

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

Unidad académica:	Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Nombre del curso:	Diseño de Servicios de Información
Tipo de curso:	Regular/Presencial
Código de curso:	BGC409
NRC:	51972
Nivel y grado académico	Bachillerato (II Nivel)
Horario de curso:	Jueves de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Aula 0322
Grupo	Grupo No. 1
Periodo lectivo:	II Ciclo 2026
Modalidad:	17 semanas presencial
Naturaleza:	Teórico – Práctico (con uso de lavatorio tipo B cuando sea requerido)
Créditos:	04
Horas semanales:	11 horas totales
Horas presenciales:	4 horas (2 T, 2 Práctica con laboratorio cuando se requiera)
Horas de estudio independiente:	07 horas
Horas docentes:	4 horas
Horas atención estudiantes:	01 hora martes de 11:00 a.m. a 12:00 m.d. Previa solicitud de cada estudiante. En la sala de reuniones EBDI
Requisitos:	Ninguno
Correquisitos:	Ninguno
Personal docente:	Carmen Trigueros Rojas
Medio de contacto	carmen.trigueros.rojas@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, al teléfono 2562-6815 o al Correo Electrónico: fiscalia@una.cr"

I. Descripción del curso

En este curso se abordarán un conjunto de conocimientos teóricos y prácticos que permitan analizar el contexto en el cual se desarrollan los usuarios de las unidades de información, desde el punto de vista de sus necesidades, acceso tecnológico y nivel de conectividad a redes tecnológicas. Esto permitirá que el estudiantado se oriente apropiadamente en el diseño de servicios y productos de información dirigidos a diversos sectores de la sociedad costarricense.

Este abordaje busca que la persona profesional analice, compare, evalúe y diseñe servicios y productos que se adapten al contexto económico, social y cultural de las unidades de información y de sus comunidades, propiciando un espacio de acceso y construcción del conocimiento. Todo ello por medio de análisis crítico de lecturas, desarrollo de procesos de investigación, diseño de servicios y productos de información que respondan a los requerimientos de las personas usuarias.

Adicionalmente 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 se 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

Diseñar servicios y productos de información que respondan a las necesidades de información de la sociedad costarricense.

Objetivos específicos

1. Analizar las necesidades de información de las comunidades de las personas usuarias según su contexto para la creación de servicios y productos.
2. Identificar los servicios y productos tradicionales usados en las unidades de información a lo largo de la historia.
3. Analizar los servicios y productos de información tecnológicos creados en las unidades de información.
4. Diseñar servicios y productos de información sin el uso de recursos tecnológicos que respondan a las necesidades de información de los usuarios.
5. Diseñar servicios y productos de información con el uso de herramientas colaborativas que se ajusten al usuario 2.0
6. Identificar los procesos de promoción de servicios y productos de información en las unidades de información.

III. Aprendizajes integrales

A. Saber conceptual

1. Fundamentación teórica de necesidad de información.
2. Tipos de personas usuarias según el contexto: migrantes digitales y nativos digitales.
3. Planificación de servicios y productos de información.
4. Uso de herramientas tecnológicas y colaborativas en el diseño de servicios y productos.
5. Mercadeo, promoción y difusión de servicios de Información.

B. Saber procedimental

1. Diseñar productos y servicios de información digitales con el uso de las herramientas tecnológicas y colaborativas según el contexto del usuario.
2. Construir productos y servicios de información
3. Identificar las estrategias de promoción y difusión de servicios en las unidades de información.

C. Saber actitudinal

En este curso se promoverá en el estudiantado el trabajo en equipo, la cooperación, la adaptación y el compromiso social.

IV. Metodología

La naturaleza del curso es teórico práctico, por tanto, la dinámica del trabajo será individual y grupal para el desarrollo y exposición de trabajos de investigación, donde se fomentará el trabajo en equipo y la cooperación entre el estudiantado. Se darán exposiciones por parte de la persona docente para introducir la fundamentación teórica de cada uno de los temas, con ayuda de videos, presentaciones, ejemplos y experiencias profesionales. La metodología es de corte participativo donde el estudiantado tendrá una intervención activa en la propuesta y diseño de servicios y productos de información que respondan al contexto social, económico y cultural de los usuarios, propiciando con esto un acceso equitativo a la información. La persona docente servirá de mediadora entre los contenidos teóricos y el desarrollo de los servicios y productos.

Adicionalmente, se contará con el espacio del aula virtual como apoyo a las sesiones presenciales, en la cual, entre otros aspectos, se dispondrá el material que los estudiantes requieren para realizar cada una de los ejercicios, trabajos y tareas.

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

- Presentación de estudiantes y docente.
- Entrega, lectura, revisión y ajustes del programa de curso en modalidad presencial.
- Integración de equipos de trabajo.
- Pruebas diagnósticas.
- Explicación de las normas generales del curso.
- Asignación de lecturas especializadas relacionadas con los aprendizajes integrales del curso (fundamentación teórica de necesidad de información, tipos de personas

usuarias: migrantes digitales y nativos digitales, planificación de servicios y productos de información, uso de herramientas tecnológicas colaborativas en el diseño de servicios y productos, mercadeo, promoción y difusión de servicios de información).

- Trabajo en clase
- Desarrollo de actividades cortas para abordar las lecturas asignadas, tales como mapas mentales, mapas conceptuales, cuadros comparativos, infografías, exposiciones entre otros.
- Para la actividad co- curricular los estudiantes realizarán una visita cultural por medio de la Municipalidad de Heredia con el proyecto **Turisteando por Heredia**.
- Creación de un diario de clase con todos los contenidos abordados en clase
- Realización de foros con el objetivo de abordar lecturas enfocadas en saberes conceptuales del curso.
- Elaboración de un trabajo de investigación grupal para planificar servicios de información tradicionales y con el uso de tecnología, que incluye aspectos tales como: análisis de las necesidades de información de las personas usuarias, identificación, diseño y evaluación de los servicios y productos de información, así como la promoción de los mismos desde diferentes unidades de información, el cual deberá exponerse en las fechas indicadas, además de presentar un trabajo escrito siguiendo el método formal de investigación.

V. Evaluación

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

La evaluación diagnóstica se aplicará al iniciar cada tema, cuyo objetivo se dirige a “entender” en qué estado se encuentran los estudiantes 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 de hacer y lo que no es capaz de hacer. Este diagnóstico se realizará usando diferentes estrategias, tales como, reportes semanales, en los cuales los estudiantes deben 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 programadas en el momento que concluya cada uno de los temas abordados, por ejemplo:

1. ¿Cómo evalúo mi participación en las actividades programadas en el trabajo en clase?
2. ¿Me interesa las temáticas tratadas?

3. ¿Presto toda mi atención en los casos o situaciones que se requieren resolver?
4. ¿Qué aprendí en la clase, cómo lo aprendí, qué dudas necesito aclarar?
5. ¿Cómo me siento sobre lo aprendido?

En cuanto a la evaluación sumativa, en la tabla 1 se definen los rubros a evaluar, el porcentaje y la fecha de la evaluación.

Tabla 1. Cuadro de resumen de evaluación sumativa.

Rubro para evaluar	Porcentaje	Instrumento Evaluación	Fecha
Ensayo de Charla con especialista de la Biblioteca del Centro Nacional de Educación Helen Keller	5%	Hoja de cotejo ensayo de especialista. (Apéndice 7)	Sesión 4 13 de agosto
Trabajos en clase en grupo e individual: Todas las actividades cortas realizadas durante el curso.	15%	Trabajo en clase (Apéndice 1)	Todas realizadas durante el desarrollo del curso
Foros (2)	10%	Rúbrica de evaluación de la actividad: Foros (Apéndice 3)	Foro 1: Sesión 5 20 de agosto Foro 2: Sesión 9 17 de septiembre
Actividad co- curricular	5%	Rúbrica de evaluación de la actividad co- curricular (Apéndice 2)	Mes de agosto (Indicaciones de la Municipalidad de Heredia)
Diario de Clase	20%	Rúbrica de evaluación de la actividad: Diario de aprendizaje Digital (Apéndice 5)	Sesión 13 15 de octubre
Avance de trabajo Final	15%	Rubrica de evaluación de actividad Avance. (Apéndice 4)	Sesión 9 17 de septiembre
Trabajo final (diseño de servicios de información) y presentación	30%	Rúbrica de evaluación del trabajo escrito y exposición final (Apéndice 6)	Sesión 15 29 de octubre
Total	100%		

A continuación, se procede a definir cada rubro de la evaluación sumativa:

1. **Trabajo en clase, participación y actividades cortas:** Corresponde al trabajo en clase y a las tareas que se asignen para trabajar tanto en clase como en las horas de estudio independiente, (de forma individual o grupal, según se indique), en las cuales se aplicarán progresivamente los conocimientos y habilidades generadas en el curso. Se harán actividades cortas que están debidamente señaladas en el cronograma. En la clase se dispondrá de un protocolo con las indicaciones particulares de cada una de las actividades. El trabajo en clase y la participación se evaluarán con una hoja de cotejo. (Apéndice 1.)
2. **Foros:** Implica dos foros grupales durante el curso, cada uno centrado en el análisis de lecturas relacionadas con los temas abordados en clase. Estos foros permiten a los estudiantes compartir sus reflexiones u opiniones, fomentando debates enriquecedores, a través de sus participaciones, demuestran su comprensión, así como su análisis crítico sobre los textos abordados. (Apéndice 3)
3. **Actividad co-curricular:** Recorrido Histórico por el Centro de Heredia
Actividad sumativa de carácter co-curricular que consiste en la participación en un recorrido histórico guiado por el centro de la ciudad de Heredia, organizado por la Municipalidad de Heredia. Esta experiencia busca complementar los contenidos del curso mediante el reconocimiento del patrimonio histórico, cultural y arquitectónico de la ciudad, promoviendo el aprendizaje contextualizado y la valoración del entorno como fuente de información y construcción del conocimiento. Posteriormente, el estudiantado de forma individual desarrollará la actividad académica establecida por la persona docente, en la que analizará y reflexionará sobre la experiencia vivida, relacionándola con los contenidos del curso y su futura práctica profesional. (Apéndice 2)
4. **Ensayo de Charla con Especialista:** Actividad sumativa que consiste en la elaboración de un ensayo crítico a partir de la participación en una charla impartida por una persona especialista de la Biblioteca del Centro Nacional de Educación Helen Keller. El ensayo es de una actividad individual que deberá analizar los servicios, estrategias de atención y experiencias presentadas en relación con el acceso a la información y la inclusión de personas con discapacidad visual, vinculando dichos aspectos con los fundamentos teóricos y metodológicos desarrollados en el curso. Se evaluará la capacidad de reflexión, el análisis crítico, la integración de la teoría con la práctica y el uso de una adecuada escritura académica. (Apéndice 7)
5. **Diario de clase:** Esta actividad es grupal y en él los estudiantes documentarán de manera digital lo relacionado a lo visto en clase, las prácticas, tareas y trabajos que se asignen como evidencias, reflexiones, contestando las preguntas generadoras, además realizando reflexión propia. (Apéndice 5)
6. **Trabajo de investigación final:** Cada grupo realizará, identificará y diseñará dos servicios y productos de información sin y con el uso de recursos tecnológicos que respondan a las

necesidades de información de los usuarios, además de su promoción. Se evaluará con una rúbrica de evaluación. (Apéndice 6).

Se realizará desde la semana 1 un cronograma en el que se establecerán las diferentes etapas del desarrollo de esta investigación, además se trabajará de forma simultánea en el desarrollo de un informe escrito y la elaboración de los servicios y productos.

Para este trabajo se considerará la utilización de ideas creativas para su construcción, uso adecuado de referencias y citas, veracidad de la información y fuentes fidedignas, coherencia y dominio del tema. Se usará el método formal de investigación.

El trabajo escrito debe incluir:

1. Portada.
2. Tabla de contenido.
3. Lista de cuadros, tablas, figuras e ilustraciones (en caso de incluir).
4. Introducción
5. El problema y su importancia
6. Objetivos (1 general y 3 específicos).
7. Marco teórico conceptual.
8. Procedimientos metodológicos (describir brevemente cómo se elaboró la investigación, definir el tipo de investigación, fuentes de información consultadas y utilizadas para hacer la investigación, análisis de la información, entre otros).
9. Propuesta
10. Conclusiones
11. Recomendaciones.
12. Anexos o apéndices, según se requiera.
13. Referencias bibliográficas, de acuerdo con la Norma APA, última edición. 30% de la bibliografía utilizada debe ser de recursos impresos (Libros o revistas)

Adicionalmente, cada grupo debe exponer los resultados de la investigación. La forma de exponer el trabajo la determinará cada grupo.

VI. 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 en 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. Si hubiera excepciones, el docente las establece en las instrucciones (protocolo) de cada actividad y evaluación.
- El uso de la Inteligencia Artificial (IA) es un apoyo, no un sustituto del pensamiento crítico, la autonomía ni la producción intelectual del estudiantado. En caso de usar IA se debe verificar la información proporcionada, citar y referenciar según corresponda. En el caso de que se detecte un porcentaje mayor al 25% generado por IA, la persona docente podrá decidir si el trabajo es válido o debe replantearse.
- 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.

VII. Referencias bibliográficas

Las referencias bibliográficas que se enlistan con distinción con un asterisco (*) corresponden a documentos, libros, revistas y artículos de revista disponibles desde el OPAC, bases de datos, revistas electrónicas suscritas por el SIDUNA:

Anafo, P. (2014). Marketing strategies for information services: a case study of the Institute of Chartered Accountants (Ghana). *Library and Information Services. Library Philosophy and Practice*, (1), 7, 1-23.

<https://search.proquest.com/docview/1738032688?accountid=37045>

- Ávila, É. (2015). Los servicios móviles de información en el Marco de la biblioteca académica. *Revista e-Ciencias de la Información*, 5 (1). DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v5i1.16782>
- Cabral Vargas, B. (2022). Las bibliotecas durante la pandemia del covid-19: ¿cómo ha reaccionado la comunidad bibliotecaria. En G. Torres (coordinadora). *La pandemia por covid-19 Un acercamiento desde la bibliotecología y los estudios de la información* (pp.157-176). Universidad Autónoma de México*
- Calva, J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: Universidad Autónoma de México. DOI: [10.22201/cuib.9703217982p.2004](https://doi.org/10.22201/cuib.9703217982p.2004)
- Calva, J. (coordinador) (2016). *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*. México: Universidad Autónoma de México. DOI: [10.22201/iibi.9786070284885e.2016](https://doi.org/10.22201/iibi.9786070284885e.2016)
- Calva, J. (coordinador) (2007). *El fenómeno de las necesidades de información: su investigación y modelo teórico*. México: Universidad Autónoma de México
- 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. (coordinador) (2017). *Usuarios de la información y web 2.0*. México: Universidad Autónoma de México. DOI: [10.22201/iibi.9786070292989e.2017](https://doi.org/10.22201/iibi.9786070292989e.2017)
- Calva, J. (coordinador) (2020). *Usuarios en diferentes contextos informativos: aspectos teóricos y prácticos*. México: Universidad Autónoma de México.
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (1994). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*. <https://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-publica-1994>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de*

bibliotecas públicas. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

Fernández, A. (2016). Los servicios bibliotecarios en la web: retos y oportunidades. *Investigación Bibliotecológica*, 30 (69).
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ibbai.2016.04.010>

Fourie, I., y Liezl, B. (2012). Promotional Strategies for Information Products and Services. *Library Hi Tech* (30), 4 683-692.
<https://search.proquest.com.una.remotexs.co/docview/1154349673/fulltextPDF/314FC4223B4E4737PQ/1?accountid=37045>

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

González, A. (2013). Investigación del comportamiento informacional a través del análisis de redes sociales. *El profesional de la información*. 22 (6), 522-528.*

González, N. (2012). Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing. *El profesional de la información*, noviembre-diciembre, v. 21, n. 6, pp. 567-576.*

Martínez, L., Fernández, P. (2015). "Servicios de datos: función estratégica de las bibliotecas del siglo XXI". *El profesional de la información*, v. 24, n. 2, pp. 193-199.*

Marketing of information products and services through library websites: an analytical study of indian central university library. (2019). *Library Philosophy and Practice*, 1-18.
<https://search.proquest.com.una.remotexs.co/docview/2300552058/fulltextPDF/6E8305EA4FD34983PQ/1?accountid=37045>

Manso, R. (2008). Servicio de referencia virtual: Teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo. *Revista Española de Documentación Científica*, 31(1).
DOI <https://doi.org/10.3989/redc.2008.v31.i1.411>

Miranda, A. C. (2000). Los usuarios en la biblioteca digital. *Revista interamericana de nuevas tecnologías de la información*. 5 (2), 26-29.*

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*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.*

Monfasani, R. (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Alfagrama Ediciones.*

Monfasani, R. (2013). *Bibliotecarios, usuarios y gestión del conocimiento*. Alfagrama Ediciones.*

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> *

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> *

Los usuarios de los centros de información y la nueva era de la gestión del conocimiento (2006). *EIRD informa*. (13), 63-66.

VIII. Cronograma

Número de sesión y fecha	Tipo de sesión	Contenidos	Actividades	Recursos didácticos requeridos
Sesión 1 23 de julio	Presencial	Presentación del programa del curso	• Bienvenida al curso, presentación y dinámica. • Entrega por medio del aula virtual el programa de curso. • Presentación, lectura, discusión y aprobación del programa del curso. • Revisión de las rúbricas y fechas asignadas para la entrega de las actividades sumativa. • Explicación de las normas del curso, así como las normas de comunicación asertiva durante las sesiones. • Conformación de equipos de trabajo, según cada una de las actividades programadas en la evaluación sumativa. • Realización del diagnóstico inicial del curso • Presentación1: Introducción <i>necesidades de información</i>: • Se asigna el análisis de lectura por medio del video: El Usuario y sus Necesidades de Información, donde cada estudiante debe realizar un esquema con las principales ideas para abordar su contenido en la siguiente sesión.	Computadora Vídeo Beam Programa del curso Plataforma Aula Virtual Correo electrónico • Presentación 1 Video: https://www.youtube.com/watch?v=LrZgigp1dSE&t=282s

Sesión 2 30 de julio	Presencial	Fundamentación teórica de necesidad de información: El ser humano como eje central de las necesidades de información ¿Cómo se satisfacen las necesidades de información?	• Actividad de inicio. • Registro de asistencia. • Presentación 2 “Fundamentación teórica de necesidad de información” • Actividad corta signada en clase para abordar el contenido de la lectura/video 1. • Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. • Se asigna en el aula virtual la lectura 2 cada estudiante debe realizar un esquema con las principales ideas para abordada su contenido en la siguiente sesión	Computadora Video Beam Plataforma Aula Virtual • Presentación 2 Video 1: https://www.tec.ac.cr/biblioteca-accesible Video 2: https://www.youtube.com/watch?v=Vhyz2ZAc36s • Lectura introductoria e instrucciones
Sesión 3 06 de agosto	Presencial	Fundamentación teórica de necesidad de información: • ¿Qué métodos se han utilizado para la identificación de las necesidades de información? • ¿Cuál es la metodología óptima para analizar el fenómeno, de forma integral, de las	• Actividad de inicio. • Registro de asistencia • Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente sobre la lectura. • Actividad corta signada en clase para abordar el contenido de la lectura asignada por medio de un estudio de caso. • Se asigna lectura introductoria referente a los tipos de personas usuarias cada estudiante realiza un esquema con las principales ideas para abordar su contenido en la siguiente sesión	Computadora Video Beam Plataforma Aula Virtual • Lectura introductoria e instrucciones.

		necesidades de información? (Continuación)		
Sesión 4 13 de agosto	Presencial	Tipos de personas usuarias según el contexto: • Migrantes digitales. • Nativos digitales.	• Actividad de inicio. • Registro de asistencia. • Charla con especialista de la Biblioteca del Centro Nacional de Educación Helen Keller. • Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente sobre la lectura 3. • Presentación 3: Tipos de personas usuarias según el contexto: migrantes digitales y nativos digitales” • Compartir la presentación sobre “Tipos de personas usuarias según el contexto: migrantes digitales y nativos digitales”. • Actividad corta signada en clase para abordar el contenido de las prácticas de clase	Computadora Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual Presentación 3
Sesión 5 20 de agosto	Presencial	Análisis e interpretación de las necesidades de información de las personas usuarias y los servicios y productos de información	• Actividad de inicio. • Registro de asistencia. • Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente sobre la lectura y práctica de clase • Presentación 4 “<i>El diseño de servicios de información</i>” • Compartir la presentación	Computadora Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual: Presentación 4

		(tradicionales y con el uso de herramientas tecnológicas)	sobre “El diseño de servicios de información”. • Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. • Foro 1.	
Sesión 6 27 de agosto	Presencial	Análisis e interpretación de las necesidades de información de las personas usuarias y los servicios y productos de información (tradicionales y con el uso de herramientas tecnológicas)	• Actividad de inicio. • Registro de asistencia. • Actividad corta: Análisis de los servicios mediante design thinking disponibles en los sitios web de bibliotecas, especializadas, públicas, municipales, universitarias entre otras. • Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. • Se asigna lectura introductoria referente a la planificación de servicios y productos de información en el aula virtual para realizar un resumen para ser abordada en la sesión 8.	Computadora Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual Lectura introductoria
Sesión 7 03 de septiembre	Presencial	Planificación de servicios y productos de información	• Actividad de inicio. • Registro de asistencia. • Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. • Se continúa con el análisis de servicios mediante design thinking	Computadora Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual

Sesión 8 10 de septiembre	Presencial	Planificación de servicios y productos de información	• Actividad de inicio. • Registro de asistencia. • Presentación: <i>Planificación de servicios y productos de información</i> • Para cerrar el tema se trabajará en la actividad de investigación corta. • Se asigna lectura Referente al uso de herramientas tecnológicas y colaborativas en el diseño de servicios y productos en el aula virtual para realizar un resumen para ser abordada en la sesión 9.	Computadora Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual Lectura introdutoria con estudio de caso
Sesión 9 17 de septiembre	Presencial	Uso de herramientas tecnológicas y colaborativas en el diseño de servicios y productos.	• Actividad de inicio. • Registro de asistencia. • Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente sobre la lectura. • Presentación “Uso de herramientas tecnológicas y colaborativas en el diseño de servicios y productos” • Actividad corta: Buscar en los sitios web de biblioteca públicas, especializadas, municipales, universitarias servicio o producto, realizado con tecnologías de información y comunicación y presentarlo. • Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión. • Se asigna lectura introductoria	Computadora Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual Presentación Lectura introdutoria

			referente al Mercadeo, promoción y difusión de servicios de Información en el aula virtual para realizar un resumen para ser abordada en la sesión 10. • Foro 2. • Entrega del avance de trabajo final	
Sesión 10 24 de septiembre	Presencial	Mercadeo, promoción y difusión de servicios de Información.	• Actividad de inicio. • Registro de asistencia. • Introducción al tema por medio de actividad asignada por la docente sobre la lectura de mercadeo. • Presentación: Mercadeo, promoción y difusión de servicios de Información”. • Realizar el trabajo en la sesión por parte de los estudiantes, asignado por la docente.	Computadora Vídeo Beam Laboratorio con acceso a internet. Plataforma Aula Virtual
Sesión 11 01 de octubre	Presencial	Mercadeo, promoción y difusión de servicios de Información.	• Actividad de inicio. • Registro de asistencia. • Actividad de clase sobre mercado (investigación corta y exposición en clase)	Plataforma Aula Virtual Plataforma Aula Virtual Correo electrónico
Sesión 12 08 de octubre	Presencial	Diseño de productos y servicios	• Actividad de inicio. • Registro de asistencia. • Espacio en clase para trabajar en el proyecto final. • Espacio para aclarar dudas	Computadora Vídeo Beam Plataforma Aula Virtual Correo electrónico

			sobre el trabajo final.	
Sesión 13 15 de octubre	Presencial	Diseño de productos y servicios	• Actividad de inicio. • Registro de asistencia. • Espacio en clase para trabajar en el proyecto final. • Espacio para aclarar dudas sobre el trabajo final. • Instrucciones sobre la entrega del trabajo escrito final y exposición. • Entrega del Diario de Clase	Computadora Video Beam Laboratorio con acceso a internet. Plataforma Aula Virtual
Sesión 14 22 de octubre	Presencial	Diseño de productos y servicios	• Actividad de inicio. • Registro de asistencia. • Investigación de clase y exposición sobre análisis de lectura	Computadora Video Beam Plataforma Aula Virtual
Sesión 15 29 de octubre	Presencial	Presentación de las investigaciones grupales	• Actividad de inicio. • Registro de asistencia • Entrega de trabajo escrito final • Inician las exposiciones de grupos • Realizar retroalimentación del trabajo desarrollado en la sesión.	Computadora Video Beam Laboratorio con acceso a internet.
Sesión 16 05 de noviembre	Presencial	Presentación de las investigaciones grupales	• Actividad de inicio. • Registro de asistencia • Se continúa con las exposiciones de los grupos	Computadora Video Beam
Sesión 17 12 de noviembre		ENTREGA DE PROMEDIOS		Computadora Correo electrónico.

IX. Apéndices: instrumentos de evaluación

Apéndice 1. Hoja de cotejo para actividades cortas (Valor total 15%)

Criterios de evaluación	SI	NO	Observaciones
Entrega las actividades cortas en la fecha y hora indicada en el aula virtual			
El contenido se ajusta a la actividad solicitada (infografía, mapas conceptuales, cuadros comparativos, pizarra electrónica entre otros)			
Demuestra que ha leído la lectura asignada y presenta los esquemas con las principales ideas abordadas en las lecturas ¿Qué conocimientos me deja para aplicar en el campo profesional?			
Cumple con los requisitos de fondo y forma solicitados en cada uno de los protocolos establecidos para cada actividad corta asignada.			
Total			

Apéndice 2. Rúbrica de evaluación de actividad co-curricular. Valor 5%

Criterios	Excelente (5 puntos)	Muy Bueno (4 puntos)	Bueno (3 puntos)	Regular (2 puntos)	Deficiente (1 punto)
<i>Redacción y ortografía: los aportes en el padlet no tienen faltas ortográficas y la presentación de la información está organizada</i>					
<i>El título que dan al padlet es llamativo y atrae la atención del lector.</i>					
<i>Hacen una descripción y explican el propósito de la actividad</i>					
<i>Identifican al menos una reflexión y habilidad que desarrollan con la participación de esta actividad</i>					
<i>Presenta una fotografía de la actividad</i>					
<i>Crean “posts” que permiten agregar texto, imágenes,, hipervínculos y videos que documentan la experiencia</i>					
<i>Se usan colores que contrastan y tipografía legible y en distintos tamaños</i>					
Valor total en puntos:					
Puntos totales obtenidos:					
Nota obtenida:					
Valor total porcentaje:					

APÉNDICE 3. ESCALA DE EVALUACIÓN: FOROS (10% TODOS LOS FOROS / 5% CADA FORO)

MATRIZ DE VALORACIÓN

Criterio	E	B	R	No se cumple	Observaciones
Realiza el aporte en la fecha indicada					
Se realizó el trabajo según las indicaciones del protocolo de trabajo					
Realiza dos intervenciones a dos compañeros o grupos distintos, en fechas diferentes					
Se demostró apropiación de los conceptos y procedimientos requeridos para la intervención					
Incluye citas y referencias respectivas en las réplicas de los compañeros o grupos.					
Incluye una cita textual y una referencia como mínimo para su aporte.					
TOTAL					
Número de grupo e integrantes:					
Observaciones:					
Puntos obtenidos:					
Porcentaje obtenido:					
Nota:					

Escala de calificación:

(E) Excelente: 5 puntos

(B) Bueno: 3 a 4 puntos

(R) Regular: 1 a 2 puntos

Apéndice 4. Rúbrica de evaluación del avance del trabajo final

La matriz utilizada para calificar es la siguiente, y tiene un valor de 15%

Criterios de evaluación	Observaciones	x	Valor	Valor obtenido
Fecha de entrega				
Portada	logotipo de la universidad, nombre de la universidad, facultad, escuela, NRC y nombre del curso, título del trabajo, nombre del profesor, nombre del o los integrantes del grupo, lugar, país, ciclo y año.		0,25%	
Tabla de contenido	Tabla de contenido electrónica bien elaborada siguiendo las indicaciones según el instructivo brindado.		0,25%	
Cronograma de actividades	Cronograma que contenga: tareas o actividades, fechas, materiales a utilizar, responsables de desarrollar esa tarea y adquirir los materiales		0,25%	
Introducción	Abordaje de contenidos desarrollados en el trabajo. Mínimo y máximo una hoja de extensión.		0,50%	
Objetivos	General 1		1,00%	
	Específicos 3		1,00%	
Marco teórico	Con información referente al tema servicios de información		1,00%	
Unidad de información	Información de la unidad de información asignada.		0,50%	
Servicio de información	Procedimientos metodológicos.		2,00%	
	Desarrollo de productos.		2,00%	
	Servicio de información tradicional.		2,00%	
Herramienta de recolección de datos	Presenta en el apartado de anexos del trabajo, el diseño de un cuestionario corto para determinar servicios o productos de información, que respondan a las necesidades de información de los usuarios.		1,00%	
Referencias bibliográficas	Referencias bibliográficas en APA 7 ed.		1,00%	

Exposición	Introducen a sus compañeros y a la unidad de información		0,50%	
	Manejo del espacio y de la temática a exponer		0,50%	
	Explican cada detalle sin errores, de manera fluida		0,75%	
	El tono de voz de los estudiantes es suficientemente alto para ser escuchado por la audiencia.		0,50%	
Porcentaje total:			15%	
Porcentaje obtenido:				
Nota:				

Apéndice 5. Hoja de cotejo de evaluación del Diario de aprendizaje digital
 La matriz utilizada para calificar es la siguiente, y tiene un valor de 20%

Criterios de evaluación	Especificación			x	Valor	Valor obtenido
Diseño	Instrucciones del protocolo	Seguir las instrucciones del protocolo brindado por la docente para la construcción de cada una de las sesiones			1%	
	Entradas que constituyen el blog	El blog debe estar constituido por las siguientes entradas	Introducción		1%	
			Trabajo en clase			
			Actividad co-curricular			
			Trabajo de investigación final			
	Cada una de las entradas deberán contener las siguientes partes:	Trabajo en clase	Título de cada sesión y subsección		3%	
			Fecha en la que se realiza el trabajo			
			Tema abordado			
			Fotografía de la Evidencia de la actividad			
			Retroalimentación del aprendizaje con las 4 preguntas brindadas por la docente en el protocolo			
		Actividad co-curricular	Título de la sección		3%	
			Fecha en la que se realiza el trabajo			
			Tema abordado			
			Fotografía de la Evidencia de la actividad			
			Retroalimentación del aprendizaje con las 4 preguntas brindadas por la docente en el protocolo			
		Trabajo de investigación final	Título de la sección		3%	
			Fecha en la que se realiza el trabajo			
			Tema abordado			
			Fotografía de la Evidencia de la actividad			
			Retroalimentación del aprendizaje con las 4 preguntas brindadas por la docente en el protocolo			
		Introducción	Debe estar escrita en una extensión de una página como mínimo y máximo		3%	

			Debe abordar los contenidos a desarrollar, qué se va a hacer y su finalidad			
	Diseño del blog	Configurar el diseño del blog según las instrucciones del protocolo brindado por la docente			2,5%	
	Tema de diseño	Elección del tema de diseño según las instrucciones del protocolo brindado por la docente				
	Entradas públicas	Hacer todas las entradas públicas a la fecha de entrega de la evaluación				
	URL del blog generado	Compartir el URL en el espacio asignado en el aula virtual para su revisión			1%	
General	Retroalimentación	Cada grupo hace revisión de los otros diarios de clase y contesta el instrumento de evaluación par.			2,5%	
	Trabajo en equipo	La retroalimentación del diario se debe hacer en equipo de trabajo de una forma colaborativa.				
Porcentaje total final		15%				
Porcentaje obtenido						
Nota obtenida						

**Apéndice 6. Rúbrica de evaluación del Trabajo Final de Investigación y exposición.
Valor 30%**

Criterios de Evaluación		Observaciones	x	Valor	Valor Obtenido
Entrega					
Trabajo final 17%					
Exposición final 8%					
Contenido de la presentación	Unidad de información. Presenta una diapositiva			0,50%	
	Servicio de información. Presenta una diapositiva			0,50%	
	Marco teórico. Presenta una diapositiva			0,50%	
	Resultados de la evaluación aplicada por medio de gráficos o cuadros			1,00%	
	Presentación de los servicios y productos elaborados			1,00%	
	Estrategias de mercado para la promoción en la unidad de información de los servicios y productos elaborados.			1,00%	
	Conclusiones: 3			0,50%	
	Recomendaciones: 3			0,50%	
Exposición	Claridad en el orden de las ideas expuestas			0,50%	
	Dominio del tema			0,50%	
	No lee durante la exposición			0,50%	
	Expone de forma clara			0,50%	
	Se respeta el tiempo asignado para exponer (35 min.)			0,50%	
	Fluidez en la exposición de las ideas			0,50%	
	Dominio en la resolución de consultas			0,50%	

	Distribución de los contenidos de la exposición equivalente entre los integrantes del grupo.			0,50%	
	Todos los integrantes del grupo participan en la exposición y dominan toda la materia de la exposición			0,50%	
Trabajo escrito	Presenta las correcciones realizadas producto de la revisión de la docente del avance			2,00%	
	Servicio de información	● Introducción de la propuesta		3,00%	
		● Etapas de la propuesta			
		● Servicio de Información con TIC's			
		● Introducción de la propuesta			
	Evaluación	● Aplicación de cuestionario		2,00%	
		● Análisis de resultados			
	En el apartado diseño de los servicios o productos incluye los enlaces o imágenes creados.			3%	
	En el apartado mercadeo presenta las estrategias de mercado para la promoción en la unidad de información de los servicios y productos elaborados.			2%	
	Presenta las 3 conclusiones			3%	
	Presenta las 3 recomendaciones				
	Referencias bibliográficas en APA 7 ed.			1%	
	Cada apartado: tabla de contenido, introducción, etc., inicia en una nueva página.			2%	
	Utiliza para el desarrollo de este trabajo:				

	Use letra Times New Roman 12, Espaciado 1,5, texto justificado.			
	Respeto por las instrucciones brindadas para la realización de este trabajo en su totalidad y en conformidad con lo que se indica en el programa del curso.			
	Adjunta la rúbrica de evaluación del trabajo escrito y exposición final, en la última página del trabajo escrito		1%	
	El trabajo escrito lo sube al aula virtual solo un integrante del grupo.		0,50%	
Debe elaborar este documento en Word		Porcentaje total:	30%	
		Nota:	100	
Observaciones:				

Apéndice 7. Hoja de cotejo de ensayo especialista

La matriz utilizada para calificar es la siguiente, y tiene un valor total de un 5%

Criterios de evaluación	Si	No	Valor	Observaciones
El documento contiene: Portada, logotipo de la universidad, nombre de la universidad, facultad, escuela, NRC y nombre del curso, título del trabajo, nombre del profesor, fecha de entrega, ciclo y año.			1%	
Presenta errores ortográficos, no presenta tildes, palabras mal escrita u omisión de letras			1%	
Presenta un hilo conductor que refiere precisamente a los temas tratados por la especialista			1%	
Cumple con los requisitos de fondo y forma solicitados en cada uno de los protocolos establecidos para cada actividad corta asignada.			1%	
Presenta una reflexión obtenida por la temática abordada por la especialista			1%	
Total			5%	