



**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE HISTORIA
SECCIÓN ARCHIVÍSTICA**

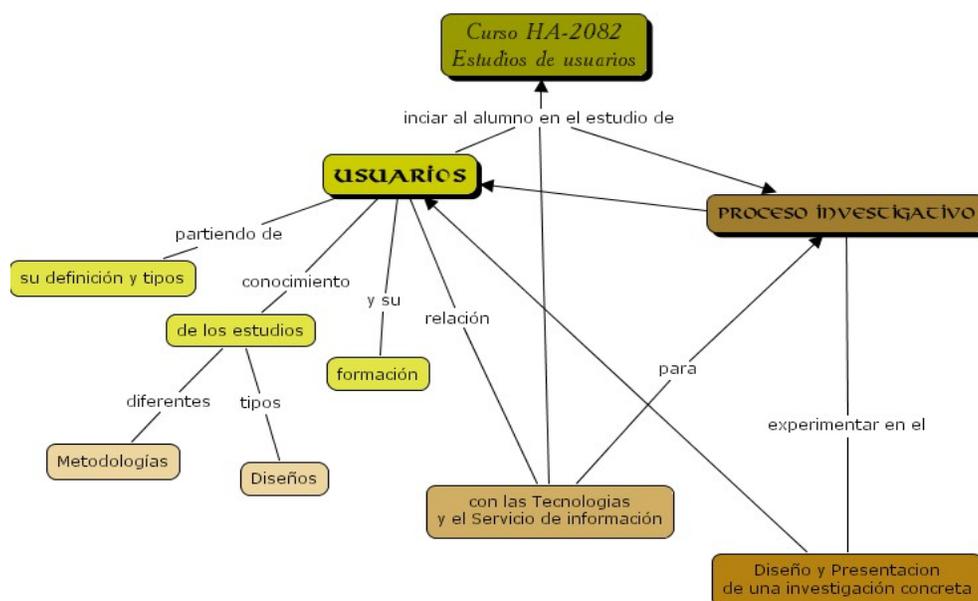
**PROGRAMA DE CURSO:
ESTUDIOS DE USUARIOS
HA- 2082**

**Página electrónica alternativa para el curso:
<http://www.concla.net/>**

PROFESORA: Marta Eug. Rojas M.
Correo electrónico para actividades del curso: curso@mconcla.net
Correos electrónico Profesora: merm@concla.net

CIUDAD UNIVERSITARIA RODRIGO FACIO, 2005

MAPA CONCEPTUAL CURSO HA-2082



Ciclo lectivo: II semestre de 2005

Curso Teórico-Práctico

Créditos: 3 Requisitos: HA2083 - XS0341

Horas clase 3, horas extra clase 6

Horario: L de las 17 a las 19:50 horas

Profesora: Marta Eugenia Rojas Mora

Página electrónica del curso: <http://www.concla.net>

Actividades Académicas - email: curso@concla.net

Personal - email: merm@concla.net

Atención estudiantes directa: V de las 17 a las 19 horas, cubículo 614

JUSTIFICACIÓN

Los archivos como centros de información, requieren ofrecer una serie de servicios de comunicación, información y divulgación, dirigidos a sus distintos usuarios.

Por lo anterior, se hace necesario que los futuros archivistas, utilicen como una herramienta importante los estudios de usuarios, al ser considerados estos, como un proceso investigativo, al utilizar un conjunto de técnicas, métodos, y metodologías que permiten a los administradores de la información, analizar en forma cualitativa y/o cuantitativa el uso, demanda y satisfacción de los usuarios ante la información y los servicios que brinda el sistema, implementado en su proceso el uso de tecnologías apropiadas para el tratamiento, almacenamiento, recuperación, difusión de la información y facilidad del procesamiento y entrega de información

Con el desarrollo de este curso, se pretende iniciar al alumno en la importancia de estos temas, poniéndole en conocimiento de la significación de los conceptos básicos, así como de las distintas tipologías de usuarios y de los posibles métodos que pueden emplearse en su análisis y formación, para ello las lecciones teóricas se combinarán con supuestos prácticos que concluyen en la presentación de una investigación sobre estudios de usuarios en una unidad archivística concreta.

OBJETIVOS:**- OBJETIVO GENERAL**

Validar la importancia que tienen los estudios de usuarios como instrumentos de investigación fundamental dentro de la administración y funcionamiento de las unidades de información archivística, para evaluar, crear o anular servicios.

- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Introducir a los estudiantes en los estudios de usuarios y establecer un procedimiento metodológico para su realización.
- Analizar la importancia de la formación de usuarios como herramienta para la óptima utilización de la información
- Determinar la trascendencia del desarrollo de las tecnologías de la información en el acceso y transferencia de la información
- Determinar la importancia que cumplen los Servicios de Información y Referencia Archivísticos
- Aplicar los conocimientos en el diseño y realización de una investigación de campo sobre usuarios de la información archivística

CONTENIDOS**MÓDULO I: INTRODUCTORIO**

- Definición de conceptos básicos sobre el estudio y formación de usuarios
- Tipología de centros y las fuentes de información.
- Aplicaciones tecnológicas en la usabilidad y los servicios de archivo e información
- La sección o servicio de referencia como marco en el desarrollo de los estudios y formación de usuarios

MÓDULO II: ESTUDIOS DE USUARIOS**TEMA 1. Usuario**

- Definición y caracterización
- Tipología de usuarios: criterios socio-demográficos y psico-sociológicos.
- Uso de información. Conocimiento. Transferencia.
- Satisfacción del usuario. Niveles.
- resolución de problemas, auto eficiencia.

TEMA 2. Estudio de usuarios.

- Definición, caracterización, tipología.
- Objetivos de los estudios de usuarios.
- Los estudios de usuario en el contexto de la Archivología
- Necesidades y uso de la información. Demanda, búsqueda y acceso.
- Comportamiento y hábitos de los usuarios. Perfiles.
- Evaluación y calidad del servicio de información.
- Informe del estudio de usuarios

TEMA 3. Metodología de estudios de usuarios.

- Definición del problema.
- Métodos directos e indirectos.
- Técnicas cualitativas y cuantitativas.

TEMA 4. Diseño de estudios de usuarios.

- Definición de objetivos.
- Planteamiento del problema.
- Marco Referencial.
- Metodología.
- Cronograma.
- Evaluación.

Actividad especial: Conferencia

MÓDULO III: FORMACIÓN DE USUARIOS.

- Consideraciones generales.
- Razones y objetivos de la FU.
- Planificación y evaluación de resultados.
- Distintos modelos/métodos de instrucción. Ventajas y desventajas.
- La autoformación y el usuario independiente.
- Diseño de la instrucción. Aplicación práctica: distintos tipos de centros.
- Evaluación de la efectividad.

MÓDULO IV: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- Nociones generales de los sistemas informáticos y su operativa en los archivos.
- Usabilidad y arquitectura de información
- Herramientas al servicio de los procesos técnicos ligados a la gestión de documentos y los archivos.
- Las tecnologías orientadas a mejorar los procesos de almacenamiento y recuperación de documentos e información para un servicio de referencia y consulta acorde a las demandas actuales.

MÓDULO V: SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA

- Uso, disposición y recuperación de los documentos y la información.
- Servicios de referencia para distintos tipos de usuarios y de archivos.
- Posibilidades para la investigación.
- Los Servicios Archivísticos de Referencia Comunitarios (SARC)
- El Servicios de Referencia e Información Archivística (SRIA)

Actividad especial: Visita Archivo Histórico

METODOLOGÍA

El programa tiene un carácter teórico-práctico y se desarrollará a través de módulos temáticos de curso magistral, autoaprendizaje y taller, mediante trabajos en clases, comprobación

y reportes de lecturas y actividades, bitácoras de investigación, entrevistas, investigación de campo e Internet, exposiciones y discusiones en clase.

Para obtener los créditos es necesario asistir a las actividades presenciales, cumplir con los trabajos solicitados en cada módulo y realizar un trabajo investigativo práctico de aplicación de los aspectos más relevantes contenidos en el programa.

Los estudiantes diseñarán un proyecto de investigación que se ejecutará en una unidad archivística, por lo tanto, las sesiones de trabajo en clase y extra clase servirán para la comprensión y seguimiento del proceso de la investigación desde la perspectiva de estrategias y planificación integradoras y asociadas al tema medular del curso.

En la investigación sobre usuarios de la información, la profesora asumirá el rol de directora general de investigación, asesorando y ejerciendo control de calidad para que los estudiantes definan sus intereses temáticos y metodológicos, en los que tendrán la tarea de investigar, analizar y gestionar sus temas junto con la profesora.

En el curso se utilizarán métodos activos en la enseñanza-aprendizaje en donde se priorizan, lo siguiente:

- Clases teórico-prácticas
- Aula-taller
- Reflexiones
- Trabajo académico individual/grupal
- Trabajo de campo en grupo
- Análisis de estudios de casos
- Intercambio de experiencias
- Planteo de situaciones reales o simuladas
- Contacto con los usuarios y administradores de distintas unidades de información archivística.
- Coloquios integradores
- Actividades especiales
 - **Conferencia:** Los archivos como unidades logísticas de las organizaciones y servicios públicos.
 - **VISITA- Demostración:** Servicio de Información y referencia caso: El Archivo Histórico.

Y mediante el uso de recursos auxiliares, tales como:

- Ordenador portátil, uso de proyector multimedia, pizarra y página electrónica como medios auxiliares.
- Utilización del ordenador en búsqueda, acceso y transferencia de información en línea.

EVALUACIÓN

El rendimiento académico de los estudiantes será evaluado de la siguiente manera:

Primer Avance de la Investigación	15%
Segundo Avance de la Investigación	15%
Presentación final y Exposición la Investigación	30%

Reportes y pruebas cortas	20%
Participación	20%
(Auto evaluación Grupal 5% -Auto evaluación individual 5% - Evaluación de la profesora 10%)	

100%***CRONOGRAMA***

S	Fecha	Actividad docente- Grupo	Actividades
1	Agost 8	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del Programa • Exposición de lineamientos generales para el curso • Constitución equipos de Investigación • <i>Modulo I: Introdutorio al Curso: Exposición</i> 	
2	15	• Feliz Día Madre	
3	22	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Módulo II: Estudios de Usuarios</i> • <i>Tema 1: Usuarios : Lectura</i> • <i>Exposición profesora</i> • Sesión trabajo con Coordinadores-grupo 	Entrega de bitácora y Distribución Tareas y responsabilidades Propuesta de Investigación y cronograma de trabajo I Parte
4	29	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tema 2: Estudios de Usuarios</i> • Sesión de Trabajo de Investigación grupos 	Entrega de fichas de lectura
5	Sept 5	• Sesión trabajo con Coordinadores-grupo	Entrega de bitácora
6	12	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tema 3: Metodología Estudios de usuarios</i> • <i>Lectura tema</i> • <i>Exposición profesora</i> 	Entrega Actividad I: Estudios de usuarios
7	19	<i>Tema 4: Diseño Estudios de usuarios</i>	Entrega del I Avance: Estudio Entidad
8	26	<i>Tema 4: Diseño Estudios de usuarios</i> Sesión trabajo con Coordinadores-grupo	Elaboración Borrador Propuesta de Investigación II
9	Oct 3	Conferencia: Los archivos como unidades logísticas de las organizaciones y servicios públicos	Entrega Propuesta de Investigación II Parte, cronograma de trabajo
10	10	<i>Tema 4: Diseño Estudios de usuarios</i> Sesión de Trabajo en Grupos de Investigación	Entrega de: Bitácora y Actividad II Reporte de Conferencia
11	17	<i>Tema 4: Diseño Estudios de usuarios</i>	Sesión trabajo con Coordinadores-grupo
12	24	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo III Formación de usuarios</i> • <i>Lectura tema</i> • <i>Exposición profesora</i> • Sesión de Trabajo Grupos de Investigación 	Entrega de Bitácora Entrega fichas de discusión módulos 1 y 2 Sesión de Trabajo Grupos
13	31	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo IV: Tecnologías de la Información</i> • <i>Lectura tema</i> • <i>Exposición profesora</i> 	Entrega II Avance Investigación
14	Nov 7	Visita- Demostración: Servicio de Información y referencia. Caso: El Archivo Histórico	Sesión trabajo con grupos
15	14	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modulo V: Servicios de Información y Referencia</i> • <i>Lectura tema</i> • <i>Exposición profesora</i> 	Sesión trabajo con Coordinadores-grupo
16	21	• <i>Modulo V: Servicios de Información y</i>	Sesión trabajo por grupos

		<p style="text-align: center;"><i>Referencia</i></p> <p><i>Lectura tema</i></p> <p><i>Exposición profesora</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sesión de Trabajo Grupos de Investigación • Fin de Lecciones . 	
17	28	Entrega y Exposición Trabajos de Investigación	

(24 , 31 de Oct y 28 Nov. El Horario de clases será desde las 17 a las 19: 30 con descansos a intervalos)

BIBLIOGRAFÍA y WEBGRAFÍA

TEXTO BASE DEL CURSO

SANZ CASADO, Elías: Manual de estudios de usuarios. Madrid; Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1994.

NOTA: En el desarrollo de la asignatura se irán recomendado por medio de la página electrónica de la profesora, otras lecturas referidas a experiencias profesionales concretas, Noticias, publicaciones académicas en línea sobre el tema de investigación de usuarios y otros importantes relacionados también con la temática del curso.

MODULO II

TEMA I: Usuario

LECTURA OBLIGATORIA:

SANZ CASADO, Elías: Manual de estudios de usuarios. Madrid; Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1994.

LECTURAS RECOMENDADAS:

ABELS, E. G. LIEBSCHER, P. 1994. Un nuevo desafío para la comunicación cliente-intermediario: la red electrónica. En: Kinder, R. (ed.) Librarians on the internet. Impact on reference service. New York, London, Norwood: The Haworth Service. New York, London. p. 185-196.

CALVA GONZÁLEZ, J. J. 1995. Surgimiento y manifestación de las necesidades de información en los investigadores. Investigación Bibliotecológica. 9(19): 17-29.

FIGUEIREDO: Estudos de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994.

HERNANDEZ SALAZAR, P: El perfil del usuario de información. En: Inv.Bibliot. (UNAM), 7, 15, 1993.

NÚÑEZ PAULA, J. A. 2001. Discurso vs. acción. El usuario/cliente/lector y la ética es la teoría vs. la práctica de la gestión de todo. FORINF@. Revista Interamericana de Usuarios de Información. 11: 6-10.

----- 2000. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. Revista Interamericana de Bibliotecología. 23(1-2): 107-120.

REY MARTÍN, C. 2000. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación. 3: 139-153.

RUSCHEL, C. MATTE. 1996. Interactividade na comunicação: a história do futuro. R. Bibliotecon. & Comun. Porto Alegre. 7:142-162.

TEMA II Estudio de usuarios

LECTURAS OBLIGATORIAS:

- SANTAELLA, RITA DOLORES, 2005, *Metodología de estudios de usuarios de información. Estudio de casos en la Administración Pública*, Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 5. Temática Variada. Disponible en <http://www.cibersociedad.net> Consulta 07/05
- JARDIM, José María; KAHL FONSECA, María Odila. Estudios de usuarios en archivos. En busca de un estado de la cuestión. En: Comma, International Journal on Archives. Francia. N° 1-2, 2001.

LECTURAS RECOMENDADAS:

- ALBERCH i FUGUERAS, Ramón: *Eficiencia y rentabilidad de los archivos*. 1999. Memo.
- ALBERCH, Ramón; CRUZ MUNDET, José Ramón: *Archívese! Los documentos del poder. El poder de los documentos*. Madrid: Alianza editorial, 1999.
- ALBORNOZ, S. et al. 2002. *Procedimiento en los investigadores de la Universidad Nacional de La Plata en la búsqueda de información*. *Información, Cultura y Sociedad*. 7: 110-116.
- CASAS DE BARRAN, Alicia: *Formación profesional integral*. 1992. Memo.
- CASE, D.O: The collection and use of information by some american historians : a study of motives and methods. En: *Lib. Quart.*, 61,1, 1991.
- CALVA GONZÁLEZ, J. J.. Las necesidades de información: la importancia de su estudio. <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volIX3/necinfo.html> Consulta 07/05
- CÓRDOBA GONZÁLEZ, S. 1996. Estudiando las necesidades del usuario a partir de su práctica. *Revista AIBDA*. 17(2): 149-161.
- CUBILLOS, Julio: Una alternativa impírica sobre necesidades y comportamiento informativo de usuarios del desarrollo. En: *Informatio*, 1, 1995.
- FERREIRA, Sueli M: *Estudo de necessidades de informação : dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making*. – Porto alegre : ABEED, 1997.
- GONZALEZ SUAREZ, E: La actividad grupal con los usuarios: una vía para resolver el desbalance entre la producción y el consumo de información. En: *Rev. Esp. Doc. Cient.* 18, 4, 1995.
- MARTÍN MORENO, C. 2001. Hábitos y necesidades de información de los científicos experimentales encuadrados en el área de las ciencias de la vida. *FORINFA@*. *Revista Iberoamericana de Usuarios de Información*. 1: 15-18.
- MOREIRA GONZÁLEZ, J. A. El hábito de hacer uso de la información. s.n.t.
- MÜSTER, I. 2003. Un estudio de necesidades de información, hábitos y características de los investigadores en humanidades y ciencias sociales. *Información, Cultura y Sociedad*. 8: 69-84.
- RENDÓN ROJAS, M. A. 1998. El papel del profesional de la información en el acceso y uso de la información documental. En: *La información en el inicio de la era electrónica*. Vol. 2 *Información, Sociedad y tecnología*. México: UNAM/CUIB. p. 242-272.
- ROMANOS DE TIRATEL, S. 1992. Modalidad de utilización de la bibliografía en Áreas de Ciencias Sociales. *GREBID/Noticias*. Parte I. 3(11): 2-5; Parte II. 3(12):2-5.
- . 2000. Necesidades, búsqueda y uso de la información: Revisión de la teoría. *Información, Cultura y Sociedad*. 2: 9-44.
- SARASEVIC, T: Los usuarios y los estudios sobre usuarios. En: *RIDECAB*, Lima, 3,6,1982.
- TASCA, C. C. et al. 1993. Diagnóstico de necesidad de informação do setor moveleiro de Rio Grande do Sul. *Estudo do usuário*. *Ciencia da Informação*. 22(2): 102-117.
- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MÉXICO. Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios y los estudios de usuarios. México, UNAM,CUIB, 1997.

TEMA 3 Metodología de estudios de usuarios.**LECTURA OBLIGATORIA:**

IZQUIERDO ALONSO, M. et al. 1998. Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrados para el estudio de usuarios de la información. VI Jornadas Españolas de Documentación. FESABID '98. Valencia, 29-31 de Octubre. <http://www.florida-uni.es/ufesabid98/comunicaciones/m-izquierdo/m-zquierdo.html> Consulta /07/05.

LECTURAS RECOMENDADAS:

- BASTOS DA CUNHA, M: Metodologías para estudio dos usuários de informação científica e tecnológica. En: Rev. Bibliotec. Brasília. 10, 2, 1982.
- DARTOIS, C. 1991. Aproximación a la relación de información en un centro de documentación. Documentaliste. 18(2): 63-66. [Approche de la 'relation de information dans un centre de documentation']
- LINARES COLUMBIE, R. 2000. Las investigaciones cualitativas y cuantitativas en ciencia de la información. Algunas consideraciones. FORINFA@. Revista Iberoamericana de Usuarios de Información. 1: 11-14.
- MOYA ANEGÓN, F. DE. et al. 1996. Técnicas cuantitativas aplicadas a la biblioteconomía y documentación. Madrid : Síntesis.
- NÚÑEZ PAULA, J. A. 1987. Acerca de la metódica de estudios de necesidades informativas. Las necesidades peculiares de información. Act. Inf. Cint. Tecn. 5(36): 21-52.
- , 1992. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. Ciencia de la información. 23(2): 119-130.
- , 1998. Metodología para la investigación de necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades. XIV Jornadas Sul Río Grandense en biblioteconomía. Porto Alegre. 26-28 de Agosto.
- , 2000. ¿Porqué requerimos una metodología para el estudio de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades?. Primer Congreso Universitario de Ciencia de la Documentación. p.755-778.
- , 1995. Enfoque sociopsicológico de los niveles de existencia de las necesidades de formación e información y sus implicaciones para una metodología de estudio. La Habana, Agosto. 15 p.
- ORDÓÑEZ VERGARA, M. J. 2001. La entrevista personal: Método para el estudio de usuarios de información. FORINFA@. 14 Octubre-Diciembre.
- PEREZ; SABELLI, Maria Cristina, Martha. Aplicación del paradigma alternativo a un estudio de usuarios en el área de la información en Ciencias sociales en el Uruguay: un aporte metodológico. En : Informatio, 1, 1995.
- RUIZ ABELLÁN, J. 1998. Aportaciones en torno a usuarios en documentación. Documentación de las Ciencias de la Información. 21:11-75.
- SÁENZ CASADO, E. 1997. Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios. Revista General de información y Comunicaciones. 7(2): 41-68.
- TAYLOR S.J. BOGDAN, R Introducción a los métodos cualitativos de investigación (reseña).

TEMA 4 Diseño de estudios de usuarios.

LECTURA OBLIGATORIA:

WILSON, T.D., Tendencias recientes en los estudios de usuarios: investigación acción y métodos cualitativos. Información cultura y Sociedad. N8/2003: 9-38.

LECTURAS RECOMENDADAS:

- BERRIEL, G. ET AL. 1999. El legislador como usuario de información. Informatio. 3/4: 163-180.
- FIGUEIREDO, M. MENEZES DE. 1983. Aspectos especiais de estudos de usuários. Ci. Inf. Brasília. 12(2): 43-57.
- FREIRE, I. M. 2002. Estudos de usuários: O padrão que une três abordagens. Ci. Inf. Brasília 31(3): 103-107.

- GAGO, M. A. ; LÓPEZ DE CUELLAR MAYORAL, M. J. Modelo de estudio de usuarios en una biblioteca pública municipal de Madrid. s.n.t.
- IZQUIERDO ALONSO, M. 1999. Una aproximación interdisciplinaria al estudio del usuario de información: Bases conceptuales y metodológicas. *Investigación bibliotecológica*. 13(26): 112-134.

MODULO III: FORMACIÓN DE USUARIOS.

LECTURA OBLIGATORIA:

NÚÑEZ PAULA, ISRAEL A. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. 2da. Edición. ACIMED No. 3, 1997. 32-51 Versión electrónica en: <http://infonew.sld.cu/revistas/aci/aci06397.htm>. Consulta 07/05

LECTURAS RECOMENDADAS:

- CÓRDOBA GONZÁLEZ, S. 1996. Formación de usuarios para estudiantes universitarios. Una experiencia con metodología participativa. México : UNAM/CUIB.
- DE LA MANO GONZÁLES, MARTA; MORO CABERO MANUELA. Los nuevos retos de la formación de usuarios: a la conquista del usuario virtual. En: http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/m_moro/m_moro.htm Consulta 07/05
- LAN ORTEGA, Y. ET AL. 1996. ¿Cómo formar la interpretación y la creatividad en la edad decisiva para la formación de usuarios?. Un método experimental. *Ciencia de la Información*. 27(1): 18-24.
- MONGE RODRÍGUEZ, G. ; GARCÍA GÓMEZ, J. C. 1998. Formación de usuarios en tecnología de información. Actas VI Jornadas Españolas de Documentación. FESABID '98. Valencia. p. 613-623.
- RENDON GIRALDO, N. E. 2000. La formación de usuarios de la información. Una propuesta curricular. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. 23(1-2): 91-104.
- VERDUGO SÁNCHEZ, J. A. 1993. Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. *Investigación bibliotecológica*. 7(15): 4-15.

MODULO IV: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

LECTURA OBLIGATORIA:

- MAYANS I PLANELLS, JOAN, 2002, "Nuevas Tecnologías, Viejas Etnografías. Objeto y método de la antropología del ciberespacio". Fuente Original: *Revista Quaderns de l'ICA*, 17-18, pp. 79-97. Disponible en el ARCHIVO del Observatorio para la CiberSociedad en <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=23> Consulta 07/05
- GIL GARCÍA, PILAR. Tejiendo archivos: lo que la www puede hacer por un archivo. Disponible en: www.documentalistas.com/web/biblios/articulos/10/A10-02.pdf - Consulta 07/05

LECTURAS RECOMENDADAS:

- FRANCISCO JAVIER GARCÍA MARCO. Servicios de información en la World Wide: una nueva frontera para los docentes del área de biblioteconomía y documentación Disponible en: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/garmarza.htm> Consulta 07/05
- HERNÁNDEZ SALAZAR, P. 2001. Formación de usuarios. Modelo para diseñar programa sobre el uso de la tecnología de información en instituciones en educación superior. *Documentación de las Ciencias de la Información*. 24: 151-179.
- HERNÁNDEZ SALAZAR, T. 1997. La instrucción asistida por computadora para formar usuarios de la información. INFHUM : Busca y recupera. México : UNAM/CUIB.

- OLVERA, M. D. ; MARTINEZ, J. ; RUIZ DE OSMA, E. : El documentalista como formador de usuarios en tecnologías de la información. EN : *VIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Huelva, mayo 1994.p.p. 323-331.
- PAEZ URDANETA, IRASEL. Gestión de la inteligencia, Aprendizaje tecnológico y Modernización del Trabajo Informacional. Retos y Oportunidades. Instituto de Estudios del Conocimiento de la Univ. Simon Bolivar/Cjo. Nac. de Invest. Cient. y Tecnológicas. Caracas, 1992. 2 53 p. p. 103.
- WIELHORSKI, KAREM. Como enseñar a los usuarios remotos a utilizar los recursos electrónicos de información. s.n.t.
- ZAPATA CARDENAS. Carlos Alberto. LA AUTOMATIZACION DE ARCHIVOS: Algunas consideraciones para la estructuración de proyectos informáticos en archivos. Bogotá: Universidad d la Salle. 2001

MODULO V: SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA

LECTURA OBLIGATORIA:

- GUTIÉRREZ ALONSO, CARMEN. Unas reflexiones en torno a la externalización del servicio de archivo en la administración pública. En: *Bilduma*. España. N° 15, 2001.

LECTURAS RECOMENDADAS:

- CHINCHILLA, MAURICIO, 2002, "Recursos tecnológicos para la solidaridad. Posibilidades de las Nuevas Tecnologías para el Tercer Sector". Original: Boletín Semanal n° 187 del SOI: <http://www.observatoriodigital.net/bol187.htm#RECURSOS>. Disponible en el ARCHIVO del Observatorio para la CiberSociedad en <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=36> Consulta 07/05
- DÍEZ DE LOS RÍOS SAN JUAN, María Teresa. El Departamento de Referencia del Archivo Histórico Nacional. Organización y funcionamiento. En: *Boletín ANABAD*. España. N° 1, enero-marzo, 1996.
- GÓMEZ CRUZ, EDGAR, 2002, "Hacia la construcción de una metodología para el estudio de las `Comunidades Virtuales`. Una propuesta emergente". Fuente Original: Versión 12, UAM-Xochimilco. Disponible en el ARCHIVO del Observatorio para la CiberSociedad en <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=21> _Consulta 07/05
- MARTÍN VEGA, ARTURO. El servicio de referencia comunitario. En: http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/a-_martin.htm
- NAVARRO BONILLA, DIEGO. El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. En: *Revista Española de Documentación Científica*. España. 24, 2, 2001.
- NAVARRO BONILLA, DIEGO. Informar en el archivo: características y recursos del servicio de referencia archivístico. En: *Actas VII Jornadas Españolas de Documentación*. Bilbao, octubre, 2000.
- RODRÍGUEZ, MARÍA EUGENIA. El servicio de referencia en los archivos. Su aplicación en el Archivo Nacional de Cuba. En: *Boletín del Archivo Nacional de Cuba*. Cuba. N° 7, 1994.