



Programa de curso

Datos del curso

1	Sigla y Nombre:	BI-1005 Estudio y Formación de Usuarios
2	Sección (Área):	Servicios y Productos de Información
3	Tipo de curso:	Teórico
4	Requisitos:	BI-3010
5	Correquisitos:	-----
6	Créditos:	4
7	Horas:	Teoría: 4
8	Nivel:	Bachillerato

Datos de los(as) profesores(as) del curso

9	Grupo:	01	02
10	Profesor (a):	Marcela Gil Calderón	Marcela Gil Calderón
11	Horario de clase:	M 17 a 20:50 p.m	J 8 -11:50 a.m.
12	Horario de atención :	J 2 p.m.-4 p.m.(Virtual)	J 4 p.m.-6 p.m. (Virtual)
13	Correo:	marcela.gil@ucr.ac.cr	marcela.gil@ucr.ac.cr
14	Modalidad	Regular	Regular
15	Grado de virtualidad:	Bimodal	Alto Virtual
16	Aula:	BL-201 EBCI	TA-0007 Tecnología de Alimentos

I. Descripción del curso





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 con el estudio de usuarios, el comportamiento en el uso de la información y la aplicación de procesos de formación, desde una perspectiva pedagógica y didáctica que se pueden desarrollar en una unidad de información o en otros ambientes donde se haga uso de la información

II. Objetivos del curso

Objetivo general: Desarrollar 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 o en otros ambientes donde se haga uso de la información .

Objetivos específicos:

1. Distinguir los conceptos de cultura de información, fenómeno de la información y prácticas de uso de la información.
2. Tipificar los usuarios de la información por sus características, uso, y tipos de unidades de información según el contexto
3. Identificar los elementos presentes en las teorías y modelos de comportamiento informacional
4. Analizar las teorías/modelos más relevantes de comportamiento de uso de la información.
5. Analizar la metodología científica aplicada al estudio de usuarios asociada a las teorías y modelos de comportamiento en el uso de la información
6. Diseñar un estudio de usuarios aplicado a un contexto específico.
7. Establecer la relación entre el estudio de usuarios, la planificación de servicios de información y la formación de usuarios
8. Aplicar diferentes tipos de formación que respondan a necesidades identificadas en de estudios de usuarios





9. Diseñar un plan de formación de usuarios aplicado a un contexto específico.

III. Contenidos del curso

Unidad I. Información y Sociedad	
Objetivo específico	Contenidos
1. Distinguir los conceptos de cultura de información, fenómeno de la información y prácticas de uso de la información	• Concepto de información y su enfoque social • Cultura de la información. • Fenómeno de la información • Prácticas de uso de la información

Unidad II. Tipificación de usuarios	
Objetivo específico	Contenidos
2. Tipificar los usuarios de la información por sus características, uso, y tipos de unidades de información según el contexto	• Tipos de usuarios de la información (Por unidades de información, por uso de la información, por grupos etarios, por áreas de interés, etc.) • Características: edad, sexo, lugar de residencia, educación, formación, ocupación, necesidades de información, preferencias de información, condición socio económica, acceso a la información, etc. • Tipificación de usuarios

Unidad III. Estudio de usuarios	
Objetivo específico	Contenidos
3. Identificar los elementos presentes en las teorías y modelos de	• Análisis de conceptos asociados a teorías y modelos de comportamiento informacional (Necesidades de





Unidad III. Estudio de usuarios	
Objetivo específico	Contenidos
comportamiento informacional	información, comportamiento de uso de la información, satisfacción de necesidades de información.
4. Analizar las teorías/modelos más relevantes de comportamiento de uso de la información	• Teorías/Modelos de comportamiento de uso de la información
5. Analizar la metodología científica aplicada al estudio de usuarios asociada a las teorías y modelos de comportamiento en el uso de la información	• Metodología para estudiar el comportamiento de uso de información asociada a las teorías/modelos: ejemplos y aplicación. -Investigación cuantitativa -Investigación cualitativa • Diseños metodológicos (Tipo de investigación, técnicas, instrumentos, análisis de la información).
6. Diseñar un estudio de usuarios aplicado a un contexto específico.	• Diseño y aplicación de un estudio de usuarios a un contexto específico: caso práctico

Unidad IV. Formación de usuarios	
Objetivo específico	Contenidos
7. Establecer la relación entre el estudio de usuarios, la planificación de servicios de información y la formación de usuarios	• Análisis de estudios de usuarios y su aplicación a servicios de información: análisis de casos
8. Identificar los diferentes tipos de formación de usuarios, características, y planificación para el	• Diseño de diferentes tipos de formación, con base a resultados de estudios de usuarios ya sea en unidades de información o en otros ambientes en que se haga uso de la información.





Unidad IV. Formación de usuarios

Objetivo específico	Contenidos
diseño de programas y planes de formación.	
9. Diseñar un plan de formación de usuarios aplicado a un contexto específico.	• Contenido y características de los programas de formación de usuarios (niveles, programas, planes). • Diseño de un plan de formación de usuarios: caso práctico

IV. Metodología

4.1 Aspectos generales:

La persona docente tiene la función de ser un guía y facilitador durante el proceso de investigación y aprendizaje. El estudiantado por su parte, debe participar activamente en el desarrollo del curso, en la discusión de los temas, y en las actividades planteadas. Se plantean actividades tanto individuales como grupales.

- Las clases serán apoyadas con la plataforma institucional de Mediación Virtual (<https://mv1.mediacionvirtual.ucr.ac.cr/login/index.php>) en donde se brindará acceso al programa y materiales del curso. Se recomienda al estudiantado ingresar al Aula Virtual al menos una vez a la semana.
- En el caso de las clases virtuales, éstas pueden ser 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 plataforma Microsoft Teams. Oportunamente se les estará compartiendo la información necesaria para el ingreso.

IMPORTANTE

Según Resolución 11502-2020, "La docencia mediada con tecnologías de la información y la comunicación de la Universidad de Costa Rica se desarrollará en la plataforma





Mediación Virtual” (p. 7). Por lo tanto, esta es la plataforma oficial a la que se le debe dar prioridad

4.2 Estrategias didácticas:

Dentro de las estrategias didácticas (por categoría) que se estarán aplicando durante el curso están:

Categoría	Estrategia
Desarrollo de la comunicación y trabajo grupal	Exposiciones de la profesora (Clase magistral), charla de personas expertas, proyectos de investigación dirigida y exposición de los estudiantes, prácticas en clase y extraclase
Comprensión de la Información	Búsqueda y análisis de información, estudio de casos, trabajos prácticos,
Aplicación de la información	Aprendizaje basado en problemas, prácticas
Representación de la información	Mapa conceptual, mapa mental, cuadro T, cuadro sinóptico, línea de tiempo, tira cómica o historieta

V. Evaluación

Actividad Evaluativa	Descripción	Porcentaje
Trabajo colaborativo	Trabajo Colaborativo 1 (Diseño de estudio de usuario)	15
	Trabajo Colaborativo 2 (Estudio de Usuarios)	15
	Trabajo Colaborativo 3 (Plan Formación Usuarios)	15
Comprobaciones de lectura	Comprobación de lectura 1	5
	Comprobación de lectura 2	5
	Comprobación de lectura 3	5
	Comprobación de lectura 4	5
Trabajo práctico y estudios de caso (Pueden ser en clase o extraclase y pueden ser individuales o grupales)	Trabajos prácticos en clase o extraclase	35





Actividad Evaluativa	Descripción	Porcentaje
TOTAL		100%

IMPORTANTE

Las normas de evaluación incluidas en el programa del curso pueden ser variadas por la profesora con el consentimiento de la mayoría absoluta (más del 50% de los votos) de los estudiantes matriculados en el curso y grupo respectivo. Para proceder a este cambio la profesora debe proponerlo a los estudiantes al menos con una semana de antelación a la realización de la evaluación y comunicarlo al director de la unidad académica a más tardar una semana después (Artículo 17, Reglamento de Régimen Académico Estudiantil).

VI. Notas importantes

1. Según el 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. Se recomienda el uso de la [guía del curso de Técnicas de Investigación Bibliográfica del 2022](#), para la aplicación del Formato APA 7ma edición en la elaboración de las citas, referencias y aspectos de formato de los trabajos académicos.
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 video activados.
7. Si se presentan problemas de conectividad o acceso a equipo, debe notificarse esta





situación a la persona docente a cargo, para que pueda tomar las medidas de apoyo necesarias.

VII. Elementos a considerar de la normativa institucional

En este apartado se extraen los aspectos más relevantes de la normativa institucional dirigida a las personas estudiante, éstos se indican a continuación:

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** de tiempo que tiene el profesor para hacer entrega de las evaluaciones calificadas.

4. Según el artículo 22, inciso c) del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil, si el o la estudiante considera que una evaluación ha sido mal calificada, puede solicitar al profesor o a la profesora, aclaraciones y adiciones sobre la evaluación, **en un plazo no mayor de tres días hábiles** posteriores a la devolución de esta. El profesor o la profesora atenderá con cuidado y prontitud la petición, para lo cual tendrá un plazo no mayor a cinco días hábiles.

5. 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.

6. 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).

7. 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.

8. Artículo 26 del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil, además de la escala numérica, el profesor o la profesora podrá utilizar la siguiente sigla: IC (Incompleto). Será utilizado cuando el profesor, la profesora o la unidad académica autorice una prórroga al estudiante o a la estudiante, para que cumpla extemporáneamente (después de finalizar el curso lectivo), con algún requisito del curso que esté sujeto a evaluación y que haya quedado pendiente. Como este símbolo no tiene equivalencia numérica, no se toma en cuenta para el promedio ponderado.

9. 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.





VIII. Cronograma

Semana	Contenidos	Actividades y Evaluaciones ¹
Semana 1 Del 10 al 14 de marzo	UNIDAD 1. Información y Sociedad	Inicio de Lecciones Clase magistral
Semana 2 Del 17 al 21 de marzo	UNIDAD 1. Información y Sociedad UNIDAD 2. Tipificación de usuarios	En Mediación Virtual. Información y sociedad (Guía de clase) Tipificación de usuarios (Guía de clase)
Semana 3 Del 24 al 28 de marzo	UNIDAD 2. Tipificación de usuarios UNIDAD 3. Estudio de usuarios	Clase magistral Estudio de usuarios
Semana 4 Del 31 de marzo al 04 de abril	UNIDAD 3. Estudio de usuarios	Clase magistral Comportamiento informativo Lectura
Semana 5 Del 07 al 11 de abril.	UNIDAD 3. Estudio de usuarios	Teorías comportamiento informativo Prácticas informativas/prácticas de uso de la información Lectura

¹ Las fechas podrían sufrir modificaciones debido a motivos de salud, fuerza mayor, accidentes o acontecimientos que no han podido preverse.



Semana	Contenidos	Actividades y Evaluaciones
Semana Del 14 al 18 de abril.		Feriado: Semana Santa.
Semana 6 Del 21 al 25 de abril. Semana U.	UNIDAD 3.Estudio de usuarios	A través de Mediación Virtual. Análisis Metodología estudio de usuarios. Lectura
Semana 7 Del 28 de abril al 02 de mayo. Feriado: Día del trabajo (01 de mayo).	UNIDAD 3.Estudio de usuarios	Prácticas informacionales/prácticas de uso de la información Trabajo Colaborativo 1
Semana 8 Del 05 al 09 de mayo	UNIDAD 3.Estudio de usuarios	Análisis Metodología estudio de usuarios, comportamiento informacional y Prácticas de uso de la información
Semana 9 Del 12 al 16 de mayo.	UNIDAD 3.Estudio de usuarios	Diseño metodológico Estudio de Usuarios Comportamiento informacional Prácticas de uso de la información
Semana 10 Del 19 al 23 de mayo.	UNIDAD 3.Estudio de usuarios	Presentación Trabajo Colaborativo 2
Semana 11 Del 26 al 30 de mayo.	UNIDAD 3.Estudio de usuarios	Diseño metodológico Estudio de Usuarios Comportamiento informacional





Semana	Contenidos	Actividades y Evaluaciones
		Prácticas de uso de la información
Semana 12 Del 02 al 06 de junio.	UNIDAD 4.Formación de usuarios	Clase magistral Análisis de los diferentes tipos de formación de usuarios Enfoques pedagógicos para la formación de usuarios
Semana 13 Del 09 al 13 de junio.	UNIDAD 4.Formación de usuarios	Clase magistral Formación de usuarios- Contenido y características de los programas de formación de usuarios Asignación Trabajo Colaborativo 3
Semana 14 Del 16 al 20 de junio.	UNIDAD 4.Formación de usuarios	Clase magistral Formación de usuarios-Contenido y características de los programas de formación de usuarios
Semana 15 Del 23 al 27 de junio.	UNIDAD 4.Formación de usuarios	Presentaciones Trabajo Colaborativo 3
Semana 16 Del 30 de junio al 04 de	UNIDAD 4.Formación de usuarios	Evaluación: Entrega trabajo escrito Trabajo





Semana	Contenidos	Actividades y Evaluaciones
julio. Fin de lecciones.		Colaborativo 3
Semana Del 07 al 11 de julio.	Acumulativo.	Ampliación (Exámenes finales).

IX. Bibliografía

9.1 Bibliografía obligatoria en español:

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-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.

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.





Sabelli, M. (2013). Investigaciones sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes en situación vulnerable: hacia una información inclusiva en Uruguay. En: Calva González, J. J. *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*. IIBI-UNAM. pp. 77-104.

Sabelli, M. y Rasner, J. (Comps.) (2015). *Estrategias de información y comunicación centradas en adolescentes*. Universidad de la República Uruguay.

9.2 Bibliografía obligatoria en otros idiomas:

Araújo, C. A. A. (2017). O que sao “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

González-Teruel, A.; Araujo, C.A. y Sabelli, M. (2022). Diffusion of theories and theoretical models in the Ibero-American research on information behavior. *Journal of the Association for Information Science and Technology*. <https://doi.org/10.1002/asi.24598>

Wilson, T.D. (2020). *Exploring information behaviour an introduction*. <http://informationr.net/ir/bonusbook.html>

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

9.3 Bibliografía complementaria:

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>

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>

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

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.

