

Estudio y Formación de Usuarios

Material didáctico (interactivo)



Soraya Zurbriggen - Cinthia Celora

 Ediciones NUEVO
PARHADIGMA
Rosario, Argentina, 2018

Estudio y Formación de Usuarios

Material didáctico
(Interactivo)

Soraya Zurbriggen - Cinthia Celora

Estudio y Formación de Usuarios

**Material didáctico
(Interactivo)**

Zurbriggen, Soraya Carla de Guadalupe

Estudio y formación de usuarios : material didáctico interactivo / Soraya Carla de Guadalupe Zurbriggen , Cinthia Vanina Celora. - 1a edición para el alumno. - Rosario : Nuevo Parhadigma Ediciones, 2018.

200 p. ; il. ; 29 x 21 cm.

ISBN 978-987-26281-3-0

1. Estudio de Usuarios. 2. Relaciones con los Usuarios. 3. Acceso a la Información. I. Celora, Cinthia Vanina II. Título

CDD 025.56

Nuevo Parhdigma Ediciones

Pérez Bulnes 7243 - 2000 Rosario

Tel.: 0341 4561632

nuevoparhadigma@gmail.com

www.nuevoparhadigma.com.ar

Revision: Lic. Gladys C. Cingolani

Diseño de tapa: Cinthia Celora / Omar Nuñez

Ilustraciones: Cinthia Celora

1a. Edición, octubre 2018

Impreso en Rosario. Argentina

Queda hecho el depósito que marca la ley 11723

© 2018 Soraya Zurbriggen

© 2018 Cinthia Celora

© 2018 Nuevo Parhadigma

ISBN ISBN 978-987-26281-3-0

A mis alumnos:

“No digas que no tienes suficiente tiempo. Tienes exactamente el mismo número de horas que tuvieron Pasteur, Michelangelo, Helen Keller, Madre Teresa, Leonardo da Vinci, Thomas Jefferson y Albert Einstein”

H. Jackson Brown Jr. (1940-)

Soraya

Agradecimientos

Queremos agradecer a las Bibliotecarias de la Biblioteca Alcira Zavalla de Beney del Instituto Superior Nº 12 “Gastón Gori”, Mariana Poletti y Lorena Ojeda Oronales por la disponibilidad ante las constantes demandas bibliográficas requeridas. Una mención especial a la Bibliotecaria Virginia Teppa Pannia y a su equipo, de la Biblioteca Central Luis F. Leloir de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la UBA, por brindarnos materiales que nos facilitaron la historia de los estudios de usuarios, al igual que a la Lic. Mirta B. Seewald de la Biblioteca Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Misiones, por la búsqueda bibliográfica en bases de datos.

Tabla de Contenido

Prefacio	15
Guía para recorrer el manual	16
Capítulo 1: Conceptos introductorios.....	19
Hablemos....	19
Objetivos	19
Contenidos	19
Información	20
Del deseo a la necesidad	24
Deseo de información	24
Querer	24
Requerimiento	24
Interés de información	25
Demanda	25
Uso	25
Necesidad de información	26
Clasificación de las necesidades.....	27
Tipos de necesidades de información	36
Ponte en línea. Modelo de Nein QR.....	38
Satisfacción de las necesidades de información	41
Ponte en línea. Matriz Necesidades QR	41
Comunicación	44
Modelos de la comunicación	45
Modelo de Shannon y Weaver	46
Modelo de Laswell	47
Modelo De Fleur	48
Modelo de Osgood y Schramm	49
Modelo de Dance	49
Modelo de Maletzke	50
Modelo de Newcomb	51
Modelo de Gerbner	52
Modelo de Westley y Mc Lean	54
Actores y formas de la comunicación	55

Funciones y dimensiones del lenguaje	57
Tipos de comunicación	59
Comunicación verbal	60
Comunicación no verbal	60
Comunicación paralingüística	70
Barreras en la comunicación	72
Habilidades para una comunicación eficaz	76
Estilos de comunicación	78
Variables psicológicas personales	80
Personalidad	80
Actitudes	81
Percepción	83
Conflictos en la comunicación	84
Estilos del manejo de conflictos	88
Tipos de conflictos	89
Componentes del conflicto	92
Personalidades conflictivas	92
Niveles de conflictos	93
Negociación	93
Resumen	95
Palabras claves	95
Preguntas para la discusión	96
Actividad final del capítulo	96
Capítulo 2: Estudio de usuarios	97
Hablemos...	97
Objetivos	97
Contenidos	97
Estudios de usuarios	98
Antecedentes de los estudios de usuarios	99
Década de 1940	100
Década de 1950	102
Década de 1960	103
Década de 1970	104
Década de 1980	105
Década de 1990	106
Modelos para el estudio del comportamiento del usuario	107
Usuarios de la información	117
Tipología de usuarios	118
Objetivos de los estudios de usuarios	124
Metodología de un estudio de usuarios	127
Resumen	130
Palabras claves	130
Preguntas para la discusión	131
Actividades finales del capítulo	131
Capítulo 3: Metodología de recogida de datos	133
Hablemos...	133
Objetivos	133

Contenidos	133
Métodos directos	134
Método Delphi	134
Encuesta	136
Cuestionarios	142
Entrevista	140
Incidente crítico	146
Métodos indirectos	148
Análisis de citas y de referencias	150
Análisis de demandas de documentos	152
Analítica web	153
Observación	157
Resumen	159
Palabras claves	159
Preguntas para la discusión	150
Actividades finales del capítulo	160
 Capítulo 4: Formación de usuarios	 161
Hablemos...	161
Objetivos	161
Contenidos	161
Formación de usuarios	162
Programa de Formación de usuarios	170
Resumen	178
Palabras claves	178
Preguntas para la discusión	179
Actividades finales del capítulo	179
 Bibliografía	 181
Indice alfabético de autores	183
Tabla de figuras	187
Tabla Figuras por orden alfabético	189

Prefacio

¡Bienvenidos a Estudio y formación de usuarios! Este libro contiene todo lo que los alumnos y profesionales necesitan para lograr una experiencia educativa innovadora y a la vez entretenida, capaz de desafiar el rol más exigente. Con ese cometido, proporciona los fundamentos conceptuales, procedimentales y actitudinales para comprender a los usuarios de las bibliotecas, y entablar con ellos una comunicación efectiva que cumple sus expectativas y de esa manera cumplir con los objetivos que se fijan las unidades de información.



The infographic is organized into a grid of six panels:

- Top Row:**
 - Capítulo 1:** A woman sits on a sofa, holding a sign that says "Comencemos!".
 - Capítulo 2:** A woman stands with arms raised, with a speech bubble saying "Capítulo 1". To her right, another woman walks past a board titled "Evolución" with a graph.
- Bottom Row:**
 - Capítulo 3:** A woman sits at a desk with a pencil and a chart.
 - Capítulo 4:** A group of four people sit around a table, with a large yellow key icon above them.
 - A tablet screen shows a flowchart titled "Guía para entender al usuario". A woman stands next to it, pointing at the screen.
- Text Boxes:**
 - Chapter 1:** "Este manual está estructurado en cuatro capítulos."
 - Chapter 2:** "Presenta los conceptos introductorios necesarios para encuadrarse en el mundo del estudio de usuarios."
 - Chapter 3:** "Se establece su evolución histórica, la conceptualización del usuario y sus tipologías."
 - Chapter 4:** "¿Qué hacemos con los datos? Te presentamos métodos para su recolección: Directos e Indirectos"
 - Chapter 4:** "Formación de Usuarios ¿Cómo empoderaremos a nuestros usuarios?"
 - Final:** "A continuación te invitamos a recorrer este manual. Tenés tu celular listo?"

5

Un apartado de preguntas para la discusión que se debatirán en el grupo de Facebook que se abrirá para tal fin.

4

Se incluye también una lista de palabras claves identificativas de los temas.

3

Al finalizar el capítulo, los invita a leer un breve resumen para revisar y reforzar los conceptos desarrollados con la oportunidad de determinar si los cumplió.

2

Luego se establecen objetivos que le informan al lector lo que debe esperar.

Palabras clave



Resumen



Objetivos



Introducción

SEGUIMOS EN facebook

PowToon

¿Cómo funcionan estas Apps?



Aplicativos

Ponte en línea

W

Guía para recorrer el manual



