curso se promoverá en el estudiantado el sentido crítico, la capacidad de adaptación e innovación y el compromiso social.

III. Metodología

Debido a la naturaleza teórico-práctica del curso, la dinámica de trabajo es individual y grupal donde la docente asume la mediación de los contenidos por medio de estrategias didácticas que incentiven la creatividad, análisis crítico, trabajo colaborativo y exposiciones por parte de la docente y del estudiantado. La metodología que orienta este curso es participativa, en la que el docente y el estudiantado generan acciones que permitan la elaboración y aplicación de estudios de usuarios y la creación de perfiles.

El estudiantado es protagonista de su propio aprendizaje y responsable de participar activamente en las actividades que se asignen.

El estudiantado debe trabajar simultáneamente en el desarrollo de los proyectos de acuerdo al avance de los aprendizajes del curso.

Se desarrollan actividades individuales y grupales entre las cuales se destacan análisis y reportes de lecturas en idioma español o inglés, mapas mentales, mapas conceptuales, construcción de una propuesta de estudio de usuarios, enfocada en un tipo de biblioteca específica como trabajo final, exposiciones sobre el tema a desarrollar por parte de la docente y de los estudiantes y el desarrollo de una actividad co-curricular por parte de los estudiantes.

Adicionalmente, se contará con el espacio del aula virtual, correo electrónico, plataforma Zoom para el desarrollo de las actividades y reuniones planificadas con antelación. Además, se visitarán en la medida de lo posible bibliotecas para ver los diferentes tipos de usuarios.

Como apoyo a las sesiones, entre otros aspectos, se dispondrá el material que el alumnado requiere para realizar cada una de los ejercicios, trabajos y tareas, así como de las horas de atención de estudiantes como medios de comunicación entre docente-estudiante, estudiante-docente.

Entre las actividades de mediación pedagógica que se realizarán para abordar los contenidos del programa están:

- Presentación de estudiantes y docente, mediante dinámicas de inicio de curso.
- Entrega, lectura, revisión y ajustes del programa de curso.
- Explicación de las normas generales del curso.
- Creación de grupos de trabajo.
- Exposiciones y presentaciones teóricas de los aprendizajes del curso.
- Asignación de lecturas especializadas relacionadas con los aprendizajes integrales del curso (usuarios, tipos y características de usuarios, necesidades de información, uso de la información, estudio de necesidades de información, estudios y perfiles de usuario).
- Análisis de lecturas mediante diferentes técnicas y dinámicas, tales como “mapas conceptuales” mentales, entre otros.
- Investigaciones grupales por parte de los estudiantes.
- Visitas de campo virtual y presencial a diferentes unidades de información para detectar tipos de usuarios que atienden y sus necesidades de información.
- Elaboración de cuadros comparativos para el análisis de los diferentes tipos de usuarios.
- Espacios de trabajo en equipo en el aula.

- Elaboración de un trabajo final de investigación (**Estudios de usuarios aplicados a un tipo de unidad de información**). El informe escrito se basa en el método formal de investigación
- Análisis de estudio de casos.
- Espacios para aclaración de dudas y repaso de temas.
- Proyección de videos motivacionales y relacionados con los aprendizajes integrales del curso.
- La asistencia a las clases es obligatoria.
- Utilizar el aula virtual según se indique.
- En cada una de las sesiones presenciales se abrirá un espacio para aclarar dudas del estudiantado de los temas del curso, así como de las prácticas que se desarrollan en clase y extra clase.

IV. Evaluación

En este curso se consideran las tres funciones básicas de evaluación: diagnóstica, formativa y sumativa.

La evaluación diagnóstica se aplicará para cada tema, cuyo objetivo se dirige a “entender” en qué estado está el estudiantado respecto a cada tema incluido en el curso y a partir de los resultados obtenidos tomar decisiones que faciliten su aprendizaje, así como analizar y distinguir, por parte de la persona docente, lo que el estudiante es capaz o no de hacer. Este diagnóstico se realizará, usando diferentes estrategias, tales como, reportes semanales, en los cuales el estudiantado debe contestar algunas preguntas guías, así como los aspectos positivos y aspectos a ser mejorados en el abordaje de cada tema.

La evaluación formativa se realizará mediante actividades de autoevaluación, con preguntas orientadoras, por ejemplo:

1. ¿Cómo fue mi participación en todas las actividades programadas en el trabajo en clase?
2. ¿Cuáles fueron mis aportes en la resolución en los estudios de casos y ejercicios prácticos?
3. ¿Me Interesa las temáticas tratadas?
4. ¿Qué aprendí en la clase y cómo lo aprendí?
5. ¿Qué dudas necesito aclarar?

Las actividades que se desarrollaran en el curso se describen a continuación:

Rubros	Porcentaje	Instrumento de evaluación	Fecha estimada
Portafolio de evidencias	30%	Hoja de cotejo para portafolio de evidencias (Apéndice y Protocolo 1)	Durante el desarrollo del curso Martes 17 de junio.
Visita de campo	10%	Apéndice 2 Rúbrica visita de campo (Apéndice y Protocolo 2)	Martes 22 de abril
Actividad cocurricular	5%	Rúbrica de Evaluación: Actividad Co-curricular Elaboración de Materiales Decorativos (Apéndice y Protocolo 3)	Martes 25 de marzo
Mapas mentales	20% (5% c/u)	evaluación Actividad: video foro (Apéndice y Protocolo 4)	Martes 25 de febrero (Mapa mental 1) Martes 18 de marzo (Mapa mental 2) Martes 8 de abril (Mapa mental 3) Martes 6 de mayo (Mapa mental 4)
Investigación Final	35%	(Apéndices 5,6 y Protocolo 5)	Martes 10 de junio
Total	100%		

Portafolio de evidencias:

Descripción de la actividad:

El portafolio de evidencias es una actividad evaluativa donde el estudiante recopilará y organizará de forma estructurada los aprendizajes y trabajos desarrollados durante el curso. En las fechas indicadas en el programa del curso, el estudiante deberá presentar un portafolio que refleje el cumplimiento de los objetivos del curso, siguiendo las pautas establecidas en el Apéndice 1 del programa.

- **Ver apéndice y protocolo 1**

Video Foro sobre Estudios de Usuarios

Descripción de la actividad:

La actividad tiene como finalidad proporcionar a los estudiantes una comprensión profunda de los conceptos esenciales relacionados con los estudios de usuarios en unidades de información. A través del análisis y la discusión, se pretende que los participantes adquieran una visión integral de los principios metodológicos que sustentan esta disciplina, destacando la importancia de la recolección y análisis de datos para entender las características y necesidades de los usuarios.

Para alcanzar este objetivo, los estudiantes explorarán diversos métodos y técnicas de investigación que permiten diagnosticar el entorno institucional, identificar a los diferentes perfiles de usuarios y segmentarlos de acuerdo con variables clave como sus hábitos de búsqueda, preferencias informativas y necesidades específicas.

La actividad promueve el desarrollo de habilidades analíticas y críticas, permitiendo a los estudiantes aplicar los conocimientos adquiridos en escenarios prácticos, favoreciendo así la toma de decisiones fundamentadas en el ámbito de la gestión de la información y los servicios bibliotecarios.

- **Ver apéndice y protocolo 2.**

Actividad Cocurricular: Elaboración de Materiales Decorativos para el Día del Libro en la Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes (BIMAB)

Descripción de la actividad:

En esta actividad, los estudiantes participarán en la creación de decoraciones temáticas inspiradas en la celebración del Día del Libro, con diseños que reflejen personajes literarios, frases motivadoras y elementos visuales atractivos para los niños. Los materiales elaborados se utilizarán para embellecer las áreas de lectura de la biblioteca, creando un entorno acogedor y estimulante para los pequeños lectores.

- **Ver apéndice y protocolo 3**

Mapas Mentales

Descripción de la actividad:

Cada estudiante deberá elaborar un total de **cuatro mapas mentales**, abordando diferentes temáticas relacionadas con los estudios de usuarios. Los mapas deben ser creativos, organizados y reflejar de manera clara las conexiones entre los conceptos principales y secundarios.

Temáticas de los mapas mentales:

1. **Mapa mental 1 (Entrega: Martes 25 de febrero):** Aproximación conceptual: usuarios, tipos y características de usuarios, necesidades de información, búsqueda y uso de la información, estudio de necesidades de información, perfiles de usuario.
 2. **Mapa mental 2 (Entrega: Martes 18 de marzo):** Estudios de usuarios: concepto y principios metodológicos de investigación (utilización de métodos, técnicas y fuentes de información, diagnóstico de la institución y de su entorno, identificación de los usuarios, segmentación y variables o atributos).
 3. **Mapa mental 3 (Entrega: Martes 8 de abril):** Perfiles de usuario: características que identifican y caracterizan a un usuario de otro, factores de influencia, importancia y acciones a realizar desde la unidad de información.
 4. **Mapa mental 4 (Entrega: Martes 6 de mayo):** Integración de los conocimientos adquiridos, relacionando todos los conceptos estudiados en los mapas anteriores en una visión global.
- **Ver apéndice y protocolo 4**

Instrucciones para la Elaboración de la Propuesta de Estudio de Usuarios en una Biblioteca (Trabajo Escrito y Presentación)

Descripción:

Los estudiantes deberán elaborar un **trabajo escrito** detallado sobre la propuesta de estudio de usuarios de la biblioteca asignada, siguiendo una estructura definida y considerando los aspectos metodológicos clave para la identificación de usuarios y sus necesidades de información. Además, deberán realizar una **presentación oral** donde expongan los puntos clave de su trabajo de manera clara y estructurada.

- **Ver apéndice 5, 6 y protocolo 5**

V. Normas generales del curso

- Se debe respetar el debido proceso de acuerdo con lo que indica la normativa institucional para cualquier situación en la que el estudiantado considere que se ha visto afectado.
- Las estrategias metodológicas y de evaluación establecidas en este programa de curso son adecuadas para toda la población estudiantil, incluida la que presenta necesidades educativas especiales.
- El proyecto de final debe seguir los criterios metodológicos formales de una investigación.
- La asistencia a todas las clases es de carácter obligatorio, ya que el plan de estudios de la carrera es presencial. Para este curso se define que el estudiante que presente tres ausencias injustificadas reprueba el curso.
- No estar al inicio, durante o al final de la clase por 30 minutos se considera como ausencia.
- La naturaleza teórica-práctica del curso impide que se aplique una evaluación extraordinaria.
- Lo relacionado con: ausencias y tardías, plagio, copia, justificaciones, reprogramaciones, evaluaciones, apelaciones, calificaciones, escala de

evaluación (redondeo) de la nota final se atienden según Reglamento General sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje de la Universidad Nacional.

- El uso de los dispositivos tecnológicos y sus aplicaciones en el curso, son definidos como recursos didácticos por el docente en cada clase. No se permite las tecnologías como recreación durante la clase.
- Todos los documentos de trabajos como tareas, investigaciones y reportes deben seguir para su presentación los criterios metodológicos, formales y técnicos establecidos según el estilo, las normas y reglas APA última edición para las referencias documentales, citas en el texto. Si hubiera excepciones, el docente las establecidas en las instrucciones (protocolo) de cada actividad y evaluación.
- La comunicación formal entre docente y estudiantes se realiza mediante el correo electrónico institucional o aula virtual del curso.
- Si el aula del curso es un laboratorio de cómputo, se aplica el Reglamento para uso de laboratorios y equipo tecnológico de la EBDI.
- Cualquier otra acción no considerada en estas normas, será resuelta según la normativa institucional que corresponda.

VI. Referencias bibliográficas

Las referencias bibliográficas corresponden a documentos, libros, revistas y artículos de revista disponibles desde el OPAC y bases de datos suscritas por el SIDUNA, las cuales se pueden acceder desde UNA Búsqueda en el siguiente enlace:

<http://www.siduna.una.ac.cr/index.php/recursos-electronicos/bases>

*Acosta, S.; Incer, E., y Mena, A. (2007). Los estudios de usuarios en los archivos: análisis de su aplicabilidad en los archivos centrales de las municipalidades de San José y Escazú. *Revista del Archivo Nacional*. 71, (1-12), 11-59.

Barboza, L. (2008). Estudio de usuarios(as) de las comunidades Jardines 1 y Jardines 2 que atiende la biblioteca infantil "Miriam Álvarez Brenes". Bibliotecas, 16(2).
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/download/402/345/>

*Bustamante, S. (2003). *Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas*. En 2o. Congreso Internacional de Bibliotecología,

Documentación y Archivística (CIBDA), La Paz, Bolivia.
<http://eprints.rclis.org/4672/>

- Calva, J. (2007). *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Calva, J. J. (s.f.). El estudio de demanda: su aplicación en bibliotecas. *Información*. 11 (45), 11-15.
- Calva, J. J. (s.f.). *Las necesidades de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales*. Madrid: Universidad Complutense.
- Calva, J. J. (s.f.). *Las necesidades y comportamiento de los investigadores como usuarios de las bibliotecas de las instituciones de educación superior en América Latina*. Madrid: Universidad Complutense.
- *Calva, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: UNAM.
<https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/112783?page=2>
- Campos, J. (2009). Los estudios de usuarios y los archivos: una alianza estratégica. *Revista Códice*. 5(1), 2009
- Casado, D. M. (2017). *Hacia la biblioteca ideal: estudio de usuarios y no usuarios de las bibliotecas municipales de Huesca*. (Tesis para obtener el título de Grado). Universidad de Extremadura: Babajoz
- Domínguez, L. (2008). Los usuarios, Internet y el bibliotecario: estudio de usuarios sobre los recursos en línea. *Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones*, 18. pp. 57-76
- Fernández, M. D. L. M., & Núñez, C. I. A. (2007). Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud. *ACIMED*, 15(4), 1.
- *Fernández, M. (2004). Usuarios participativos: sueño o pesadilla. El profesional de la información. 13 (5), 369-373.

- García, J. F. (2007). Nuevas metodologías de gestión y estudios de usuarios en bibliotecas universitarias: algunas experiencias hispanoamericanas. *Scire*, 13(2), 9–15.
- Gimeno, J. (2005). *El usuario de bibliotecas ante los nuevos soportes y servicios: el usuario electrónico*. Madrid: Universidad Complutense.
- González, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón, Asturias: TREA.
- * González, A. (2013). Investigación del comportamiento informacional a través del análisis de redes sociales. *El profesional de la información*, 22 (6), 522-528.
<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2013/noviembre/04.pdf>
- *González, L. (2018). Estudios de usuarios en el diseño de servicios. *Biblios*, 80-93.
http://eprints.rclis.org/33236/2/GonzalezSolar_2018_EstudiosUsuarios.pdf
- Hernández, A. (2010). Perfil de usuario: una mirada inclusiva. *Encuentro Universitario Nacional de Bibliotecas y/o Servicios Accesibles para Personas con Discapacidad* (págs. 1-15). Mendoza, Argentina: Cilindros del CICUNC.
- Herrera C., R., Loreto M., L., & Rúa R., I. (1980). Los estudios de usuarios en las bibliotecas universitarias. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 281- 299.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/download/327659/20784729/>
- Jaén, L. F. (2012). *Estudios de usuarios en el entorno de los archivos*.
http://apalopez.info/ivcoindear/61jaen_txt.pdf
- Játiva, V. (2012). *Diseño de servicios por tipología de usuarios*. [Documento].
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/handle/123456789/3270>
- *Jela Steinerová, & Jaroslav Susol. (2007). Users' information behaviour - a gender perspective. *InformationResearch: An International Electronic Journal*, 12(3), 15.
- Kafure, I., Rocha, S., Rodrigues, V., Souza, A., Bastos, K., Raposo, P., Feitosa, A. (2013). La terminología en el estudio del usuario de la información. *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información BIBLIOS*, 1-19.
<http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/87/161>
- Lourdes, C. (2004). *Análisis de las necesidades de información de la organización*.
<https://www.uv.es/macass/T11.pdf>

- *Marín, F. (2006). Repensando la figura del usuario de la información. *ACIMED*. 14 (5).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500020
- Martín, C. (2007). Metodología de investigación en estudios. *Revista General de Información y Documentación*, 129-149.
- *Merlo, J. A. Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. *El profesional de la información*, 18 (6), 589-599.
- Morales, E. (Coordinadora) (2007). *El multiculturalismo y los servicios de información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Monfasani, R. (2008). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Argentina: Alfagrama Ediciones.
- Monfasani, R. (2013). *Bibliotecarios, usuarios y gestión del conocimiento*. Argentina: Alfagrama Ediciones.
- *Oyarzún, G., Chiuminatto, M., Lipeikaite, U. (2018). *Guía para el estudio de usuarios y de la comunidad en bibliotecas públicas*. Colombia: Cerlac.
<https://cerlalc.org/publicaciones/guia-para-el-estudio-de-usuarios-y-de-la-comunidad-en-bibliotecas-publicas/>
- Pérez, A.; Suárez, A. (2014). Características de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos. *Biblios*. 54, pp. 71-81
- Pérez, M. (sf). Los estudios de usuarios: conceptos y planteamientos para su elaboración [Diapositiva de PowerPoint]. Núcleo.
<https://core.ac.uk/download/pdf/41790513.pdf>
- Riaza, M. (2007). Nuevas técnicas de estudios de usuario aplicadas a bibliotecas. *Revista General de Información y Documentación*. 17(2), 45-61.
- Rendón, N. E. (2008). *Modelo de formación de usuarios de la información: MOFUS*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquía.

Rojas, N. (2013). El usuario desde el análisis histórico, filosófico, teórico y metodológico. *Bibliotecas*. 31 (2), 11-25.
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/5878/5774>.

Rozo, E. A., Duran, D. A. (2016). *Diagnóstico del estudio de usuarios en las bibliotecas universitarias privadas de Bogotá D.C.* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.

Udearoba. (Productor). (2020). *Usuarios de la información. Tipologías de usuarios de las unidades de información.* [Vídeo].
https://www.youtube.com/watch?v=EQFFR0_bPBs

Villaseñor, I. (2015). Los usuarios 2.0 y las nuevas estrategias para la identificación de las necesidades de información. *Bibliotecas* 33 (2), 7-18.
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/7521/7838>

Número de sesión y fecha	Tipo sesión	Contenidos	Actividades	Recursos didácticos requeridos
Sesión 1 18 de febrero	Presencia I	Usuarios (conceptos básicos)	<p>Bienvenida al curso. Dinámica de presentación. Entrega, lectura, discusión en plenaria y aprobación del programa del curso Conformación de equipos de trabajo Asignar reglas de los equipos y entregar por escrito Explicación sobre las tareas y trabajos a realizar, la actividad Co-curricular y los temas Diagnóstico oral acerca de los temas del curso. Aclaración de dudas sobre temas y consultas del estudiantado Formación de equipos y reglas por escrito.</p> <p>Asignación y explicación mapa mental 1. Aproximación conceptual: usuarios, tipos y características de usuarios, necesidades de información, búsqueda y uso de la información, estudio de necesidades de información, perfiles de usuario.</p>	<p>Multimedios, (Video beam, portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos.</p> <p>Aula virtual</p> <p>PowerPoint para explicar contenidos</p>

<p>Sesión 2 25 Febrero</p>	<p>Presencia I</p>	<p>Conceptualización de usuarios, tipos, características y perfiles.</p>	<p>Proyección video motivacional Explicación y discusión de los temas. Entregan por escrito las reglas de los equipos, Explicación sobre las tareas y trabajos a realizar, la actividad Co-curricular y los temas Aclaración de dudas sobre temas y consultas del estudiantado Entrega de mapa mental 1 en aula virtual</p>	<p>Entrega mapa mental 1 Multimedios, (Video beam, portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos.</p> <p>Aula virtual Protocolo y rúbrica de de evaluación</p>
<p>Sesión 3 4 marzo</p>	<p>Presencia I</p>	<p>Conceptualización de usuarios, tipos, características y perfiles.</p>	<p>Clase Magistral Aclaración de dudas Explicación y entrega del primer estudio de caso, aclaración de dudas. Explicar los temas a investigar en grupos y aclaración de dudas. Espacio de intercambio en grupos de trabajo para conversar sobre los temas de investigación. Asignación de lectura en inglés.</p>	<p>Multimedios, (Video beam, portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos.</p> <p>Aula virtual El estudiantado continúa en grupos con las investigaciones cortas Protocolo y rúbrica de de evaluación</p>

<p>Sesión 4 11 marzo</p>	<p>Presencia I</p>	<p>Conceptualización de las necesidades de información.</p>	<p>Clase Magistral Análisis de la lectura en inglés asignada en la sesión anterior; perfil de usuarios</p> <p>Discusión de temas y consultas del estudiantado.</p> <p>Asignación y explicación mapa mental 2. Estudios de usuarios: concepto y principios metodológicos de investigación (utilización de métodos, técnicas y fuentes de información, diagnóstico de la institución y de su entorno, identificación de los usuarios, segmentación y variables o atributos).</p>	<p>Multimedios, (Video beam , portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos.</p> <p>Aula virtual</p> <p>El estudiantado continúa en grupos con las investigaciones cortas Protocolo y rúbrica de de evaluación</p>
<p>Sesión 5 18 marzo</p>	<p>Presencia I</p>	<p>Comportamiento de los usuarios en la búsqueda de información.</p>	<p>Clase magistral Capacitación de APA 7 Aclaración de dudas Explicación y discusión del tema</p>	<p>Entrega mapa mental 2 Multimedios, (Video beam, portátil) aplicaciones tecnológicas para realizar videos y editar Correo electrónico para enviar y recibir documentos.</p> <p>Aula virtual</p>

Sesión 6 25 marzo	Presencia I	Estudios de usuarios: conceptos y principios metodológicos.	Clase magistral Explicación y discusión del tema: Usuarios (antecedentes, alcance, definición). Prácticas y resolución de casos individuales y grupales Entrega de tarea actividad co-curricular	Entrega de actividad co-curricular Multimedios, (Video beam, portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos. Aula virtual
Sesión 7 1 abril	Presencia I	Estudios de usuarios: conceptos y principios metodológicos.	Clase magistral Explicación y discusión del tema: Usuarios (antecedentes, alcance, definición). Prácticas y resolución de casos individuales y grupales Asignación y explicación mapa mental 3. Perfiles de usuario: características que identifican y caracterizan a un usuario de otro, factores de influencia, importancia y acciones a realizar desde la unidad de información.	Multimedios, (Video beam, portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos. Aula virtual

Sesión 8 8 abril	Presencia I	Estudios de usuarios: uso de métodos, técnicas y fuentes de información	Calse Magistral Prácticas y resolución de casos individuales y grupales Entrega mapa mental 3	Entrega de mapa mental 3 Multimedios, (Video beam, portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos. Protocolo y rúbrica de de evaluación Aula virtual
Semana Santa				
Sesión 9 22 abril	Presencia I	Estudios de usuarios: uso de métodos, técnicas y fuentes de información	Clase magistral Explicación por parte de la profesora de los conceptos básicos de los estudios de Usuarios (modelos para estudios de usuarios).	Multimedios, (Video beam, portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos. Aula virtual Protocolo y rúbrica de de evaluación

Sesión 10 29 abril		Actividad colegiada de cocurricular	Clase magistral Explicación por parte de la profesora de los conceptos básicos de los estudios de Usuarios (modelos para estudios de usuarios).	Multimedios, (Video beam, portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos. Aula virtual Protocolo y rúbrica de de evaluación Entrega video foro
Sesión 11 6 de mayo	Presencia I	Estudios de usuarios: diagnóstico de la institución y de su entorno e identificació n de los usuarios.	Clase magistral Explicación y discusión del tema. Conversatorio sobre estudio de usuarios Prácticas y resolución de casos individuales y grupales.	Multimedios, (Video beam, portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos. Aula virtual Protocolo y rúbrica de de evaluación
Sesión 12 13 mayo	Presencia I	Estudios de usuarios: diagnóstico de la institución y de su entorno e identificació n de los usuarios.	Clase magistral Explicación y discusión del tema Espacio grupal para trabajo de estudio de usuarios.	Entrega mapa mental 4 Multimedios, (Video beam, portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos. Aula virtual

Sesión 13 20 mayo	Presencia I	Estudios de usuarios. Segmentación y variables o atributos.	Clase magistral Explicación y discusión del tema. Usuarios (herramientas para el estudio de usuarios). Prácticas y resolución de casos individuales y grupales. Espacio grupal para trabajo de estudio de usuarios.	Multimedios, (Video beam, portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos. Aula virtual
Sesión 14 27 mayo	Presencia I	Estudios de usuarios. Segmentación y variables o atributos.	Clase magistral Explicación y discusión del tema Entrega del trabajo final escrito Exposiciones trabajo final	Multimedios, (Video beam, portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos. Aula virtual
Sesión 15 3 junio	Presencia I	Estudios de usuarios. Segmentación y variables o atributos.	Clase magistral Aclaración de dudas Explicación y discusión del tema	Multimedios, (Video beam, portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos. Aula virtual
Sesión 16 10 junio	Presencia I	Exposición del trabajo final	Aclaración de dudas Explicación y discusión del tema Exposiciones trabajo final	Entrega Trabajo Final Multimedios, (Video beam, portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos. Aula virtual

Sesión 17 17 junio	Presencia I	Exposición del trabajo final	Aclaración de dudas Exposiciones trabajo final	Entrega Portafolio de Evidencias Multimedios, (Video beam, portátil) Correo electrónico para enviar y recibir documentos. Aula virtual
24 junio			Entrega notas	

Apéndice 1. Hoja de cotejo para portafolio de evidencias

La matriz utilizada para calificar el trabajo realizado en las sesiones donde requieren realizar portafolio de evidencias es la siguiente.

Criterios de evaluación	Especificación	Observaciones	S I	N O	Anotaciones sobre el trabajo entregado
Portafolio de evidencias:	Encabezado en la primera página	que contenga el título del tema o nombre de la lectura, nombre únicamente de los integrantes que participaron en el desarrollo del trabajo, número de grupo, y fecha.			
	Evidencias	del trabajo asignado y desarrollado por los estudiantes.			
	Retroalimentación de aprendizaje	que contenga las preguntas y respuesta a cada pregunta ¿Qué has aprendido al realizar esta actividad? ¿Qué tarea te ha resultado más fácil? ¿Y la más difícil? ¿Has ayudado a algún compañero? ¿En qué actividad? ¿Y cómo te han ayudado tus compañeros? ¿Qué es lo que más te ha sorprendido?			
	Referencia bibliográfica	en APA 7 ed. de los documentos empleados en el desarrollo del trabajo.			

Aspectos de forma del documento	Presenta el texto justificado, interlineado 1,5, número de letra 12, creatividad.			
Entrega la actividad	En la fecha y hora indicada en el aula virtual			
Contenido	El contenido se ajusta a la actividad solicitada.			

Apéndice 2 Rúbrica 3

Hoja de cotejo Visita de campo

La matriz utilizada para calificar es la siguiente, y tiene un valor de 10%

Criterio	Si	No	Observaciones
Presenta los siguientes contenidos establecidos en el protocolo y guía de visita. Información general: antecedentes de la biblioteca, áreas temáticas y objetivos, cantidad de profesionales que laboran en la biblioteca.			
Tipo (s) de usuarios			
Información sociodemográfica de los usuarios			

Criterio	Si	No	Observaciones
Perfil (es) de usuarios			
Necesidades de información de los usuarios			
Recursos de información disponibles en la biblioteca			
Servicios de información			
Evidencias (fotografías, afiches, etc.)			

Apéndice 3. Rúbrica de Evaluación: Actividad Co-curricularElaboración de Materiales Decorativos

Criterio	Excelente (10 pts)	Bueno (7 pts)	Regular (4 pts)	Deficiente (0 pts)	Puntaje obtenido
Creatividad e innovación	Los materiales presentan un alto nivel de creatividad e innovación, destacándose por su originalidad y atractivo.	Los materiales muestran creatividad, aunque con un nivel moderado de originalidad.	Los materiales son poco creativos y carecen de originalidad, con ideas básicas.	Falta de creatividad, los materiales son repetitivos o poco llamativos.	
Calidad de los materiales elaborados	Los materiales son de alta calidad, con un acabado limpio y profesional, sin errores visibles.	Los materiales son de buena calidad, con mínimos errores en la presentación.	La calidad de los materiales es aceptable, pero presentan varios errores o defectos.	Materiales de baja calidad, con múltiples errores y falta de cuidado en su elaboración.	
Relevancia del diseño	El diseño es altamente pertinente, reflejando de manera clara y atractiva la	El diseño es adecuado, aunque podría mejorar en la representación de la temática.	El diseño refleja poco la temática y necesita mejoras para ser más atractivo.	El diseño no refleja la temática o es irrelevante para la actividad.	

	temática del Día del Libro.				
Trabajo en equipo	Participación activa y colaborativa en todo momento, demostrando habilidades de comunicación y coordinación.	Participación constante en la mayoría de las actividades grupales con colaboración adecuada.	Participación irregular y con dificultades en la coordinación grupal.	Falta de participación en el trabajo en equipo, con escasa contribución.	
Cumplimiento de plazos	Entrega puntual en la fecha establecida con todos los requisitos cumplidos.	Entrega con un leve retraso, pero con la mayoría de los requisitos cumplidos.	Entrega tardía con algunos requisitos incumplidos.	No se entrega el trabajo.	

Apéndice 4. Hoja de evaluación de la actividad: video foro

Criterio	Excelente (10 pts)	Bueno (7 pts)	Regular (4 pts)	Deficiente (0 pts)	Puntaje obtenido
Claridad y organización	La información está claramente organizada, con estructura lógica y fácil de seguir.	La información está organizada, pero podría mejorar en claridad y estructura.	La información está desordenada y poco clara, dificultando la comprensión.	La información no está organizada ni estructurada.	
Creatividad y diseño visual	Diseño atractivo y creativo, con buen uso de colores, imágenes y disposición visual.	Diseño aceptable con buen uso de algunos elementos visuales, pero con áreas de mejora.	Diseño básico y poco atractivo, con escasa creatividad visual.	Sin diseño o muy básico, sin uso adecuado de elementos visuales.	
Uso correcto de conceptos	Todos los conceptos son utilizados correctamente, sin errores ni confusiones.	Mayoría de los conceptos utilizados correctamente, con algunos errores menores.	Varios errores conceptuales que afectan la comprensión del tema.	Conceptos incorrectos o mal aplicados en su mayoría.	

Relación entre los elementos	Las conexiones entre conceptos están claramente establecidas y bien argumentadas.	Las conexiones entre conceptos son comprensibles, pero requieren mayor precisión.	Las conexiones entre conceptos son débiles o poco explicadas.	No hay conexiones entre conceptos o están mal planteadas.	
Cumplimiento de la fecha de entrega	Entrega puntual dentro de la fecha establecida.	Entrega con leve retraso, pero dentro del periodo de tolerancia.	Entrega fuera del tiempo estipulado con retraso significativo.	No se entrega el trabajo.	
Total					

Apéndice 5. Rúbrica de Evaluación: Propuesta de Estudio de Usuarios

<i>Criterio</i>	<i>Excelente</i> <i>(10 pts)</i>	<i>Bueno</i> <i>(7 pts)</i>	<i>Regular</i> <i>(4 pts)</i>	<i>Deficiente</i> <i>(0 pts)</i>	<i>Puntos obtenidos</i>
Claridad y coherencia del contenido	El contenido está claro, bien organizado y coherente, con ideas presentadas de manera lógica.	El contenido es comprensible, aunque con algunas áreas que requieren mayor claridad.	La información es poco clara o presenta inconsistencias en la organización.	Falta de coherencia y claridad en el contenido, con ideas desordenadas.	
Calidad de la investigación	Investigación profunda y relevante, con fuentes variadas y pertinentes.	Investigación adecuada con algunas fuentes relevantes, pero faltan detalles importantes.	Investigación superficial con fuentes limitadas o poco relevantes.	Investigación insuficiente o sin fuentes relevantes.	

Estructura y presentación del documento	Documento estructurado correctamente, con todos los apartados requeridos y diseño profesional.	Documento estructurado, pero con leves inconsistencias de formato.	Estructura del documento deficiente, con apartados faltantes o mal organizados.	Documento sin estructura clara, con muchos errores de formato.	
Aplicación de normas APA	Referencias en formato APA sin errores, citadas correctamente.	Algunos errores menores en el uso de normas APA.	Errores frecuentes en la aplicación de normas APA.	No se aplican correctamente las normas APA.	

Apéndice 6. Rúbrica de Evaluación: Exposición Oral

<i>Criterio</i>	<i>Excelente</i> <i>(10 pts)</i>	<i>Bueno</i> <i>(7 pts)</i>	<i>Regular</i> <i>(4 pts)</i>	<i>Deficiente</i> <i>(0 pts)</i>	<i>Puntos Obtenidos</i>
Dominio del contenido	Demuestra un conocimiento profundo del tema, explica con claridad y responde con seguridad.	Demuestra un conocimiento adecuado del tema, con algunas dudas menores.	Demuestra un conocimiento limitado, con errores o falta de claridad.	No demuestra conocimiento del tema, con información errónea o incoherente.	
Fluidez en la exposición	Expone de forma fluida, sin pausas innecesarias y con buen ritmo.	Expone con cierta fluidez, aunque con algunas pausas o muletillas.	Expone con dificultad, con pausas frecuentes o pérdida de la idea principal.	Exposición poco fluida, con dificultades graves para transmitir la información.	
Uso de estrategias y herramientas visuales	Utiliza herramientas visuales atractivas y efectivas que apoyan la comprensión del contenido.	Utiliza herramientas visuales adecuadas, pero con oportunidades de mejora.	Las herramientas visuales son poco claras o no aportan al contenido.	No utiliza herramientas visuales o son inadecuadas.	

Modulación de la voz	Modulación de voz adecuada, con tono claro, pausas correctas y volumen apropiado.	Buena modulación de voz, aunque con algunas variaciones de volumen o ritmo.	Modulación de voz deficiente, con tono monótono o inadecuado.	Voz inaudible o sin modulación adecuada, dificultando la comprensión.	
Resolución de consultas	Responde con seguridad, claridad y precisión a todas las preguntas formuladas.	Responde la mayoría de las preguntas con claridad, aunque algunas respuestas son imprecisas.	Responde con dificultad, con respuestas vagas o insuficientes.	No responde a las preguntas o lo hace de forma incorrecta.	