		UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO PROGRAMA DE POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN PROGRAMA DE MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN Programa de actividad académica			
Denominación: Estudios de Usuarios					
Clave	Semestre	Créditos 8	Campo de conocimiento	Usuarios de la información	
Modalidad	Curso () Taller () Lab () Sem (X)	Tipo	T (X) P () T/P ()		
Carácter	Obligatorio ()	Optativo (X)	Horas: 64		
	Obligatorio E ()	Optativo E ()			
Duración del programa		Semestral		Semana 4	Semestre 64
				Teóricas 4	Teóricas 64
				Prácticas	Prácticas
				Total 4	Total 64

Seriación:	
Actividad académica antecedente	
Actividad académica subsecuente	
Introducción:	
<p>Como consecuencia de la gran producción de recursos informativos y su fácil acceso mediante tecnologías de información y comunicación, entre las que destacan ambiente digital y redes sociales, los bibliotecológicos y los estudiosos de la información se han preocupado por identificar las características de los sujetos que necesitan, buscan, recuperan y utilizan información. Preocupación que se examina en la asignatura estudios de usuarios, este campo está conformado por diversos temas, los cuales se pueden abordar desde un enfoque cualitativo y diferentes métodos, técnicas y herramientas que explicarán los comportamientos de diversos grupos sociales que utilizan o utilizarán recursos, herramientas y servicios de información.</p> <p>La asignatura permitirá a las alumnas y los alumnos apropiarse de los conocimientos y procesos necesarios para desarrollar estudios de usuarios ya sea como un fin en sí mismos, o como parte de investigaciones en diversos campos disciplinarios.</p> <p>Los contenidos se entienden como un todo, el tema anterior se vincula con el que sigue de tal manera que para aprehenderlos se requiere asistencia y participación.</p> <p>El método de aprendizaje es a través de su problematización, cuestionamiento y reflexión constantes, se promueve que busquen textos que completen lo aprendido en clase. La consecución de ciertos temas requiere aplicar los referentes teóricos que se presentan.</p>	

Objetivo general:

Que las alumnas y los alumnos determinen los conceptos, procesos, métodos y técnicas que conforman el fenómeno estudios de usuarios, con el fin de que realicen investigaciones sobre el tema y resuelvan problemas relacionados con la planeación, desarrollo y mejoramiento de servicios de información dirigidos a diversas comunidades de usuarios, mediante la problematización por parte de los participantes.

Objetivos específicos:

Unidad I. Estimar la importancia del usuario dentro del ciclo de la información.

Unidad II. Distinguir el significado y desarrollo del subcampo fenoménico estudios de usuarios.

Unidad III. Diferenciar algunos métodos y técnicas que existen para estudiar al usuario de la información.

Unidad IV. Definir el proceso de elaboración y aplicación de los instrumentos para la recogida de datos.

Unidad V. Examinar los procedimientos para organizar datos, establecer relaciones categoriales, redactar y presentar los resultados.

Índice temático			
	Tema	Horas semestre	
		Teóricas	Prácticas

1	Usuario de información	8	
2	Estudios de usuarios	14	
3	Métodos y técnicas para realizar estudios de usuarios	14	
4	Diseño de instrumentos para la recolección de datos	10	
5	Análisis e interpretación de datos	18	
Total		64	
Suma total de horas		64	

Contenido Temático	
	Tema y subtema
1	Usuario de información.
1.1	Significado de información.
1.2	Definición de usuario.

1.3	Categorías de usuarios.
1.4	Contexto.
1.5	Comunidades de usuarios.
2	Estudios de usuarios.
2.1	Antecedentes.
2.2	Concepto.
2.3	Modelos teóricos: 2.3.1 Necesidades de información. 2.3.2 Comportamiento en la búsqueda. 2.3.3 Comportamiento en la recuperación. 2.3.4 Comportamiento informativo.
2.4	Uso de información.
2.5	Satisfacción de usuarios.
3	Métodos y técnicas para realizar estudios de usuarios.
3.1	Métodos. Teoría fundamentada, fenomenografía, análisis de contenido, análisis del discurso, etnografía virtual.
3.2	Técnicas. Grupo focal, incidente crítico, entrevista a profundidad.
4	Diseño de instrumentos para la recolección de datos.
4.1	Fiabilidad y validez.
4.2	Entornos presenciales. Entrevistas, guías, diarios, notas de campo.
4.3	Entornos digitales. Conversaciones, mensajes.
4.4	Recogida de datos.
5	Análisis e interpretación de datos.
5.1	Análisis. Reducir datos, crear categorías, identificar patrones.
5.2	Interpretación. Relacionar categorías, explicar resultados.
5.3	Herramientas tecnológicas para realizar análisis.

Estrategias didácticas		Evaluación del aprendizaje	
Exposición	X	Exámenes parciales	
Trabajo en equipo	X	Examen final	
Lecturas	X	Trabajos y tareas	X
Trabajo de investigación	X	Presentación del tema	X
Prácticas (Taller o laboratorio)		Participación en clase	X
Prácticas de campo	X	Asistencia	
Aprendizaje por proyectos		Rúbricas	
Aprendizaje basado en problemas	X	Portafolios	
Casos de enseñanza		Listas de cotejo	
Otras (especificar)		Otras (especificar)	

Línea de investigación: Usuarios de la información
Perfil profesiográfico

Grado	Doctorado en bibliotecología, estudios de información o afines
Experiencia docente	Haber impartido clases a nivel licenciatura y posgrado
Otra característica	Habilidad para comunicarse eficientemente: escrita y oral

Bibliografía básica: (Estilo APA)

- Belkin, N.J., Oddy, R.N., & Brooks, H.M. (1982). ASK for information retrieval. Part I: Background and theory; Part II: Results of a design study. *Journal of Information Science*, 38(2 y 3) : 61-71; 145-164.
- Dervin, B. (c2003). *Sense-making methodology reader : selected writings of Brenda Dervin*. Hampton Press.
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34 : 349-368.
- Hernández Salazar, P. (2014). Transformación de la metodología para estudiar a los usuarios de la información. En Ríos Ortega, J., y Ramírez Velázquez, C. A. (Coords). *Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica y de la información*. (pp. 209-252). UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Ingwersen, P. (1996). Cognitive perspectives of information retrieval interaction: elements of a cognitive IR theory. *Journal of Documentation*, 52(1) : 3-50.
- Krikelas, J. (1983). Information-seeking behavior: patterns and concepts. *Drexel Library Quaterly*, (19) : 5-20.
- Kuhlthau, C.C. (1991). Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5) : 361-371.
- Monge Acuña, V. (2015). La codificación en el método de investigación de la grounded theory o teoría fundamentada. *Innovaciones Educativas*, XVII(22) : 77-84.
- Pérez Serrano, G. (1994). *Investigación cualitativa : retos e interrogantes*. La Muralla.
- Rendón Rojas, M.A., y Hernández Salazar, P. (2010). Sense-making: ¿metateoría, metodología o heurística? *Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información*, 24(50) : 61-81.
- Savolainen, R. (2008) *Everyday information practices : a social phenomenological perspective*. The Scarecrow Press.
- Stonebraker, I., Maybee, C., y Chapman, J. (2019). Undergraduate students' experiences of using information at the career fair: A phenomenographic study conducted by the libraries and career center. *The Journal of Academic Librarianship*.
<http://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.05.002>
- Strauss A., y Corbin, J. (2016). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Editorial Universidad de Antioquia.
- Todd, R. (1999). Back to our beginnings: information utilization, Bertram Brookes and the fundamental equation of information science. *Information Processing & Management*, 35 : 851-870.
- Todd, R. (1999). Utilization of Heroin Information by Adolescent Girls in Australia: A Cognitive Analysis. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(1): 10-23.
- Wilson, T.D. (2000). Human information behavior. *Information Science*, 3(2) : 49-55.
- Yates, C., Partridge, H., & Bruce, C. (2012). Exploring information experiences through phenomenography. *Library & Information Research*, 36(112): 96-119.

Bibliografía complementaria: (Estilo APA)

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

Hernández Salazar, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Hernández Salazar, P. (2001). La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios. *Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información*, 15(30) : 29-64.

Jiménez Chaves, V.E. (2012). El estudio de caso y su implementación en la investigación. *Rev. Int. Investig. Cienc. Soc.*, 8(1): 141-150.