



BACHILLERATO EN BIBLIOTECOLOGÍA CON ÉNFASIS EN BIBLIOTECAS EDUCATIVAS
BACHILLERATO EN BIBLIOTECOLOGÍA CON ÉNFASIS EN CIENCIAS DE LA
INFORMACIÓN

PROGRAMA DE CURSO

DATOS DEL CURSO

1	Sigla y Nombre:	BI-1005 Estudio y Formación de Usuarios
2	Sección (Área):	Sección de Servicios y productos
3	Tipo de curso:	Teórico
4	Requisitos:	BI-3010
5	Correquisitos:	Ninguno
6	Créditos:	4
7	Horas:	3 horas y 50 minutos
8	Nivel:	Bachillerato
9	Resolución:	Resolución de la Vicerrectoría de Docencia VD-R-8997-2013 del 27 de setiembre de 2013. Resolución VD-11423-2020

PROFESORA DEL CURSO

10	Grupo:	01
11	Profesora:	Marcela Gil Calderón
12	Aula:	- - -
13	Horario de clase:	Miércoles 5:00 a 8:50 p.m.
14	Horario de atención:	Jueves de 1:00 a 3:00 pm. (Virtual)
15	Correo electrónico:	marcela.gil@ucr.ac.cr
16	Teléfonos:	2511-1919 85862044 (Comunicación vía whatsapp) Horario laboral
17	Modalidad:	Virtual

I. DESCRIPCIÓN

Curso teórico ubicado en el cuarto año de las carreras de Bachillerato en Bibliotecología con énfasis en Ciencias de la Información y Bachillerato en Bibliotecología con énfasis en Bibliotecas Educativas. Está orientado a la construcción de los conocimientos necesarios para el desarrollo de estudios de usuarios desde distintas perspectivas metodológicas, así como, los elementos necesarios para la realización de procesos de formación de usuarios según el contexto en que estos se encuentran. De esta manera, se busca que el estudiantado pueda conocer diversas teorías en relación al estudio de usuarios, al comportamiento en el uso de la información y a los procesos de formación, desde una perspectiva pedagógica y didáctica que se pueden desarrollar en una unidad de información.



II. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar en el estudiante una actitud crítica y reflexiva hacia las teorías sobre estudio y formación de usuarios, así como los conocimientos y habilidades necesarias para la planificación metodológica y la implementación de éstos en las unidades de información.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reconocer la gama de tipologías de conceptos de información.
2. Distinguir los conceptos de cultura de información, fenómeno de la información y prácticas de uso de la información.
3. Reconocer los tipos de usuarios de la información.
4. Identificar las características de los diferentes tipos de usuarios de la información según el contexto.
5. Tipificar usuarios de una unidad de información determinada.
6. Identificar los elementos presentes en las teorías y modelos de comportamiento informacional.
7. Analizar las teorías/modelos más relevantes de comportamiento de uso de la información.
8. Reconocer la aplicación de metodología de estudio de usuarios asociada a las teorías y modelos de comportamiento de uso de la información.
9. Identificar la metodología científica que se puede aplicar para la realización de estudios de usuarios.
10. Relacionar el estudio de usuarios con la planificación de servicios de información y la formación de usuarios.
11. Diseñar un estudio de usuarios aplicado a un contexto específico.
12. Identificar los diferentes tipos de formación de usuarios.
13. Elaborar programas para la formación de usuarios.
14. Diseñar un plan de formación de usuarios aplicado a un contexto específico.

IV. CONTENIDOS

UNIDAD I INFORMACIÓN Y SOCIEDAD	
Objetivos Específicos	Contenidos
1. Reconocer la gama de tipologías de conceptos de información.	-Concepto de información.
2. Distinguir los conceptos de cultura de información, fenómeno de la información y prácticas de uso de la información.	-Cultura de la información. -Fenómeno de la información. -Prácticas de uso de la información o prácticas informacionales

UNIDAD II TIPIFICACIÓN DE USUARIOS	
Objetivos Específicos	Contenidos
1. Reconocer los tipos de usuarios de la información.	Tipos de usuarios de la información (Por unidades de información, por uso de la información, por grupos etarios, por áreas de interés, etc.).



UNIDAD II TIPIFICACIÓN DE USUARIOS	
Objetivos Específicos	Contenidos
2. Identificar las características de los diferentes tipos de usuarios de la información según el contexto.	Características: edad, sexo, lugar de residencia, educación, formación, ocupación, necesidades de información, preferencias de información, condición socio económica, acceso a la información, etc.
3. Tipificar usuarios de una unidad de información determinada.	-Tipificación de usuarios.

UNIDAD III ESTUDIO DE USUARIOS	
Objetivos Específicos	Contenidos
1. Identificar los elementos presentes en las teorías y modelos de comportamiento informacional.	-Necesidades de información. -Comportamiento de uso de la información. -Satisfacción de necesidades de información.
2. Analizar las teorías/modelos más relevantes de comportamiento de uso de la información.	-Teorías/modelos de comportamiento de uso de la información.
3. Reconocer la aplicación de metodología de estudio de usuarios asociada a las teorías y modelos de comportamiento de uso de la información.	-Metodología para estudiar el comportamiento de uso de información asociadas a las teorías/modelos.
4. Identificar la metodología científica que se puede aplicar para la realización de estudios de usuarios.	-Investigación cuantitativa. -Investigación cualitativa. -Diseños metodológicos (Tipo de investigación, técnicas, instrumentos, análisis de la información).
5. Relacionar el estudio de usuarios con la planificación de servicios de información y la formación de usuarios.	-Análisis de estudios de usuarios y su aplicación a servicios de información.
6. Diseñar un estudio de usuarios aplicado a un contexto específico.	-Diseño de un estudio de usuarios.

UNIDAD IV FORMACIÓN DE USUARIOS	
Objetivos Específicos	Contenidos
1. Identificar los diferentes tipos de formación de usuarios.	Educación, orientación, instrucción, formación, alfabetización de usuarios. Enfoques pedagógicos para la formación de usuarios.



UNIDAD IV FORMACIÓN DE USUARIOS	
Objetivos Específicos	Contenidos
2. Elaborar programas para la formación de usuarios.	Contenido y características de los programas de formación de usuarios (niveles, programas, planes).
3. Diseñar un plan de formación de usuarios aplicado a un contexto específico.	Diseño práctico de un plan de formación de usuarios.

V. METODOLOGÍA

5.1 ASPECTOS GENERALES:

- Durante el curso se trabajará una metodología teórico-práctica.
- La profesora guiará y facilitará el proceso de aprendizaje mediante estrategias didácticas como análisis y discusión de lecturas, análisis de casos, investigaciones individuales y grupales y prácticas en clase.
- Se plantean actividades tanto individuales como grupales.
- El estudiante por su parte, deberá participar activamente durante las sesiones sincrónicas, asincrónicas y extra clase, cuando así lo amerite, y de acuerdo con el programa del curso.
- Este curso es Virtual. Las clases serán desarrolladas de forma virtual a través del Aula Virtual de la UCR (<https://mv1.mediacionvirtual.ucr.ac.cr/login/index.php>). Se recomienda a los estudiantes ingresar al Aula Virtual al menos una vez a la semana.

Las clases serán de dos tipos asincrónicas y sincrónicas:

- **Clase asincrónica** : se realizan en diferente tiempo y lugar, cada quien a su ritmo y en el momento de la semana que prefiera. Los tiempos de clase se flexibilizan, lo que favorece el aprendizaje.
- **Clase sincrónica**: todas las personas están conectadas al mismo tiempo (en un horario) y en el mismo espacio virtual. La interacción en la clase es inmediata. Para las videollamadas se estará empleando la herramienta Zoom. Oportunamente se les estará compartiendo la información necesaria para el ingreso.



5.2 ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS:

Dentro de las estrategias didácticas que se estarán aplicando durante el curso están:

1. Análisis de lecturas
2. Dinámicas colaborativas
3. Investigaciones de campo
4. Charlas con invitados especiales
5. Estudios de caso
6. Diseño de estudios de usuarios
7. Diseño de programas de formación de usuarios
8. Prácticas en clase y extraclase

5.3 NOTAS IMPORTANTES:

1. Según Consejo Asesor de la Facultad de Educación del 1 de abril de 2020 “La virtualización de las actividades académicas no exime al estudiantado de dar seguimiento y realizar la coordinación de asignaciones en sus cursos respectivos...”.
2. La asistencia puntual a las clases sincrónicas es fundamental para el aprendizaje y desarrollo del curso.
3. La participación activa será considerada como un aporte valioso para el curso.
4. Todo trabajo debe ser entregado en la fecha indicada, para su elaboración se debe emplear el Formato APA 6ta edición (*Según disposiciones de la Dirección, el Formato APA 6ta edición sigue siendo el formato a utilizar durante el I Semestre 2021*) y según lo establecido en el curso de Técnicas de Investigación Bibliográfica.
5. El formato de presentación de los trabajos en la plataforma virtual será PDF para evitar que los archivos se desconfiguren.
6. Las clases virtuales sincrónicas podrían requerir ser grabadas en audio y video, de ser necesario se le estará informando esta disposición al inicio de la clase. Esto con el fin de que decidan voluntariamente si desean o no ingresar a la sesión con su audio y vídeo activados.
7. Si presenta problemas de conectividad o acceso a equipo, debe notificar esta situación a la persona docente a cargo, para que pueda tomar las medidas de apoyo necesarias.

5.4 ELEMENTOS A CONSIDERAR DE LA NORMATIVA INSTITUCIONAL:

1. Según el artículo 6 del Reglamento de Orden y Disciplina de los estudiantes de la Universidad de Costa Rica, se considera como falta leve “Perturbar la necesaria tranquilidad de los recintos académicos en horas lectivas o perturbar el normal desarrollo de actividades académicas aunque se realicen en horas no lectivas o fuera de los recintos”. Lo cual es sancionado con “la amonestación por escrito o con suspensión menor de quince días lectivos”.
2. Según el artículo 4, incisos j) y k) del Reglamento de Orden y Disciplina es considerado como falta muy grave: j) *Plagiar, en todo o en parte, obras intelectuales de cualquier tipo.* k) *Presentar como propia una obra intelectual elaborada por otra u otras personas, para cumplir con los requisitos de cursos, trabajos finales de graduación o actividades académicas similares.* Lo cual es sancionado, según el artículo 9: a) Las faltas muy graves, con suspensión de su condición de estudiante regular no menor de seis meses calendario, hasta por seis años calendario.



3. Según el artículo 22 del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil, el profesor debe entregar a los alumnos las **evaluaciones calificadas** y todo documento o material sujeto a evaluación, a más tardar **diez días hábiles** después de haberse efectuado las evaluaciones y haber recibido los documentos. ACLARACIÓN: diez días hábiles corresponde a **dos semanas** semanas de tiempo que tiene el profesor para hacer entrega de las evaluaciones calificadas.
4. Según el artículo 24 del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil, “Cuando el estudiante se vea imposibilitado, por razones **justificadas** , para efectuar una evaluación en la fecha fijada, puede presentar una solicitud de reposición a más tardar en **cinco días hábiles** a partir del momento en que se reintegre normalmente a sus estudios”. ACLARACIÓN: cinco días hábiles corresponde a la **siguiente clase posterior** a aquella en que se reintegre normalmente a sus estudios.
5. Si hay pruebas cortas (“quizes”, llamadas orales) que por su naturaleza, no puedan ser anunciadas al estudiante, esto debe ser señalado como parte del programa de curso (Artículo 15, Reglamento de Régimen Académico Estudiantil).
6. Artículo 25 del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil, Una nota igual o superior a 7.0 da por aprobado el curso, una nota igual a 6.0 pero inferior a 7.0 da derecho a realizar examen de ampliación y una nota inferior a 6.0 da por reprobado el curso. Para la calificación final, cuando los decimales sean exactamente (,25) o coma (,75) deberá redondearse hacia la media unidad o unidad superior más próxima.
7. En concordancia con la política institucional contra las conductas de acoso y hostigamiento sexual, según el artículo 6 del [Reglamento de la Universidad de Costa Rica en Contra del Hostigamiento Sexual](#) , se debe: dar a conocer la normativa y materiales informativos y educativos; informar a toda la comunidad universitaria sobre los procedimientos; así como sensibilizar y capacitar a la comunidad universitaria, entre otras acciones sobre la prevención y erradicación de esta problemática.

VI. EVALUACIÓN

Evaluación	Desglose	Porcentaje
Trabajo colaborativo	Trabajo Colaborativo 1	15
	Trabajo Colaborativo 2	15
Análisis de Lecturas	Lectura no. 1	5
	Lectura no. 2	5
Trabajo práctico	Trabajo práctico 1	15
	Trabajo práctico 2	15
	Trabajo práctico 3	15
	Trabajo práctico 4	15
Total:		100%



VII. CRONOGRAMA

Semana	Contenidos	Actividades y Evaluaciones
Semana 1 (Clase Sincrónica) Del 05 al 09 de abril	Unidad I Información y Sociedad	Actividades: A través de una videoconferencia en Zoom. Lectura del programa de curso. Clase magistral Entrega de Guía de clase sobre los tipología de conceptos de información. Concepto de Cultura de Información, Fenómeno de la Información, Prácticas de uso de la información
Semana 2 (Clase Sincrónica) Del 12 al 16 de abril	Unidad I Información y Sociedad	Actividades: A través de una videoconferencia en Zoom. Constancia de revisión del programa de curso Análisis de Guía de Clase Asignación de Lectura no. 1
Semana 3 (Clase Asincrónica) Del 19 al 23 de abril	Unidad I Información y Sociedad	Actividades: A través de Mediación Virtual. Video Información y Sociedad
Semana 4 (Clase Sincrónica) Del 26 al 30 de abril	Unidad II Tipificación de usuarios	Actividades: A través de una videoconferencia en Zoom. Tipificación de usuarios, caracterización de usuarios Trabajo práctico en clase Evaluación: Entrega Análisis Lectura no. 1
Semana 5 (Clase Asincrónica) Del 03 al 07 de mayo	Unidad II Tipificación de Usuarios Unidad III Estudio de Usuarios	Actividades: A través de Mediación Virtual. Guía de Clase: Tipificación de usuarios Asignación Trabajo Práctico no. 1 Guía de Clase: Introducción Estudio de Usuarios
Semana 6 (Clase Sincrónica)	Unidad III Estudio de Usuarios	Actividades: A través de una videoconferencia en Zoom.



Semana	Contenidos	Actividades y Evaluaciones
Sincrónica) Del 10 al 14 de mayo		Análisis de Teorías y modelos de comportamiento informacional Evaluación: Entrega Trabajo Práctico no. 1
Semana 7 (Clase Asincrónica) Del 17 al 21 de mayo	Unidad III Estudio de Usuarios	Actividades: A través de Mediación Virtual. Guía de Clase: Estudio de Usuarios Asignación Trabajo Colaborativo no. 1
Semana 8 (Clase Sincrónica) Del 24 al 20 de mayo	Unidad III Estudio de Usuarios	Actividades: A través de una videoconferencia en Zoom. Análisis Metodología estudio de usuarios asociada a modelos de comportamiento informacional Asignación Lectura no. 2
Semana 9 (Clase Asincrónica) Del 31 de mayo al 04 de junio	Unidad III Estudio de Usuarios	Actividades: A través de Mediación Virtual. Guía de Clase: Estudio de Usuarios Evaluación: Entrega Trabajo colaborativo no.1 Asignación Trabajo Colaborativo no. 2
Semana 10 (Clase Sincrónica) Del 07 al 11 de junio	Unidad III Estudio de Usuarios	Actividades: A través de una videoconferencia en Zoom. Puesta en Común Trabajo Colaborativo no. 1 Análisis y relación de Estudios de usuarios con planificación de servicios de información Diseño de un estudio de usuarios aplicado a un contexto específico Trabajo Práctico en clase Asignación Trabajo Práctico no. 2 Evaluación: Entrega Trabajo colaborativo no. 2
Semana 11 (Clase Asincrónica)	Unidad III Estudio de Usuarios	Actividades: A través de Mediación Virtual.



Semana	Contenidos	Actividades y Evaluaciones
Del 14 al 18 de junio		Guía de Clase: Estudio de Usuarios- Diseño de un estudio de usuarios aplicado a un contexto específico Evaluación: Entrega Trabajo Práctico no. 2
Semana 12 (Clase Sincrónica) Del 21 al 25 de junio	Unidad IV Formación de Usuarios	Actividades: A través de una videoconferencia en Zoom. Análisis de los diferentes tipos de formación de usuarios Educación, orientación, instrucción, formación, alfabetización de usuarios. Enfoques pedagógicos para la formación de usuarios Trabajo Práctico en clase Asignación Trabajo Práctico no. 3
Semana 13 (Clase Asincrónica) Del 28 de junio al 02 de julio	Unidad IV Formación de Usuarios	Actividades: A través de Mediación Virtual. Guía de Clase: Formación de usuarios- Contenido y características de los programas de formación de usuarios Evaluación: Entrega Trabajo Práctico 3
Semana 14 (Clase Sincrónica) Del 05 al 09 de julio	Unidad IV Formación de Usuarios	Actividades: A través de una videoconferencia en Zoom. Análisis y discusión de Programas de formación de usuarios Diseño de un plan de formación de usuarios Trabajo práctico en clase Asignación Trabajo Práctico no. 4
Semana 15 (Clase Asincrónica) Del 12 al 16 de julio	Unidad IV Formación de Usuarios	Actividades: A través de Mediación Virtual. Guía de Clase: Diseño práctico de un plan de formación de usuarios Evaluación: Entrega Trabajo Práctico no. 4
Semana 16	Unidad IV	Actividades: A través de una



Semana	Contenidos	Actividades y Evaluaciones
(Clase Sincrónica) Del 19 al 23 de julio	Formación de Usuarios	videoconferencia en Zoom. Puesta en común de Trabajo Práctico no. 3 y Trabajo Práctico 4
Del 26 al 30 de julio	Fin de lecciones y entrega de promedios.	Actividades: Entrega de promedios a través de Mediación Virtual.
Feriado: Anexión de Guanacaste (se traslada para el lunes 26 de julio).	Acumulativo.	Ampliación (Exámenes finales).



VIII. BIBLIOGRAFÍA

8.1 BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

Araújo, C. A. A. (2017). O que são “Práticas informacionais”? *Informação Em Pauta*, 2(Especial), 217-236. <https://doi.org/10.32810/2525-3468.ip.v2i0.2017.20655>

Araujo, C.A. (2016). Estudos de usuários da informacao: comparacao entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. *Informação em Pauta*, 1(1), 61-78

Berrío-Zapata, C.; Moreira, F.; Goncalves Sant’Ana R. y Muñoz, M.L. (2016). El paradigma de comportamiento informacional como alternativa para comprender los fenómenos informacionales en América Latina. *Revista Interamericana de Bibliotecología* 39(2), 133-147.

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

Fernández Marcial, V. (2018). Comportamiento informacional: nuevos escenarios, nuevos desafíos. *Páginas A & B*, (Especial), 3-16.

González Solar, L. (2018). Estudios de usuarios en el diseño de servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación: estudio de caso. *Biblios*, (72), 80-93. <http://doi.org/10.5195/biblios.2018.427>

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

González-Teruel, A. (2016). Referentes teóricos y dimensiones aplicadas en el estudio del usuario de la información. In M.-N. González de Gómez & R. Rabello (Eds.) *Informação: agentes e intermediação*. Brasília: IBICT

González-Teruel, A. y Barrios Cerrejón, M. (2012). *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos*. Ediciones Trea. <https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/ereader/sibdi/120580?page=1>

Martín, C. (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*. 17(1), 129-149.

Núñez Paula, I. A., & Zayas Caballero, I. (2016). Análisis de modelos sobre Comportamiento Informacional, desde un enfoque socio-psicológico. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 12(1), 63–89.

Oviedo Durán, M. I. (2020). Estudios de usuarios de los servicios bibliotecarios en la biblioteca del campus Tecnológico Local de San Carlos en el contexto de la emergencia por COVID-19. *Revista ventana*, 14(1), 50-51. <https://revistas.tec.ac.cr/index.php/ventana/article/view/5459/5190>



Rendón, N.; Naranjo, E.; Giraldo, C.M. (2005). Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano: resultados de la investigación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. 28(2), 43-86.

Valverde Sánchez, J. L. (2019). Estrategias innovadoras en la biblioteca: estudio de usuarios de la biblioteca física-virtual. *Yulök Revista de Innovación Académica*, 3(2), 60-75. <file:///C:/Users/50685/Downloads/201-Texto%20del%20art%C3%ADculo-409-2-10-20200811.pdf>

Wilson, T. (2020). Remodelling the model. *Anales de Documentación*, 23(2), 1-5. <http://doi.org/10.6018/analesdoc.449171>

Zayas Caballero, I., & Núñez Paula, I. A. (2019). Comportamiento informacional de instituciones y profesionales de información en la educación para el desarrollo sostenible. *Ciencias de la Información*, 50(3), 11–16.

8.2 BIBLIOGRAFÍA EN OTROS IDIOMAS

Abbas, J. (2017). Children and information technology. *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, 4. ed. United States, CRC Press. Recuperado de <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.1081/E-ELIS4>

Araújo, C. A. A. (2017). O que são “Práticas informacionais”? *Informação Em Pauta*, 2(Especial), 217-236. <https://doi.org/10.32810/2525-3468.ip.v2i0.2017.20655>

Araujo, C.A. (2016). Estudos de usuários da informacao: comparacao entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. *Informação em Pauta*, 1(1), 61-78

Bates, M.J. (2017). Information. *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, 4. ed. United States, CRC Press. Recuperado de <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.1081/E-ELIS4>

Bates, M.J. (2017). Information behavior. *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, 4. ed. United States, CRC Press. Recuperado de <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.1081/E-ELIS4>

Beheshti, J. & Large, A. Eds (2013) *The information behavior of a new generation: children and teens in the 21st Century*. Lanham : The Scarecrow Press, Inc.

Case, D.O.& Given, L.M. (2016). *Looking for information : a survey of research on information seeking, needs and behavior*. 4o ed. U.K., Emerald.

Fidel, R. (2012): *Human information interaction : an ecological approach to information behavior* / Cambridge, Massachusetts: MIT Press.

Fisher, K. E.; Erdelez, S.; McKechnie, L..Eds (2005). *Theories of information behavior*. Medford, New Jersey : ASIS&T.

Fulton, C. & Henefer, J. (2017). Information practice. *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, 4. ed. United States, CRC Press. Recuperado de <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.1081/E-ELIS4>



Gross, M. (2017) Youth information needs and behavior. Encyclopedia of Library and Information Sciences, 4. ed. United States, CRC Press. Recuperado de <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.1081/E-ELIS4>

Jones, W. (2017). Personal Information Management (PIM). Encyclopedia of Library and Information Sciences, 4. ed. United States, CRC Press. Recuperado de <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.1081/E-ELIS4>

Julien, H. (2017). Students' information needs and behavior. Encyclopedia of Library and Information Sciences, 4. ed. United States, CRC Press. Recuperado de <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.1081/E-ELIS4>

Nahl, D. (2017). User-Centered revolution: 1970-1995 [ELIS Classic]. Encyclopedia of Library and Information Sciences, 4. ed. United States, CRC Press. DOI: 10.1081/E-ELIS3. Last Updated: 28 Jul 2016 Recuperado de <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.1081/E-ELIS4>

Naumer, C.M: & Fisher, K.E. (2017). Information needs. Encyclopedia of Library and Information Sciences, 4. ed. United States, CRC Press. Recuperado de <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.1081/E-ELIS4>

Rocha, E., Gandra, T., & Rocha, J. (2017). Práticas informacionais: novo abordagem para os estudos de usuários da informacao. *Biblios*(68), 96-109. doi:<https://doi.org/10.5195/biblios.2017.445>

Savolainen, R. (2017). Everyday life information seeking. Encyclopedia of Library and Information Sciences, 4. ed. United States, CRC Press. Recuperado de <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.1081/E-ELIS4>

Williamson, K.; Asla, T. (2017). Older Adults' information need and behavior. Encyclopedia of Library and Information Sciences, 4. ed. United States, CRC Press. Recuperado de <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.1081/E-ELIS4>

Wilson, T.D. (2000). Human information behavior. *Informing Science Research*. 3(2), 49-55.

Wilson, T.D. (2017). Information behavior models. Encyclopedia of Library and Information Sciences, 4. ed. United States, CRC Press. Recuperado de <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.1081/E-ELIS4>

Wilson, T. (2020). Remodelling the model. *Anales de Documentación*, 23(2), 1-5. <http://doi.org/10.6018/analesdoc.449171>

8.3 BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Avila, E. (2014). Formación de usuarios de la información mediante aplicaciones Web 2.0. *Biblios*. no. 55, 40-50. <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/160/200>

Cervantes, L., Navas, M., & Cuadrado, I. (2019). Contacto intergrupar y actitudes en bibliotecas públicas: un estudio con usuarios marroquíes y españoles en Barcelona y Almería. *Revista Española de Documentación Científica*, 42(1), 1-12. <http://doi.org/10.3989/redc.2019.1.1581>





de Carvalho, S. M. S., Calderari Miguel, M., & Borges Campos, A. C. (2019). Aproveite a Sua Passagem E Viaje Pelo Mundo Da Leitura: Uma Análise Das Bibliotecas Transcol De Vila Velha Por Meio Da Ferramenta Servqual. *Pesquisa Brasileira Em Ciência Da Informação e Biblioteconomia*, 14(2), 408–425. <https://doi-org/10.20396/rdbci.v16i3.8651239>

Polanco Cortés, J. L. (2018). *Comportamiento informacional en el depósito espontáneo de documentos en el repositorio Kérwá de la Universidad de Costa Rica* [Tesis de licenciatura no publicada]. Universidad de Costa Rica.