

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN
MÁSTER EN GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y
BIBLIOTECAS
Trabajo Fin de Máster

Veinte años de estudios de usuarios de información en España

Alumna: Rocío López de la Rubia
Directora: Isabel Villaseñor Rodríguez
Especialidad en Gestión de la
Documentación

Madrid, febrero de 2012

ÍNDICE

Capítulo I. OBJETO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción.....	1
1.2. Objeto de la investigación.....	1
1.3. Estado de la cuestión.....	2
1.4. Objetivos de la investigación.....	4
1.5. Metodología de la investigación.....	4
1.6. Fuentes.....	6
1.7. Estructura del trabajo.....	7

Capítulo II. CONTEXTO CONCEPTUAL DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN

2.1. Acuerdos y desacuerdos respecto a los estudios de usuarios de información.....	8
2.2. El modelo NEIN (Necesidades de Información).....	10
2.3. Metodología empleada en los estudios de usuarios de información.....	11
2.4. Aplicaciones de los estudios de usuarios de información.....	15
2.5. Evolución de los estudios de usuarios de información.....	16

Capítulo III. LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN EN ESPAÑA. PRESENTACIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS OBTENIDOS

3.1. Anales de Documentación (edición electrónica).....	19
3.2. EPI. El profesional de la información.....	27
3.3. BiD: Textos universitarios de biblioteconomía i documentació.....	28
3.4. Revista Española de Documentación Científica.....	29

3. 5. Cuadernos de Documentación Multimedia (edición electrónica).....	39
---	----

3. 6. Revista General de Información y Documentación.....	39
3. 7. Documentación de las Ciencias de la Información.....	46
3. 8. Ítem. Revista de Biblioteconomía i Documentació.....	48
3. 9. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.....	52
3. 10. Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información..	54
3. 11. Boletín de la Asociación Nacional de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos y Documentalistas (ANABAD).....	57

CONCLUSIONES.....	73
--------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA.....	76
--------------------------	-----------

Capítulo I. OBJETO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

El presente trabajo es el resultado de una investigación requerida por el actual plan de estudios del Máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos de la Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad Complutense de Madrid. Consiste en una revisión bibliográfica realizada con la finalidad de encontrar publicaciones españolas que puedan identificarse como estudios de usuarios de información para poder conocer el grado de aceptación de este tipo de trabajos así como asuntos relacionados con la autoría, metodología empleada y objetivos de estas investigaciones.

Esta investigación se justifica por la necesidad de conocer en qué medida se trabaja en España, y de qué manera, en relación con el conocimiento de las necesidades de información de los usuarios de los centros de información.

1.2. Objeto de la investigación

El objeto fundamental de este trabajo de revisión bibliográfica es la identificación y análisis de los estudios de usuarios de información publicados en España en revistas especializadas en Biblioteconomía y Documentación entre los años 1990-2010. La determinación cronológica tiene que ver con la conmemoración del 20 aniversario de la creación de la actual Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad Complutense de Madrid, con la intención de conocer a fondo el grado de interés por los estudios de usuarios de información durante la trayectoria que ha tenido esta institución, como una de las pioneras en impartir esta clase de estudios y desarrollar la investigación académica en las materias en las que forma.

Con este estudio se quiere profundizar en la difusión de los trabajos dedicados a conocer a los usuarios de información, la autoría de los mismos, el lugar y fecha de su publicación, la fuente donde se publican, sus objetivos y metodología empleada.

Lo que se pretende, en definitiva, es conocer si en España y en estos veinte años se han dado a conocer trabajos cuyo objetivo sea el estudio de usuarios de información y también dónde, quién, cómo y por qué se hacen visibles.

En este trabajo se analizan algunos artículos publicados bien originalmente en español, bien traducidos al español, que se han acercado al estudio de las necesidades de información y otros aspectos relacionados con ellas.

1.3. Estado de la cuestión

Si atendemos a lo publicado en España en relación con el asunto que nos ocupa y, más concretamente, a monografías o libros, contamos tan sólo con dos referencias bibliográficas que son obra de dos profesores universitarios de la especialidad y de la materia. La primera en publicarse fue *Manual de estudios de usuarios*, de Elías Sanz Casado¹; y la segunda, con 11 años de diferencia, la obra de Aurora González Teruel titulada *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*². En ambas publicaciones encontramos un acercamiento histórico-conceptual al tema con un marcado carácter introductorio, por su finalidad de apoyo a la docencia, ya que se trata de dos manuales. Pero en ninguna de las dos se habla de los estudios de usuarios publicados en España sino de asuntos conceptuales que pueden servir para entender qué es un estudio de usuarios y con qué finalidad se realiza. No existe, pues, una publicación monográfica española que pueda considerarse como antecedente de la presente investigación.

Por lo que respecta a lo publicado en revistas especializadas (académicas o no) y en actas de cualquier tipo de evento de carácter profesional o académico, contamos con tres fuentes de gran valor que nos permiten identificar lo dado a conocer en relación con el asunto que nos interesa en un período comprendido entre los años 1990 y 2008. Se trata de las siguientes revisiones bibliográficas:

-“Information needs and uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990–2004”, de Aurora González Teruel y Francisca Abad García³

-“Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI”, de Isabel Villaseñor Rodríguez⁴

-“Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información”, de la misma autora⁵.

Para empezar, las tres publicaciones son revisiones bibliográficas en cuanto que utilizan fuentes escritas y publicadas para identificar artículos o ponencias relacionados con el fenómeno de las

1 Madrid (etc.): Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1994.

2 Gijón: TREA, 2005.

3 Publicado en *Library and Information Science Research*, 2007, v. 29, nº 1, pp. 30-46.

4 Publicado en *III Seminario de usuarios de la información. La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2009, pp. 3-78.

5 Conferencia presentada en el *V Seminario de usuarios de la información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades* (Abril. 2010. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Universidad Nacional Autónoma de México) y en prensa.

necesidades de información. En las tres revisiones encontramos información no sólo sobre estudios de usuarios publicados en las fuentes analizadas sino también sobre el acercamiento conceptual y teórico que se haya podido hacer al tema abordándolo en su totalidad o en alguna de sus partes. Las tres tienen en común el utilizar como fuentes de búsqueda de información algunas revistas especializadas y actas de congresos de prestigio, aunque no coincidan en todas. Por otra parte, concuerdan en que la información localizada se analiza teniendo en cuenta distintos elementos:

- La autoría de los documentos para conocer qué tipo predomina, si la individual o la colectiva; y para determinar quiénes publican sobre la materia en España, si docentes universitarios y/o profesionales de la información
- El tipo documental donde más se publica esta información: si artículo o ponencia
- Los objetivos que persiguen los estudios de usuarios publicados y el tratamiento del tema (teórico o de aplicación práctica)
- La metodología empleada para obtener información: métodos de recogida de datos, técnicas y herramientas utilizados
- Los usuarios estudiados

Aunque los tres trabajos se complementen, no ha existido ninguna coordinación entre sus autoras a la hora de determinar las fuentes en las que buscar la información ni la metodología empleada, de forma que, si se contrastan, se advierten algunas lagunas que conviene subsanar, lo que se pretende con el presente trabajo, que viene a aportar nuevos documentos encontrados en fechas posteriores y a completar, de forma exhaustiva, el análisis de lo aportado en ellos.

En cualquier caso, podrían obtenerse algunos rasgos comunes a los tres trabajos que pretendemos contrastar con los resultados obtenidos en la presente investigación, y que se exponen a continuación:

- Resulta más habitual que la autoría de los trabajos identificados sea de carácter colectivo, y que se asocie tanto a docentes universitarios como a profesionales de la información en activo
- Los canales de difusión son, casi por igual, el artículo publicado en revista académica como la ponencia aparecida en actas de encuentros
- Se da un escaso tratamiento teórico del tema, predominando el acercamiento práctico, esto es, la muestra de datos obtenidos a partir de estudios de usuarios de información aplicados a una determinada comunidad de usuarios
- En esos estudios, predomina el método directo y cuantitativo a la hora de obtener y medir los datos, así como la técnica de la encuesta y el cuestionario como herramienta
- Los usuarios más estudiados son los universitarios, tanto los alumnos como los docentes

Por otro lado, cabe destacar la línea de investigación desarrollada por el investigador y profesor mexicano Juan José Calva González tanto en el campo de la teoría de los estudios de usuarios de información como en la práctica, aplicando conceptos novedosos desarrollados por él y que se analizarán a continuación por ser el punto conceptual del que partimos.

1.4. Objetivos de la investigación

Partiendo del objeto principal expuesto anteriormente, podemos destacar como objetivos específicos perseguidos por el siguiente estudio los siguientes:

1. Conocer el número de artículos publicados en revistas españolas especializadas en Biblioteconomía y Documentación que puedan identificarse como estudios de usuarios de información y determinar la proporción respecto al total de artículos revisados para saber hasta qué punto resulta de interés en estas áreas.
2. Identificar la revista española especializada en esos campos que más estudios de usuarios de información ha publicado en el período determinado.
3. Saber quiénes realizan estudios de usuarios en España (profesionales y/o académicos) y si lo hacen individualmente o en coautoría.
4. Conocer los objetivos marcados en cada uno de los estudios de usuarios identificados con el fin de determinar las distintas aplicaciones de esa actividad.
5. Dar cuenta de los métodos (directo o indirecto), técnicas y herramientas o instrumentos utilizados en estos estudios y cuál de ellos es el más empleado con la intención de determinar la forma en que se llevan a cabo.
6. Identificar y ofrecer una tipología de usuarios de la información estudiados en los artículos analizados.

1.5. Metodología de la investigación

Este trabajo se ha desarrollado siguiendo una metodología documental, que se basa en el análisis de fuentes escritas (publicadas o inéditas) para llegar a conocer un tema en concreto. Se trata, pues, de una revisión bibliográfica, método muy empleado en el ámbito de la Biblioteconomía y la Documentación, como es el caso de los antecedentes del presente trabajo.

En primer lugar, se ha procedido a identificar y seleccionar las fuentes que ayuden a recabar la información necesaria para el capítulo dedicado a la fundamentación teórica o conceptual, con el fin de contar con un marco teórico del que partir. También se han buscado

fuentes que puedan orientar en el modo de describir la investigación, presentar los datos obtenidos y analizarlos. Por último, se han seleccionado las fuentes a analizar con el fin de identificar estudios de usuarios publicados en España en el período de tiempo marcado. En este caso, se trata de revistas españolas especializadas en Biblioteconomía y Documentación que se han seleccionado por su importancia y relevancia. Después, se han identificado aquellos trabajos publicados en esas revistas que pueden considerarse estudios de usuarios de información. Tras la lectura y análisis de su contenido, se ha procedido al tratamiento y valoración de los datos obtenidos.

Cada artículo se ha analizado teniendo en cuenta una serie de parámetros para determinar la autoría del estudio (quién), el objetivo por el que se realiza (para qué), los método/s, instrumento/s y técnica/s utilizados (cómo) y, por último, el tipo de usuario en el que se centra el estudio (qué).

Con el estudio de la autoría, lo que se pretende es conocer la procedencia de los autores y su pertenencia al mundo profesional o académico además de si es de carácter individual o colectiva. El estudio de los objetivos perseguidos y de los métodos utilizados nos permite conocer para qué se realizan estudios de usuarios de información en España y de qué manera se llevan a cabo. Los métodos se han clasificado en directos (aquellos que exigen una interacción con el usuario) o indirectos (no es necesaria dicha interacción). Finalmente, el conocer el tipo de usuario estudiado permite saber cuáles son los usuarios que reciben más atención por parte de los investigadores.

El orden que se ha dado a las revistas en su análisis ha sido el de los criterios LATINDEX que cumple cada una de ellas, de mayor a menor número.

En cuanto al sistema de citas y referencias bibliográficas empleado en el presente trabajo puede decirse que ha sido el que se viene denominando como clásico. En cuanto a las citas, se ha seguido el método de la nota a pie de página mientras que para las referencias bibliográficas se ha utilizado el sistema recomendado por la norma UNE 50-104-94 (“Referencias bibliográficas. Contenido, forma y estructura”) para los documentos en papel y la norma ISO 690-2: 1997 (“Information and documentation-bibliographic references-part 2: electronic documents”) para los documentos electrónicos.

1.6. Fuentes

Las fuentes consultadas para desarrollar la presente investigación son de dos tipos. Por una parte están las que han servido para profundizar en los temas que se exponen en el capítulo de carácter doctrinal; éstas se incorporan en la Bibliografía final, donde también se ofrecen otras referencias de interés para completar lo expuesto. Por otra parte se encuentran las fuentes que se han consultado para la identificación de nuestro objeto de estudio, que han sido revistas especializadas en Biblioteconomía y Documentación, pues se ha considerado que estas fuentes son las más indicadas para conocer las investigaciones más actuales publicadas en este ámbito. Se han seleccionado aquellas que contaban con cierta continuidad desde su creación y, a su vez, con prestigio y relevancia. En este sentido, los criterios utilizados para la selección de las revistas con las que se ha trabajado se han guiado por las valoraciones expuestas en la base de datos DICE (Difusión y Calidad Editorial de las Revistas Españolas de Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas), que se lleva a cabo gracias a un convenio de colaboración entre el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), y que tiene como objetivo aportar garantía externa de calidad al sistema universitario y contribuir a su mejora constante. Además, dicha valoración se ha contrastado con RESH (Revistas españolas de Ciencias Sociales y Humanas: Valoración integrada e índice de citas), que aporta, especialmente, datos relativos al uso e influencia de las revistas, a partir de la elaboración de índices de citas que permiten calcular el impacto de cada una. Los parámetros de evaluación presentados por DICE son los aplicados por LATINDEX⁶ (Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal), que señala criterios de calidad editorial que cumple cada revista estableciendo 33 criterios de calidad para las revistas impresas y 36 para las revistas electrónicas.

Las revistas seleccionadas están incluidas en las principales bases de datos nacionales e internacionales y son las siguientes:

- Anales de Documentación (edición electrónica).
- EPI. El Profesional de la Información.
- [BiD](#): Textos universitaris de biblioteconomia i documentació.
- Revista Española de Documentación Científica.
- Cuadernos de Documentación Multimedia (edición electrónica).
- Revista General de Información y Documentación.
- Documentación de las Ciencias de la Información.
- ÍTEM. Revista de Biblioteconomía i Documentació.
- Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

⁶ www.latindex.org

- Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información.
- Boletín de la ANABAD.

1.7. Estructura del trabajo

El presente trabajo cuenta con un capítulo introductorio, donde se expone la presentación general y justificación del trabajo así como el objeto de la investigación o tema, una revisión del estado de conocimiento sobre el objeto de investigación, los aspectos específicos que se van a investigar, la descripción del método empleado en la investigación así como de las herramientas empleadas, una breve descripción del sistema de citas y referencias bibliográficas empleados y la descripción de las fuentes y bibliografía empleadas. A continuación, siguen dos capítulos, uno dedicado a la fundamentación teórica y conceptual del tema de investigación y otro a la exposición narrativa y en cuadros de los datos obtenidos y a su análisis pormenorizado. Seguidamente se ofrecen las conclusiones emanadas de la investigación y la bibliografía consultada en el desarrollo de la misma.

Capítulo II. CONTEXTO CONCEPTUAL DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN

En el presente capítulo se ofrecen algunas consideraciones de interés para conocer el entorno teórico y conceptual de los estudios de usuarios de información. Para ello, se afrontará una posible definición de qué se entiende por ese término y una aproximación a la metodología a emplear para llevar a cabo un estudio de usuarios de información.

2. 1. Acuerdos y desacuerdos respecto a los estudios de usuarios de información

La experiencia que se tiene en el ámbito de la Biblioteconomía y la Documentación respecto a este asunto, se encuentra, esencialmente, en el plano de la práctica profesional. Se trata, fundamentalmente, de investigación de carácter experimental o aplicada, en cuanto que da a la luz trabajos empíricos basados en estudios de campo interesados en la solución de problemas específicos en situaciones reales, que no aportan elementos necesarios para establecer un marco teórico que sirva de referencia. Se trata de contribuciones que, en general, no logran establecer relaciones generales y causales que generen conocimiento teórico aplicable al fenómeno de las necesidades de información y aprovechable por las unidades de información para satisfacer los requerimientos informativos de sus usuarios. Podemos decir que lo escrito sobre el tema resulta ser de carácter controvertido con referencia a la validación y universalidad de los resultados obtenidos, y no expresa mucha consistencia con referencia a la terminología. La inexistencia de una base teórica explica las limitaciones de esta línea de investigación y el que se haya centrado en asuntos tangibles tales como la demanda y el uso de información y no en cuestiones más abstractas de este asunto como son las necesidades de información. En los últimos años (finales del XX) se ha dado un esfuerzo en este sentido con la creación de distintos modelos basados en la investigación empírica que pretenden proporcionar un marco de referencia para el estudio del usuario de información. Es el caso del modelo NEIN, desarrollado por el profesor Calva González y del que hablaremos más adelante.

Patricia Hernández Salazar⁷, a partir del análisis de una base de datos mexicana, concluye que los trabajos sobre estudios de usuarios son o bien descripciones de experiencias específicas o análisis bibliográficos de la obra de autores anglosajones; que la mayoría de los trabajos no precisan conceptos tales como metodología, método, técnica o instrumento de trabajo; que no existe consistencia en la conceptualización de términos fundamentales tales como información, usuario, estudios y formación de usuarios. Para esta autora, los estudios de usuarios presentan

⁷ “El fenómeno de los usuarios de la información”, en *La investigación bibliotecológica en la era de la información. Memoria del XXI Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la información*. 24-26 de septiembre de 2003. Compiladores Filiberto Felipe Martínez Arellano, Juan José Calva González. México: UNAM, 2004, pp.165-176.

deficiencias tales como:

- confusión entre la función y los objetivos
- falta de conocimiento sobre las técnicas a emplear o empleadas, que no son bien aplicadas
- no captan los datos que se necesitan
- carecen de rigor en aspectos estadísticos tales como la determinación de las muestras y el análisis de los resultados.

Por todo ello, aboga por la necesidad de desarrollar marcos conceptuales en esta disciplina.

Aurora González Teruel⁸ habla de las críticas hechas a la investigación en necesidades y usos de la información ya desde los años 60. Entre estas críticas destaca las referidas a la escasa aplicabilidad de sus resultados y el uso de metodologías inadecuadas. La mayoría de los estudios se dirigen a la investigación de la necesidad de un determinado documento o el uso de un determinado recurso informativo en vez de decirnos sobre lo que necesitan los usuarios para solucionar problemas concretos; tampoco nos dicen nada de aquellos usuarios que, aun necesitando información, han preferido optar por otra estrategia o han decidido no buscarla. Por confundir los términos, se han querido estudiar las necesidades a partir de las demandas e incluso del uso de la información (el uso es un indicador parcial de la demanda y ésta, a su vez, un indicador parcial de las necesidades). En cuanto a las metodologías inadecuadas, la técnica empleada con más frecuencia para recoger información es el cuestionario, con el que se obtienen datos cuantitativos pero poca información cualitativa.

Juan José Calva González⁹ también denuncia la escasa bibliografía sobre los aspectos teóricos del fenómeno de las necesidades de información y asegura que lo que se dan son trabajos sobre la búsqueda de información de determinados grupos de sujetos, las fuentes y recursos que utilizan. Según él, para satisfacer las necesidades de información en el seno de un centro de información, primero hay que conocerlas: hay que detectarlas, identificarlas, analizarlas y desarrollar los mecanismos necesarios para satisfacerlas (dentro o fuera del centro). Entre los errores cometidos en los estudios de usuarios de información que denuncia, destacan los siguientes:

- no se hace una selección representativa de los sujetos a estudiar
- se aplican a usuarios reales, dejando a los potenciales
- no se estudia cómo el usuario obtiene la información ni cómo la usa
- se estudia sobre todo el comportamiento, no las necesidades de información.

⁸ *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: TREA, 2005.

⁹ *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, CUIB, 2004.

Según Villaseñor, el considerar este asunto como línea de investigación dentro de la Biblioteconomía y la Documentación “hará que se imponga la necesidad, entre la comunidad académica, de determinar su estado epistemológico, creando un marco teórico del que, en la actualidad, carece. Su prioridad viene dada por el objeto de estudio: el usuario de información, la razón de ser no sólo del ámbito práctico de nuestras disciplinas (los centros de información y sus profesionales) sino también del teórico (los centros de investigación y formación y sus profesionales). Se trata de un asunto de vital importancia para nuestras materias de estudio y para la práctica profesional relacionada con ellas”¹⁰.

2. 2. El modelo NEIN (Necesidades de Información)

Los estudios de usuarios de información se enmarcan en lo que Calva ha dado en llamar *el fenómeno de las necesidades de información*. Se trata de una actividad que, mediante la aplicación de uno o varios métodos, busca el conocimiento (identificación y caracterización) de todo lo relativo a las necesidades informativas del ser humano; esto es: el surgimiento de la necesidad de información, la manifestación de la necesidad a través del comportamiento del usuario en la búsqueda de esa información y la satisfacción o insatisfacción de la necesidad. Se trata de 3 fases consecutivas. La primera de ellas tiene que ver con el momento en el que el individuo tiene una carencia de conocimiento y es consciente de ello. Esa necesidad ha surgido en el ser humano conforme éste ha ido evolucionando de un estado primitivo a un estado más consciente, condicionado por su medio físico y social en el cual se desenvuelve y por unas características particulares en cada persona, las cuales también juegan un papel importante en el fenómeno de las necesidades de información. Las necesidades de información están influenciadas, pues, por factores internos (habilidades, capacidades, coeficiente intelectual, personalidad y otras características internas del individuo) y externos (ambiente social y físico que rodea al sujeto). Podría decirse, entonces, que las necesidades de información se identifican con las carencias de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona. Esta insatisfacción que experimenta el individuo viene motivada por factores externos e internos, razón por la cual éste se coloca en un estado de insatisfacción que le motiva a presentar un comportamiento para buscar la satisfacción que representa la manifestación de las necesidades de información. También en esta fase (la del

¹⁰“Los estudios de usuarios de información como línea de investigación prioritaria en Biblioteconomía y Documentación”. *Memoria del XXVII Coloquio de Investigación Bibliotecológica y sobre la Información: la investigación y la educación bibliotecológica en la sociedad del conocimiento*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2010, p. 161.

comportamiento informativo) son determinantes los factores internos y externos mencionados anteriormente, hasta el punto de influir en la aparición de diferentes tipos y patrones. Este comportamiento informativo se define como la acción, ya sea verbal o no verbal, que desarrolla el individuo para satisfacer sus necesidades de información. Se trata de la fase del fenómeno de las necesidades de información más estudiada, aunque en muchas ocasiones se ha hecho desvinculándola de las otras dos y el conocimiento del comportamiento informativo de un individuo o un grupo de ellos no es por sí sólo un indicador de sus necesidades de información ya que los individuos, a lo largo del tiempo, perciben y manifiestan diversos comportamientos en la búsqueda de información.

La siguiente fase dentro del fenómeno de las necesidades de información es la referida a la satisfacción/insatisfacción del usuario. El individuo realiza una valoración de la satisfacción, que consiste en la comprobación de que la necesidad de información que motivaba al sujeto, ya ha sido cubierta y ha dejado de existir para dar paso a una nueva necesidad de información. Dicho de otro modo, es la desaparición de las carencias de información que experimenta un sujeto sobre un tema en concreto. En este sentido, los centros o unidades de información han evaluado la satisfacción de sus usuarios pero sin ponerlo en relación con las otras fases del fenómeno, lo que dificulta su comprensión global.

2. 3. Metodología empleada en los estudios de usuarios de información

González Teruel prefiere hablar de técnicas de recogida de información y dice que éste es uno de los aspectos que más varían en las investigaciones sobre necesidades y usos de la información.

Bajo el término “Metodología” entendemos genéricamente toda aquella lógica, racionalidad o pensamiento en torno a un proceder (*modus*, proceso) el cual persigue intencionalmente un fin determinado o un objetivo específico, de tal manera que la reflexión metodológica es la lógica, la racionalidad propia de ese método. La actividad que se entiende como un estudio de usuarios de información se lleva a cabo desarrollando uno o varios métodos aplicados a partir de una o varias técnicas que se desarrollan mediante la recogida de datos con uno o varios instrumentos o herramientas. Se puede afirmar, en general, que en este ámbito, se aplican terminología y criterios propios de las Ciencias Sociales y que se da cierta confusión de términos y conceptos. Por eso se puede decir que se entiende por *Método*¹¹ la guía que se sigue por medio de un procedimiento para realizar una investigación y obtener conocimiento, aunque

¹¹ "modo de decir o hacer con orden una cosa; modo de obrar o proceder; hábito o costumbre que cada uno tiene y observa; procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla" (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la Lengua Española*. 21ª ed. Madrid: RAE, 1992, p. 967).

se puede decir que no hay unanimidad en cuanto a lo que se entiende por método, ya que a veces se hace sinónimo de técnica y ésta, de instrumento. En cuanto a *Técnica* sería el procedimiento o forma de realizar una actividad que permite la utilización de instrumentos y el modo de hacerlos adecuándose al método seleccionado e indicando cómo será usado o aplicado el *Instrumento*, que puede entenderse como el objeto tangible en el que se apoya la técnica para la recolección de datos; la herramienta en la cual se registran los datos que son observados, cuestionados o contados sobre el objeto o fenómeno de investigación y que debe ser diseñado de acuerdo con la técnica y el método seleccionado. La relación entre método, técnica e instrumento es estrecha ya que la técnica auxilia en la aplicación del método con la utilización de ciertos instrumentos para la recolección de datos. Una variedad frecuente es lo que se ha dado en llamar la *Triangulación metodológica*, que consiste en el empleo de diversos métodos para estudiar el mismo fenómeno y permite asegurar la validez de la investigación porque permite validar los resultados obtenidos por cada una de las técnicas utilizadas.

En los manuales al uso se habla de distintos métodos, técnicas e instrumentos que han ido modificándose y cuya elección dependerá:

- de la experiencia que se tenga en su manejo
- de las características de los usuarios a estudiar (si son muchos o pocos, si son reales o potenciales, su edad, su procedencia geográfica, su pertenencia a una comunidad-académica, industrial, político, administrador...)
- de los recursos (materiales y humanos) disponibles para realizar el estudio.

Son muy variados y su utilización no es uniforme, incluso para un mismo tipo de usuario o unidad de información. Los distintos autores describen algunos e incluso hacen sugerencias de aplicación según las distintas comunidades de usuarios (por ejemplo, Calva). Podrían diferenciarse distintos tipos teniendo en cuenta diferentes criterios, y así tenemos que:

A.-Teniendo en cuenta cómo se analicen los resultados:

A. 1. Metodología cuantitativa

Consiste en cuantificar las transacciones entre un usuario y el sistema y que los resultados sean representativos y generalizables a otros grupos de usuarios con características similares. Busca determinar las características generales de una población basándose en la observación de muchos casos individuales con independencia de la subjetividad del individuo. Genera datos cuantitativos susceptibles de ser analizados estadísticamente. Es la metodología que tradicionalmente se ha venido utilizando en Biblioteconomía y Documentación. Según González

Teruel, los métodos de investigación cuantitativos han resultado ser inadecuados para el estudio de la conducta humana, de la conducta informativa. Las técnicas empleadas en esta metodología son, entre otras, la encuesta, el análisis de citas y referencias y los registros de demandas realizadas a una determinada unidad de información. Dentro de esta metodología puede encuadrarse la *Bibliometría*, disciplina del campo de la Documentación que desarrolla estudios dedicados a cuantificar los procesos de comunicación científica escrita con la aplicación de métodos matemáticos a los libros y otros medios de comunicación (citas bibliográficas, publicaciones periódicas). Su objetivo es, pues, estudiar, contar, clasificar y evaluar la producción y consumo de información científica mediante métodos cuantitativos y tratamiento estadístico aplicados a la bibliografía o producción bibliográfica. Utiliza distintos instrumentos, entre ellos los *indicadores bibliométricos*, que son datos numéricos extraídos de los documentos que publican los investigadores o de los que utilizan los usuarios, y que permiten analizar distintas características de su actividad científica, vinculadas tanto a su producción como a su consumo de información. Pueden aplicarse tanto a los recursos documentales de los centros de información como a los documentos publicados por los investigadores. Se utiliza para estudios de usuarios (adquisición de fondo de bibliotecas especializadas, definición de perfiles de usuarios, por ejemplo). Algunos ejemplos de indicadores obtenidos a partir de los documentos publicados serían: la actualidad de los documentos, su temática, la tipología de los documentos, la visibilidad (el factor de impacto o rapidez con que la información contenida en las publicaciones periódicas consultadas en los centros es incorporada de nuevo a la actividad científica), la colaboración científica, la utilización del propio trabajo, la barrera idiomática, la bibliografía del propio país utilizada en la investigación, etc.

A.2. Metodología cualitativa

Pretende comprender, lo más profundamente posible, un fenómeno o una situación determinada desde el punto de vista de la persona que los experimenta. Permite la exploración de emociones, situaciones, actitudes humanas que no pueden ser estudiadas con rígidos métodos estadísticos. Se ha empleado para estudiar el comportamiento del usuario en el proceso de búsqueda de información. El que el análisis sea exhaustivo hace que utilice poblaciones muy reducidas (seleccionada de forma intencionada, según unos criterios de heterogeneidad, accesibilidad y representatividad). Está especialmente indicada para abordar estudios en los que a priori no se tiene aún una información muy clara sobre el campo a investigar (inexistencia de hipótesis de partida). Interesada en estudiar situaciones concretas no se niega la posibilidad de establecer generalizaciones o desarrollar abstracciones. Con el fin de profundizar en la comprensión de los fenómenos y garantizar la validez de las conclusiones, los autores que

utilizan esta metodología solicitan el parecer de algunos de sus colegas sobre el rigor de la investigación y la coherencia entre los datos recogidos y las conclusiones o piden a los informantes que revisen las transcripciones de las entrevistas, los bocetos del futuro artículo, etc. para que confirmen que sus opiniones han quedado reflejadas correctamente (esto demuestra la importancia que para el investigador tiene la comprensión de los fenómenos desde el punto de vista del participante). Desde el punto de vista formal, los artículos que presentan los resultados de investigaciones cualitativas siguen una estructura narrativa, con ejemplos y entrecomillados de lo dicho por los investigados. Entre las técnicas que se emplean en esta metodología están: la observación y la entrevista, la grabación en cintas de audio y vídeo de las opiniones y actitudes de los usuarios, el grupo de discusión (*focus group*), diarios o memorias de los usuarios en los que anoten sus opiniones, acciones, sentimientos, etc. sobre el tema objeto de estudio, incidente crítico, clientes simulados, gestión de reclamaciones, etc.

B.-Teniendo en cuenta si se tiene o no una interrelación con el usuario durante la investigación, al margen de cómo se analicen los resultados (la más habitual):

B.1. Métodos directos o de campo

Cuando se obtiene la información de lo que nos dicen los mismos usuarios. Se pretende con ellos que sea el propio usuario quien defina sus hábitos, necesidades o el uso que hace de la información que solicita. Son más directos pero también más costosos y requieren mayor tiempo que los indirectos. Algunas de las técnicas empleadas con estos métodos son: la encuesta, la entrevista, el método Delphi, el *focus group*, el incidente crítico, etc.

B. 2. Métodos indirectos

Permiten conocer de forma indirecta, sin tener que consultar a los usuarios, sus hábitos y necesidades de información; cuando se aprovechan datos factuales del centro a través de memorias estadísticas anuales, se analizan las peticiones de préstamo o reprografía, se utiliza información recogida por otros sobre el centro en particular o la comunidad en que se inserta en general. Algunas técnicas empleadas con estos métodos son: el análisis de estudios anteriores (del centro o de otros de semejantes características), de publicaciones sociológicas, el recuento y análisis de citas y de referencias, el recuento y análisis de las transacciones entre el usuario y el sistema, la observación, la gestión de sugerencias y desideratas, el cliente oculto/simulado, etc.

Los instrumentos más utilizados en las investigaciones sobre el fenómeno de las necesidades de información son, entre otros, el cuestionario, el guión de la entrevista, un diario

para anotar todas las observaciones, el guión para la observación, las papeletas de solicitud de préstamo normal e interbibliotecario, los formatos de solicitud de búsqueda de información, formatos de solicitud de compra de libros, etc.

Para el análisis de los artículos identificados como estudios de usuarios que se lleva a cabo en el capítulo siguiente, se ha utilizado la segunda de las tipologías. Cabe señalar que los métodos pueden valerse de varias técnicas e instrumentos.

2. 4. Aplicaciones de los estudios de usuarios de información

Uno de los objetivos propuestos en el presente trabajo es el de conocer la finalidad con la que se han llevado a cabo los distintos estudios de usuarios analizados para determinar las aplicaciones de estos. De lo visto en la bibliografía consultada así como de la experiencia plasmada en los artículos estudiados se puede afirmar que algunas de esas aplicaciones (¿para qué se hacen estudios de usuarios de información?) serían las que se enumeran a continuación:

- Planificación de sistemas de información
- Conocimiento de las necesidades de información de los usuarios (presentes y previsibles, reales y potenciales) y de sus cambios y conocimiento del grado de satisfacción de usuarios de un centro o de usuarios de información en general (colectivos)
- Conocimiento de las motivaciones, actitudes, valores o deseos de los usuarios respecto al centro y a la información en general
- Evaluar el centro y, consecuentemente, evaluar el sistema local, regional y nacional de información
- Evaluar recursos de información
- Detectar problemas para adecuar los servicios, los espacios, el fondo, las normas, las tareas y el personal de los centros de información
- Medir la eficacia de los centros de información
- Justificar la existencia del centro o de un servicio y apoyar demandas presupuestarias
- Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigadores
- Facilitar la realización de cursos de formación de usuarios

Algunas de ellas podrán verse reflejadas en los estudios analizados en el capítulo siguiente.

2. 5. Evolución de los estudios de usuarios de información

El usuario ha estado presente en el estudio y ejecución de cualquier proceso informativo desde los principios de la documentación aunque su verdadero papel protagonista le ha llegado una vez consolidado el estudio de los aspectos técnicos de los sistemas, especialmente los relativos a la recuperación de la información, a lo largo del XX.

El interés por los usuarios surgió en el ámbito anglosajón en el primer tercio del siglo XX y centrándose en temas tales como el conocimiento de los mismos, los medios de análisis de sus necesidades, sensibilización, formación, evaluación de los servicios. Aunque según Edna Lúcia da Silva¹² y otros autores, la primera referencia de divulgación de estudio de necesidades y usos de información se debe a Bernal & Urquhart en la Conferencia de Información Científica de la "Royal Society" en 1948, donde se presentan los resultados de algunas investigaciones acerca del comportamiento (uso de fuentes, demandas de información) en la búsqueda de información de algunos individuos.

En los años 40-50 se dan los primeros estudios centrados en los usuarios de las Ciencias Experimentales y la Tecnología, con objetivos, metodología y resultados modestos. Se estudia la procedencia geográfica de la literatura utilizada, las revistas más importantes, el intervalo temporal entre que un trabajo se escribe y es utilizado, las fuentes de información más útiles, etc. con cuestionarios, análisis de citas y referencias, entrevistas, diarios, etc. para obtener información sobre el modo en que se utiliza la información y conocer qué ocurre en cada una de las fases del proceso de comunicación científica: generación de la información, transmisión, almacenamiento, uso. Se relacionan las necesidades de información con una fase de la investigación científica y se estudia el comportamiento.

En los años 60 interesan otros grupos y se introducen metodologías propias de las Ciencias Sociales. El desarrollo de determinadas disciplinas de éstas motiva el aumento del volumen de publicación y la creación de los primeros centros de información especializados en estas áreas que, para ofrecer unos servicios adecuados a sus usuarios, debían conocer mejor sus necesidades de información.

En la década de los años 70 cabe destacar la actividad del *Centre for Research on User Studies* (CRUS) en Inglaterra, que fomentó la metodología en los estudios de usuarios de información con cursos de formación, edición de publicaciones especializadas e investigación. Cabe destacar también que en esta década se inician los estudios en el ámbito de las Humanidades. Entre sus aportaciones está la aplicación de los resultados de las investigaciones a la mejora de los sistemas de información, el desarrollo de la metodología y la generalización de los resultados, en respuesta a las críticas que se venían haciendo a los estudios de usuarios de

¹²"Estudo de usuários: revisao de literatura", en *Estudo de usuários em bibliotecas universitárias: revisoes de literatura*. Florianópolis (Brasil): Biblioteca Universitaria da UFSC-Universidade Federal de Santa Catarina-, 1993, pp.49-60.

información.

En cuanto a los años 80, González Teruel informa de un cambio experimentado a en el estudio de estos temas. En estos años surgen las primeras iniciativas destinadas a dotar de una base teórica a los estudios de necesidades y usos y las críticas a la forma de trabajar hasta el momento, con trabajos de escasa aplicabilidad de los resultados en la mejora de los sistemas de información y con metodología inadecuada. Según esta autora, se pasa de la perspectiva del sistema, basada en el estudio del uso que se hace del mismo desde el punto de vista del profesional e importando cómo se comporta el sistema ante una solicitud de información, a la perspectiva del usuario, donde importa el usuario, sus aspectos cognitivos y afectivos, sus características individuales unidas a su contexto laboral, social, económico, político, etc. Se pasa del paradigma tradicional, donde la información se considera como algo externo, objetivo y tangible y a los usuarios como entes pasivos, considerando la conducta informativa desde una perspectiva parcial (sólo usuarios reales) y externa, y con la aplicación de la metodología cuantitativa, al paradigma alternativo, que considera la información desde un punto de vista subjetivo, al usuario como ente activo y sistemático (no caótico) y la conducta informativa en un contexto situacional y global, observada desde un punto de vista cognitivo; introduciendo el uso de métodos cualitativos. El modelo tradicional se centraba en los aspectos más tangibles y omitía aquellos que quedaban fuera de una observación directa (conceptos abstractos como necesidad, deseo, demanda y uso) y proporcionó información descriptiva de grandes grupos de usuarios con características similares. Se necesitaba conocer más de cara a la planificación de sistemas de información. Un ejemplo de las dos aplicaciones en relación con un determinado grupo de profesionales sería, en la visión tradicional (atomista), el estudio para conocer qué publicaciones periódicas utilizan con más frecuencia mientras que en la visión alternativa (holística), la observación de las situaciones que llevan a ese grupo de profesionales a buscar información, las posibles barreras que encuentran, las estrategias que desarrollan y el modo en que utilizan la información obtenida para resolver las situaciones problemáticas que les llevaron a emprender una conducta de búsqueda

Para el paradigma tradicional, la información tiene un significado constante y tiene el mismo valor y utilidad para todos los usuarios con unas características semejantes; de ahí que se establezcan perfiles generales de usuarios. Para el paradigma alternativo, existen una serie de variables determinadas por el contexto o la situación que son únicas para cada individuo o grupo (el médico español, peruano o estadounidense: distintas enfermedades, distinta formación, distintos medios, distintos recursos informativos).

En los años 80 emergen, pues, distintos enfoques teóricos y metodológicos orientados hacia el conocimiento individual del usuario, independientemente del sistema de información

que utilice; se observa el contexto y la situación que llevan a un usuario a necesitar información, las características individuales (cognitivas y afectivas) que condicionan la forma en que busca y utiliza la información. Se pasa de querer adaptar el usuario al centro a adaptar el centro a las necesidades reales del usuario.

En la década de los 90, se hace hincapié en el contexto del individuo cuando busca información. Se tiene en consideración la influencia de la vida social, los precedentes históricos y los efectos de las comunidades, las organizaciones y las culturas en la búsqueda de información. Se produce un hecho que influirá en la realidad a investigar: el enorme crecimiento de Internet y la consolidación como medio generalizado de búsqueda de información. Surgen dos retos: 1. adaptar los modelos de estudios de usuarios de información a este nuevo escenario; 2. encontrar el modo de recabar información del usuario virtual.

En la actualidad se da el énfasis en la importancia del contexto cognitivo, social, cultural, organizacional y afectivo, aunque siguen llevándose a cabo estudios que responden a la tendencia tradicional.

Por otra parte, en España, los estudios de usuarios de información son recientes y cuentan con la dificultad de la falta de instrumentos estadísticos generales y actualizados y por la escasez de condiciones en los centros. Según González Teruel, no se han aceptado los cambios y se habla indistintamente de “estudios de usuarios” y de “estudios de necesidades y usos”, lo que se puede ver en la denominación de asignaturas¹³ o en los descriptores de la base de datos ISOC, por ejemplo. En este sentido, los trabajos presentados como antecedentes del presente, y éste mismo, pueden servir para conocer la evolución experimentada por esta actividad en nuestro país.

Capítulo III. LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN EN ESPAÑA. PRESENTACIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS OBTENIDOS

A continuación, se ofrece el análisis independiente de las fuentes consultadas con una breve descripción de cada una de ellas así como la identificación y comentario de los distintos trabajos considerados como estudios de usuarios de información que se han encontrado en todas ellas. Tras una breve presentación de la revista en cuestión, se ofrece la relación de los artículos considerados como estudios de usuarios de información y, a continuación, el análisis de cada uno

13 Un trabajo de gran interés, por exponernos la problemática terminológica y de contenidos respecto a la formación universitaria española en materia de estudios de usuarios de información, es el de la profesora Villaseñor “La formación universitaria española en materia de estudios de usuarios de información”, publicado en *Memoria del 7º Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación: 7, 8 y 9 de abril de 2010*. Coordinador, Jaime Ríos Ortega; compilador, César Augusto Ramírez Velázquez. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2011. (Sistemas Bibliotecarios de Información y Sociedad), pp. 227-236

de ellos. El orden en que se presentan las fuentes es el de los criterios LATINDEX con los que cuenta cada una, de mayor a menor.

3.1. Anales de Documentación (edición electrónica)

Se trata de una revista editada por la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia. Tiene dos ediciones complementarias: una impresa y otra electrónica en la dirección <http://revistas.um.es/analesdoc>. Se publica anualmente desde su comienzo, en 1998, pero a partir de 2011 publicará dos números al año, uno en febrero-marzo y otro en septiembre-octubre. Recoge los trabajos generados por la investigación propia y ajena de la institución, así como trabajos originales, traducciones y reseñas de cualquiera de los distintos sectores y especialidades de la Información y Documentación. Su edición electrónica cumple con 36 criterios LATINDEX. Los volúmenes analizados han sido 14 y teniendo en cuenta que cada volumen consta de un sólo número (salvo el año 2011), se han examinado 14 números. Se han revisado un total de 222 artículos, excluyendo los apartados de reseña. Entre todos los trabajos analizados se han identificado los siguientes artículos como estudios de usuarios:

- “Servicios bibliotecarios para poblaciones de la provincia de Barcelona menores de 3000 habitantes”. 1998, nº 1, pp. 21-27.
- “El consumo de información científico-técnica por las empresas”. 1999, nº 2, pp. 63-83.
- “Prácticas de lectura en prisión: estudio de actitudes y comportamiento de los reclusos en el centro penitenciario de Badajoz”. 2001, nº 4, pp. 193-213.
- “Evaluación del uso de los servicios in situ de las bibliotecas de barrio: un estudio a nivel nacional de usuarios de minorías étnicas y mayorías blancas de bajos ingresos usando instrumentos personales de recogida de datos”. 2006, nº 9, pp. 83-104.
- “Observaciones en la biblioteca: análisis de las actividades sociales dentro de la biblioteca pública”. 2006, nº 9, pp. 187-208.
- “Las páginas web de bibliotecas públicas dirigidas a adolescentes: cómo satisfacer las necesidades de los jóvenes de hoy a través de Internet”. 2006, nº 9, pp. 209-224.

- “La perspectiva de los usuarios: recuperación de información y usabilidad”. 2007, nº 10, pp. 451-483.
- “La perspectiva de las asociaciones de inmigrantes sobre las necesidades de información de sus poblaciones en las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid”.2008, nº 11, pp. 219-234.
- “Informe CIBER. Comportamiento informacional del investigador del futuro”. 2008, nº 11, pp. 235-258.

El primer artículo es obra de Maite Comalat, Lourdes Reyes y Concepción Rodríguez, de la Escuela de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Barcelona. Se trata de un estudio de planificación y desarrollo sobre los servicios de información y lectura en municipios de menos de 3.000 habitantes de la provincia de Barcelona. La metodología utilizada en el estudio se inició con una búsqueda bibliográfica y búsqueda de información sobre todos los municipios para realizar una categorización y continuó con el uso del método directo basado en el envío de un cuestionario a todos los municipios que reunían las características para el estudio y que eran aquellos municipios de Barcelona con menos de 3.000 habitantes que aunque quedaran cubiertos por las diferentes rutas de bibliobús, demostraban, en algunas ocasiones, tener interés por disponer de un servicio estable. Se finalizó con una entrevista con la/s persona/s más significativa/s del municipio desde el punto de vista no sólo político, sino también cultural o social (en caso que así se creyera necesario). El objetivo de esta entrevista es poder contrastar los resultados de los cuestionarios con las necesidades y expectativas particulares. El trabajo se completaría con una encuesta, también de necesidades y expectativas, a la población. El estudio se centra en usuarios potenciales y finales de los municipios con menos de 3.000 habitantes de la provincia de Barcelona.

El segundo estudio se llevó a cabo en el CINDOC, Centro de Información y Documentación Científica (ahora Instituto de Estudios Documentales sobre Ciencia y Tecnología. IEDCYT), por Manuela Vázquez Valero y A. David Velayos Huerta. Se basó en el estudio del consumo de información de las empresas españolas a través de la demanda de consultas bibliográficas y copias de documentos recibidas en el CINDOC, por las empresas de la Comunidad de Madrid. El CINDOC ha estudiado la demanda de la empresa española desde un punto de vista cualitativo y cuantitativo, y se han determinado las publicaciones más sólidas,

pero el objetivo principal del estudio era compararla con la de los sectores científicos (Universidad y Centros de Investigación) y analizar la capacidad de la biblioteca del centro para satisfacerla. En relación a los usuarios estudiados, aunque hay usuarios del CINDOC en todo el territorio español, alrededor del 30% de la demanda recibida procede de la Comunidad de Madrid (CAM). El estudio se llevó a cabo durante un periodo de tres años, tanto la relativa a consultas bibliográficas como a solicitudes de copias de documentos. El hecho de estar este centro en la propia Comunidad Autónoma de Madrid, con lo que ello supone de más fácil conocimiento por proximidad, y ser esta comunidad una de las que cuentan con mayor número de empresas, permite suponer que los resultados obtenidos son bastante representativos de las necesidades de información de las empresas españolas. El estudio se llevó a cabo mediante el método indirecto, seleccionando las empresas de la Comunidad de Madrid que han utilizado los servicios de Consultas bibliográficas y Suministro de documentos del CINDOC durante el trienio 1994-1996. El CINDOC tiene una base de datos de usuarios en la que figuran, además de sus datos identificativos (nombre, y dirección), tres códigos: el postal y otros dos que representan el tipo de entidad a que pertenece y la materia sobre la que solicitan información. Para el estudio realizado, se ha analizado la demanda de información de los usuarios del CINDOC cuyo código postal comienza por 28. El material analizado está formado por 400 consultas bibliográficas y 22.802 peticiones de documentos que han sido solicitados al CINDOC.

En el siguiente artículo, Margarita Pérez Pulido, profesora de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura, aplica técnicas de investigación social para conocer las actitudes y comportamiento de los usuarios respecto a la lectura en entornos marginales. La investigación parte de un estudio de caso, donde se analizan las características de los usuarios en función del hábitat en el que éstos se desenvuelven a fin de obtener un perfil de usuario tipo que, al asociarlo con variables relacionadas con los hábitos lectores, permitiera determinar las prácticas lectoras que han adquirido bien por condicionantes sociales, psicológicos o del propio entorno, lo que contribuirá en gran medida a una planificación adecuada de los servicios bibliotecarios. Este estudio se inicia con el estudio de la población total del centro penitenciario de Badajoz, excluyéndose aquellos presos que no sabían leer o escribir y los que posteriormente abandonaron ante la dificultad de preguntas de difícil respuesta para ellos. Se estudió, por tanto, una muestra de 220 presos durante tres meses del año 1999 en el centro penitenciario de Badajoz. Dicho centro alojó durante los meses de estudio una media de 684 reclusos entre los que se incluía un tanto por ciento variable de individuos analfabetos o que desconocían el idioma en el que estaba escrito el cuestionario que fue distribuido. De los 220 cuestionarios recogidos fueron rechazados 17 debido a que se encontraron erróneamente

contestados. La recogida de datos se realizó a partir del método directo y de un cuestionario que se elaboró a partir de los diseños previos estudiados para investigaciones de este tipo, a los que se añadieron asuntos fruto del resultado de los periodos de observación.

El cuarto artículo, es una traducción del artículo "Neighborhood-based in-library use performance measures for public libraries: A nationwide study of majority.minority and majority white/low income markets using personal digital data collectors", de Christie M. Koontz, Dean K. Jue, y Keith Curry Lance, profesores de la Universidad de Florida y publicado en la revista *Library & Information Science Research* (2005, v. 27, nº 1, pp. 28-50). Se presenta un estudio que intenta resolver el problema de presentar los datos totales sobre el uso de la biblioteca a nivel de todo un sistema bibliotecario. Para ello han identificado las bibliotecas que sirven a minorías étnicas o a mayorías de raza blanca con bajos ingresos y examinando estas poblaciones para evaluar tipos y niveles de uso. Este estudio es muy importante para la investigación y práctica diaria de las bibliotecas por estas razones: (1) incremento de la diversidad de razas/etnias y lenguas habladas en los Estados Unidos, (2) bajos índices de préstamo agravados por el uso de Internet, (3) la mera existencia de una biblioteca es vital para fomentar el uso por poblaciones sin una tradición bibliotecaria o hábito de lectura y (4) la reciente publicación de la Base de Datos Geográfica de las Bibliotecas Públicas con datos sobre el uso de las bibliotecas y del censo demográfico a nivel de barrios para todos los sistemas bibliotecarios estadounidenses. En este estudio nacional de las bibliotecas públicas en diversos barrios, la metodología se basó en el método directo y se realizaron las siguientes tareas:

- Identificación de las bibliotecas que sirven a minorías étnicas y a mayorías blancas de bajos ingresos.
- Elaboración de un cuestionario y selección final de las bibliotecas participantes.
- Selección de bibliotecas donde realizar una prueba inicial.
- Desarrollo de nuevos índices de uso.
- Diseño de un nuevo sistema de recogida de datos.
- Introducción de sistemas de información geográfica en algunas bibliotecas.
- Realización de un cuestionario final para determinar qué impacto tuvo en las bibliotecas participantes.

Las bibliotecas que participaron en esta prueba inicial fueron las siguientes: Biblioteca Pública de Chicago, Biblioteca Pública de Dénver, Biblioteca Pública del Condado de los Ángeles, Biblioteca Pública del Condado Charlotte-Mecklenberg (Carolina del Norte) y Biblioteca Pública del Condado Robeson (Lumberton, Carolina del Norte).

El quinto artículo es una traducción del artículo “Sweeping. the library: Mapping the social activity space of the public library”, de las profesoras Lisa M. Given y Gloria J. Leckie de la Universidad FIMS (Faculty of Information & Media Studies), publicado en la revista *Library & Information Science Research* (2003, v. 25, nº 4, pp. 365-385). Este artículo examina el uso del método de observación de los espacios sociales denominado *seating sweeps* para estudiar el uso que la gente hace de las bibliotecas públicas en dos grandes ciudades canadienses. Este proyecto analiza principalmente las bibliotecas públicas centrales y las funciones que desempeñan en la promoción y apoyo de una cultura pública dinámica en las grandes ciudades de hoy día. En concreto, este artículo examina otra cuestión secundaria: ¿Qué uso hacen realmente los individuos de las bibliotecas centrales como espacios públicos? Los dos sitios escogidos para el estudio fueron la Biblioteca de Referencia de Toronto (BRT), construida en 1977 y la Sucursal Central de la Biblioteca Pública de Vancouver (BPV), construida en 1996. Se escogieron estas dos bibliotecas porque están entre las bibliotecas públicas más grandes de Canadá, están situadas en el centro de grandes centros urbanos y representan una importante inversión de capital por parte de sus respectivos ayuntamientos. Se utilizó una metodología que combina el método directo e indirecto. El método directo se basó en un extenso cuestionario escrito dirigido a los usuarios, entrevistas personales con una muestra más pequeña de los usuarios, entrevistas detalladas con el personal de la biblioteca y una recogida de datos mediante la observación de los usuarios sin intervención por parte del investigador. El cuestionario constaba de 30 preguntas abiertas y cerradas desarrolladas en colaboración con bibliotecarios de la BRT y la BPV y basadas, en parte, en un estudio sobre las funciones que desempeñan las bibliotecas públicas (McClure, Owen, Zweizig, Lynch y Van House, 1987) y un estudio de usuarios realizado por la BRT en 1990. El método *seating sweeps* consistió en pasearse por la biblioteca tres veces al día tomando nota de 60 variables distintas (sexo y edad aproximada, las actividades que estaban realizando) sobre las personas que estaban en sitios concretos de la biblioteca y qué actividades estaban realizando en ese momento.

El siguiente artículo también es una traducción del artículo “Public library Websites for young adults: Meeting the needs of today.s teens online”, de Sandra Hughes-Hassella, profesora de Universidad de Ciencias de la Información y las Tecnologías en la Universidad de Drexel y Erika Thickman Miller profesora en el colegio E.N. Peirce Middle School, publicado en la revista *Library and Information Science Research* (2003, v. 25, pp. 143-156). Este artículo intenta entender cuáles son las razones para la creación de páginas web en las bibliotecas públicas para adolescentes, qué necesidades de información intentan satisfacer estas páginas, cómo participan los jóvenes en su creación y actualización, cómo se promocionan de cara a los adolescentes y qué obstáculos hay que superar en su creación y mantenimiento. Se utilizó el

método directo, basado en un cuestionario como principal herramienta de recogida de datos que se comprobó de antemano con un grupo de bibliotecarios de bibliotecas escolares y públicas de Filadelfia, Pensilvania. En otoño del 2001, se envió por correo una versión revisada de este cuestionario a 191 bibliotecas canadienses y americanas que aparecen en el *Virtual YA Index: Public Libraries With Young Adult Web Pages* (Firestone, 2002) [Índice Virtual para Jóvenes: Bibliotecas Públicas con Páginas Web para Adolescentes]. Las bibliotecas representaban comunidades urbanas, zonas residenciales y zonas rurales de los Estados Unidos y Canadá. Además, se utilizó el *Bowkers American Library Directory* (2000) [Directorio de Bibliotecas Americanas de Bowker] para recoger información complementaria sobre cada biblioteca como tamaño de la población a la que servía, número de sucursales, número de personal profesional y de apoyo y estadísticas de circulación.

El séptimo estudio fue realizado por los profesionales del mundo de la documentación Salvador Zambrano Silva y Enrique Villanueva Pla y por Lola Rus Molina, licenciada en Documentación. Los autores se proponían mejorar la actual base de datos estudiando la interacción de los usuarios con ésta y obteniendo información de determinada bibliografía que se seleccionó. Con todo esto, se intentaba diseñar y construir un sistema de información que sea útil y sencillo, donde el flujo de comunicación con los usuarios sea de buena calidad y que éste se produzca en ambas direcciones estableciendo un puente de comunicación con éstos a través de diversas modificaciones e implementaciones en la aplicación que aloja la referida base de datos. En este contexto, se estimó conveniente realizar un estudio de usuarios y un análisis bibliográfico. El estudio de usuarios se ha realizado a partir del método directo, sobre una muestra estratificada por tipologías de usuarios que no es representativa de la población total de usuarios. Las tipologías que se han contemplado son las siguientes:

- Una persona de cada Grupo Parlamentario con representación en el Parlamento de Andalucía.

- Un grupo de personas que se han denominado Ciudadanos. Se trata de personas que se enfrentan a la base de datos desde una perspectiva totalmente individual, independientemente de su formación u ocupación.

- Trabajadores Sociales.

- Especialistas en información y documentación.

- Asesores técnicos del Defensor del Pueblo Andaluz (DPA). Son juristas especializados en varias materias que resuelven los expedientes de queja.

Se realizaron seis sesiones, una para cada tipología más una prueba piloto que no entra en los resultados. En cada sesión, después de una información previa homogénea para todos los grupos

excepto los de Grupos Parlamentarios y Asesores técnicos del DPA, que ya la conocían, se desarrolló una prueba individual y una entrevista en grupo. En la prueba individual el usuario manejaba la Base de Datos de Informes del DPA, que se encuentra en su página web <http://www.defensor-and.es>, conforme a un guión preestablecido mediante el cual se proponía a los usuarios dos búsquedas (una propuesta por los autores del estudio y otra propuesta por el usuario), se observó su comportamiento durante el proceso de interacción y realizaron determinadas preguntas. En la entrevista en grupo se reunieron conjuntamente con todos los usuarios de cada grupo inmediatamente después de haber realizado las pruebas para poner en común la experiencia individual.

El penúltimo artículo es un trabajo de María Jesús Romera Iruela, de la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid. El objetivo de esta investigación es identificar las necesidades de información de los principales colectivos de inmigrantes en la Comunidad de Madrid. El marco teórico en el que se inscribe la investigación está constituido por las bibliotecas públicas, en tanto que agentes y escenarios informativos, socioeducativos y culturales idóneos para la integración de los inmigrantes. La investigación se ha realizado mediante un diseño de presenta y de examen. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se ha buscado la información acudiendo a los marcos naturales, que están constituidos por las asociaciones de inmigrantes de la Comunidad de Madrid creadas por ellos mismos. A partir de los datos sobre las poblaciones extranjera e inmigrante del Instituto Nacional de Estadística y del Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid, se han identificado las nacionalidades más numerosas en dicha Comunidad, siendo éste el criterio principal para la selección de las asociaciones objeto de estudio, si bien se han tenido en cuenta, además, la entidad de las asociaciones y su trayectoria. Con cada una de las asociaciones, se mantuvo un primer contacto telefónico, en el que se solicitaba hablar con sus presidentes para presentar la investigación. Una vez establecido, se pedía su colaboración en la misma. La técnica utilizada ha sido la encuesta a partir de un cuestionario, aplicado mediante interacción personal para posibilitar su implementación y dar cabida a cualquier aspecto que los presidentes consideraran significativo comunicar. Por tanto, la recogida de datos se basó en el método directo.

El último artículo también se trata de una traducción del informe *Information behaviour of the researcher of the future*, de la British Library y el JISC, publicado en línea el 11 de enero de 2008¹⁴. El objetivo de este estudio era identificar el modo en el que los investigadores especializados del futuro, actualmente en sus años escolares y pre-escolares, probablemente

14 (http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg_final_keynote11012008pdf)

accedan e interactúen con los recursos digitales en un plazo de cinco a diez años. Se trata de ayudar a los servicios bibliotecarios y documentales a anticiparse y reaccionar ante cualquier comportamiento nuevo o incipiente de la forma más eficaz. En este informe, se define la “Generación Google” como aquella nacida después de 1993 y se explora el mundo de una promoción de jóvenes con pocos o ningún recuerdo de vida antes de la Web. Los objetivos generales del estudio son recoger y evaluar las evidencias disponibles para establecer:

- Si, como resultado del cambio digital y de la amplia variedad de recursos de información que se crean digitalmente, los jóvenes, la “Generación Google”, buscan e investigan contenidos de una forma nueva y si esto probablemente determinará su comportamiento futuro como investigadores experimentados.
- Si estas nuevas maneras de investigar los contenidos resultarán ser idénticas a las formas en las que los investigadores y científicos llevan a cabo su trabajo.
- Informar y estimular el debate acerca del futuro de las bibliotecas en la era Internet.

Para abordar esta tarea, CIBER (Centre for Information Behaviour and the Evaluation of Research) desarrolló una metodología indirecta que intenta, dentro de las considerables limitaciones de las evidencias actuales disponibles, recrear un estudio longitudinal a partir de la bibliografía junto con algunos datos primarios originales procedentes de un estudio acerca de cómo la gente usa en la práctica las páginas web de la British Library y del JISC. La primera parte de esta metodología fue buscar en la bibliografía publicada sobre el comportamiento y las preferencias informacionales de los jóvenes durante los últimos treinta años. Más específicamente, el objetivo fue comparar estudios desde los años 80 y anteriores (Generación X), con los publicados sobre primeros de los 90 (Generación Y) y más recientemente, los posteriores a 1993 (la Generación Google). Por tanto, este fue un ejercicio de análisis de estas fuentes para intentar aislar cualquier diferencia crítica entre estas tres generaciones en un mismo punto de su desarrollo. La segunda parte de esta investigación fue identificar, en referencia a cualquiera de los estudios existentes, hasta qué punto las mismas promociones de los investigadores más antiguos se adaptaban a los enormes cambios en la provisión de información que tenían lugar a su alrededor cuando avanzaban a lo largo de su carrera. La tercera parte recogió nuevas evidencias relacionadas con cualquier diferencia en el comportamiento informacional que pueden ser medidas en un momento dado. Para esta parte del estudio, CIBER usó técnicas de análisis de los registros de las operaciones realizadas por los usuarios para establecer el perfil a los de dos recursos de información basados en tecnología web que atraen a una amplia variedad de edades. Por tanto, el desarrollo de este estudio se llevó a cabo mediante el método indirecto de recogida de datos y la técnica del registro de la interacción entre el usuario y el sistema.

3. 2. EPI. El profesional de la información

Se trata de una revista sobre información, bibliotecas y nuevas tecnologías de la información. Su primer número apareció en 1992 con el título *Information World en español* (IWE). A partir de 1997 se le añade el subtítulo *La revista del profesional de la información*, para cambiar el nombre en 1998 a *El profesional de la información*, que sigue usándose en la actualidad. Se pueden consultar en línea, desde la página electrónica de la publicación¹⁵, todos los artículos de la revista desde el año de su fundación. El repositorio Dialnet ofrece los artículos en formato PDF desde el año 1998. Cumple con 33 criterios LATINDEX. Dados los límites cronológicos del trabajo, hemos analizado los trabajos publicados en 19 años, del año 1992, cuando da comienzo la revista, hasta el año 2011. Se han analizado un total de 3.376 artículos, contenidos en 154 volúmenes, a razón de 10 volúmenes por año. De todos los artículos revisados, sólo uno se ha considerado un estudio de usuarios de información:

- “Los servicios personalizados de información de actualidad: estudio de usuarios del periódico *Avui.cat*”. 2008, v.17, nº 4, pp. 437-442.

Este artículo es obra de Amparo Frías Castillo, doctora por la Universitat de Barcelona y licenciada en Documentación por la Universitat Oberta de Catalunya, y Carina Rey Martín, doctora por la Universidad Complutense de Madrid y profesora de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universitat de Barcelona. Ambas autoras presentan un estudio de usuarios realizado entre lectores del periódico digital *Avui.cat*, cuya finalidad era conocer el impacto informativo de la nueva distribución e imagen de contenidos informativos que el periódico presentó a partir del 23 de abril del 2007 y la satisfacción en referencia a las expectativas depositadas en el periódico y a los servicios ofrecidos a los lectores con esta nueva imagen. El tipo de usuario estudiado fue el de los lectores del periódico digital a los que se les realizó una encuesta sobre servicios personalizados de noticias de actualidad. Por tanto, se utilizó el método directo para la obtención de los datos y la técnica empleada en este estudio fue la encuesta. El estudio se desarrolló cinco meses después de la incorporación del nuevo diseño, agregando en la página web del medio una pregunta que servía de enlace para responder a la encuesta de satisfacción.

3. 3. BiD: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació

¹⁵ <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos.html>

Es una revista científica especializada en información y documentación que edita la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona. Se edita preferentemente en catalán pero existen muchos artículos escritos en otras lenguas, de hecho se procura que los artículos tengan versiones en más de una lengua. Cumple con 33 criterios LATINDEX. Se publica desde 1998 de forma semestral, menos el año 1998 que cuenta con un único número. De esta forma y teniendo en cuenta las limitaciones cronológicas de la propia revista al iniciarse en el año 1998 y que sólo hemos revisado las secciones de *Articles* y *Experiències*, se han analizado un total de 202 artículos contenidos en 25 números. De todos los artículos revisados, se han identificados los siguientes como estudios de usuarios de información:

- “Avaluació de la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques”. 2002, nº 9¹⁶
- “El web de la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra: un disseny orientat a l'usuari”. 2003, nº 10¹⁷
- “L'ús i la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques en municipis de més de 30.000 habitants”. 2005, nº 14¹⁸

El primer y tercer artículo han sido realizados por el Servei de Biblioteques y l'Oficina d'Evaluació de Serveis i Qualitat de la Diputació de Barcelona. Ambos trabajos tienen el objetivo de conocer la opinión de los usuarios reales de las bibliotecas pertenecientes a la red de la Diputació sobre los servicios que estas bibliotecas prestan. El primero de ellos es obra de Toni Feliu y Jordi Permanyer, bibliotecarios del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona y estudia las bibliotecas y bibliobuses públicos de la provincia de Barcelona utilizando el método directo y la técnica de la entrevista telefónica aplicada a usuarios reales. El tercer artículo es obra, también, de profesionales de la documentación: Ramón Arbós, de la Oficina d'Evaluació de Serveis i Qualitat de la Diputació de Barcelona, y Toni Feliu, mencionado anteriormente. Este artículo tiene el objetivo de conocer la situación de las bibliotecas de municipios con más de 30.000 habitantes. Para ello, se utilizó el método directo y la técnica de la entrevista telefónica sobre una muestra de usuarios reales, utilizando un cuestionario que se incluye en el anexo del artículo.

16 <http://www.ub.edu/bid/09feliu.htm>

17 <http://www.ub.edu/bid/10cantos.htm>

18 <http://www.ub.edu/bid/14arbos.htm>

El segundo artículo es de autoría colectiva, realizado por Carmen Cantos, Gemma García, Marina Losada y Mercè Martínez, bibliotecarias de la Universitat Pompeu Fabra. Se trata de un estudio realizado en la misma biblioteca de la Pompeu Fabra y tiene como objetivo conocer el grado de uso de su web. El método utilizado fue el directo y la técnica, la encuesta. Este método se utilizó sobre una muestra de usuarios formada por estudiantes, docentes y personal de administración y servicios. Los datos obtenidos se completaron con la información derivada de la aplicación de un test de usabilidad, que sirve para medir el uso del servicio y consiste en la observación, por parte de los miembros del equipo del estudio, de un número determinado de usuarios.

3. 4. Revista Española de Documentación Científica

La *Revista Española de Documentación Científica* (REDC) la edita el Centro de Información y Documentación Científica (CINDOC), ahora Instituto de Estudios Documentales sobre Ciencia y Tecnología (IEDCYT) del Consejo Superior de Investigación Científica (CSIC). Esta revista publica artículos de investigación teórica o experimental relacionados con la medición de la producción científica; las redes y sistemas de información; sobre recursos electrónicos; artículos sobre Bibliotecas y Archivos y sobre el tratamiento, análisis y gestión de la información. Se publica desde 1977 y su periodicidad es trimestral. Cumple con 33 criterios LATINDEX, constituyéndose en la mejor valorada. Para el presente trabajo se han analizado los volúmenes de los años que van desde 1991 hasta la actualidad, revisando un total de 21 volúmenes. Cada volumen cuenta con cuatro números, menos el del año 2011, que en el momento de la elaboración de este trabajo, aún no ha editado los dos últimos números. En total se han revisado 353 artículos de los cuales se han identificado como estudios de usuarios, los siguientes:

- “Encuesta sobre la utilización del CD-ROM en las bibliotecas de Ciencias de la Salud de España”. 1991, v.14, nº 3, pp.314-325.
- “Uso de sistemas automatizados en las Bibliotecas Universitarias Españolas”. 1991, v.14, nº 3, pp. 326-339.
- “Necesidades de información en las empresas: estudio de un caso”. 1993, v.16, nº 3, pp. 229-239.

- “La actividad grupal con los usuarios: una vía para resolver el desbalance entre la producción y el consumo de información”. 1995, v.18, nº 4, pp. 405-415.
- “Comparación de la demanda de revistas españolas y extranjeras a través del suministro de documentos”. 1998, v.21, nº 1, pp. 42-56.
- “Factores involucrados en el proceso de toma de decisiones en bibliotecas de tamaño medio y pequeño. Resultados del proyecto decimal”. 1999, v.22, nº 1, pp. 9-22.
- “El consumo de información en la industria farmacéutica de la Comunidad de Madrid. 1. Resultados del análisis de la demanda al CINDOC”. 1999, v.22, nº 4, pp. 472-489.
- “El consumo de información en la industria farmacéutica. II. Resultados de una encuesta”. 2000, v.23, nº 2, pp. 179-196.
- “Conducta informativa de los investigadores argentinos en Humanidades y Ciencias Sociales”. 2000, v.23, nº 3, pp. 267-285.
- “Análisis de uso de las bases de datos de la biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid”. 2001, v.24, nº 1, pp. 23-35.
- “Demanda de información de actualidad en un servicio de referencia periodística. Análisis descriptivo de 4160 solicitudes”. 2001, v.24, nº 1, pp. 36-50.
- “Evaluación de la base de datos ISOC a través de un estudio de usuarios. Homenaje a José María Sánchez Nistal”. 2001, v.24, nº 3, pp. 275-288.
- “La biblioteca de la Universidad da Coruña. Estudio con los Alumnos”. 2002, v.25, nº 1, pp. 29-48.
- “Productores de información interesantes para las empresas. Resultados de una encuesta sobre consumo de información a empresas de la Comunidad de Madrid”. 2004, v.27, nº 1, pp.73-92.
- “Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de la biblioteca del hospital universitario

Puerta de Hierro”. 2005, v.28, nº 3, pp. 349-35.

- “Presente y futuro de los servicios de las bibliotecas médicas. Revisión de la literatura y estudio realizado en un hospital de más de 1.400 camas”. 2006, v.29, nº 3, pp. 364-381.
- “La herramienta <Biquil> como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología”. 2007, v. 30, nº 4, pp. 465-491.
- “Estudio de los hábitos de uso de los estudiantes en la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid”. 2008, v.31, nº 3, pp. 413-431.
- “Presencia de las bases de datos del CSIC en las bibliotecas universitarias y científicas españolas: descripciones y materiales didácticos para la formación de usuarios”. 2009, v.32, nº 4, pp. 145-155.

El primer artículo es de autoría colectiva al estar realizado por Carlos González Guitián y Paz Vázquez Castro, ambos bibliotecarios de la Biblioteca del Hospital Juan Canalejos de La Coruña. En este estudio se analizan los resultados de una encuesta sobre los CD-ROM y su repercusión en las bibliotecas de Ciencias de la Salud. La metodología empleada para la recogida de datos fue el método directo y la técnica, la encuesta. Se remitieron 140 cuestionarios a centros de documentación y bibliotecas de toda España, seleccionadas a través del Catálogo de Hospitales y Bibliotecas y distribuidos de la siguiente forma: 70 Hospitales (15 con más de 1.000 camas, 18 entre 500-1.000 camas y 37 con menos de 500), 26 centros universitarios y 44 centros de diversas dependencias (Organismos Oficiales, Centros de Documentación, Laboratorios, Colegios profesionales).

El siguiente artículo ha sido realizado por Purificación Moscoso, como alumna de la Diplomatura de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid, y por una profesional de la documentación, Yolanda Ríos, de la Unidad de Coordinación de Bibliotecas del CSIC (Consejo Superior de Investigaciones Científicas). Este estudio sería la actualización de un estudio anterior, realizado en 1986 y titulado “Estado actual de las Nuevas Tecnologías de la Información en las Bibliotecas y su impacto sobre el funcionamiento bibliotecario”. Lo que se intenta conseguir con esta actualización es obtener información sobre el uso de nuevas tecnologías de la información en las bibliotecas españolas e identificar, así, los

cambios significativos que se han producido desde 1986. El estudio se centra en los sistemas automatizados de las bibliotecas universitarias. En cuanto a la metodología utilizada, primero se identificaron aquellas universidades con sistemas automatizados, información disponible en la Unidad de Coordinación de Bibliotecas del Consejo Superior de Investigaciones Científicas. El siguiente paso fue el envío de cuestionarios a principios del mes de octubre de 1990 a 16 centros, de los cuales 15 fueron respondidos. Por tanto, se utilizó el método directo de recogida de datos y la técnica de la encuesta.

El tercer trabajo, se trata de un artículo realizado por el profesor E. Sanz, del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid, y L. Ribio, becaria del Ministerio de Educación para la convocatoria del Personal Investigador en la Universidad de Indiana. Se trata de un estudio para conocer los hábitos y las necesidades de información de las empresas americanas y en especial las empresas situadas en el estado de Indiana, aprovechando la estancia de ambos autores del artículo en la *School of Library and Information Science* de la Universidad de Indiana. Para ello, los autores trataron de identificar la variedad de fuentes de información utilizadas por las empresas. Se trató de establecer las funciones de un departamento de información dentro de la empresa y conocer las relaciones existentes entre las empresas y los centros de investigación tanto públicos como privados. La metodología utilizada para llevar a cabo el estudio fue el método directo y la técnica, la encuesta. Se realizaron una serie de entrevistas a especialistas de la información que atendían las demandas documentales de las empresas, y con directores de diferentes servicios de la Universidad de Indiana que tenían la intención de fomentar el desarrollo de las empresas locales. Por tanto el tipo de usuario estudiado ha sido el de los usuarios de las unidades de información de determinadas empresas del estado de Indiana.

El siguiente artículo se basa en un estudio realizado por E. González Suárez, del Centro de Investigaciones de Construcción de Maquinaria de la Habana. Su objetivo es exponer algunos aspectos de la introducción de la vía grupal en los Sistemas de Información Bibliotecaria (SIB) del Centro de Investigaciones de Construcción de Maquinarias (CICMA) en relación con sus usuarios finales. Se utilizó el método indirecto basado en la revisión bibliográfica. Las fuentes consultadas se sometieron a un análisis que condujeron a unas conclusiones teóricas que permitieron establecer que la diseminación grupal de la información podía ser una vía adecuada para incrementar la utilización de los recursos informativos por los usuarios finales. De esta forma, se propiciaría un balance entre la producción y el consumo de información. Por último, se recopilaron los datos estadísticos de los resultados que se alcanzaron al poner en práctica esta

vía. Los usuarios estudiados fueron usuarios finales, es decir, usuarios que directamente utilizan los servicios informativos de CICMA.

El quinto trabajo, se trata de un artículo a cargo de un grupo de profesionales de la documentación, M. Vázquez, R. Álvarez y J. Mares, del Centro de información y documentación Científica (CINDOC), perteneciente al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). Este estudio analiza las demandas de información recibidas por el CINDOC correspondientes a artículos de revistas de su biblioteca de Ciencia y Tecnología, durante el periodo del 10 de julio de 1995 y el 9 de julio de 1996, con el objetivo de determinar si existen diferencias significativas a este respecto entre las revistas españolas y las extranjeras. Los usuarios objeto de estudio fueron los provenientes del Servicio de Suministro de Documentos, distribuidos en grandes grupos, en función de su filiación. Se utilizó el método indirecto para la recogida de datos, basado en el registro de los datos de la revista, fecha de la revista solicitada y datos del usuario (adscripción institucional y localización geográfica) de todas las peticiones tramitadas.

El siguiente artículo está realizado por dos especialistas del mundo de la documentación, M. Bosh y C. Espelt, ambos de la Escola Universitària de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona. El objetivo de este estudio es desarrollar una especificación de los requerimientos de los usuarios, como base de desarrollo de un estándar para los sistemas de soporte a las decisiones y así homogeneizar las políticas nacionales y europeas de bibliotecas. Para alcanzar este objetivo, el estudio se concretó en tres metas: (1) identificar el proceso de toma de decisiones en bibliotecas pequeñas y medianas; (2) determinar las necesidades de información de los responsables de las bibliotecas para la toma de decisiones; (3) diseñar y desarrollar un módulo de soporte a las decisiones que sea viable comercialmente y que se adapte en los sistemas automatizados de gestión de bibliotecas existentes. El estudio se llevó cabo en diferentes fases. Primero, una fase de investigación que incluye una revisión de la bibliografía sobre gestión de bibliotecas en Reino Unido, Italia y España. Por tanto, método indirecto. La siguiente fase a la revisión fue la realización de entrevistas a una muestra concreta de responsables de centros. La selección se realizó entre 13 bibliotecas de los países mencionados anteriormente y correspondientes a diferentes tipologías. La última fase constaba de la elaboración de dos tipos de cuestionarios para recabar información sobre las fuentes de información que se utilizan en la toma de posesiones y el uso de datos estadísticos en la gestión. Por tanto, se utilizó también el método directo para recoger los datos necesarios para este estudio. La selección de la muestra responde a los objetivos iniciales y, por tanto, se ha basado en bibliotecas de tamaño medio y pequeño, ya que son las menos estudiadas y entre los países

antes mencionados, España, Italia, Reino Unido.

El séptimo artículo ha sido realizado por María José Ordoñez Vergara, titular de la Universidad de la Coruña. El objetivo del trabajo es conocer el consumo de información de los laboratorios farmacéuticos de la Comunidad de Madrid (CM), clientes permanentes del Centro de Información y Documentación Científica (CINDOC) y en especial del servicio de fotodocumentación a partir de las peticiones de información realizadas por estas empresas entre los años 1994-1995. Para la recogida de datos se utilizó el método indirecto basado en el análisis de peticiones de documentos realizados entre los años mencionados anteriormente. Se elaboró un censo con la población total de empresas farmacéuticas de la CM; a partir de este censo se pudo determinar qué empresas eran usuarias fijas del CINDOC.

El siguiente artículo, de la misma autora que el anterior, ofrece los resultados obtenidos con el estudio descrito anteriormente. Esta fase del estudio se basó en un trabajo de campo realizado en el año 1996 sobre una muestra elegida de la población total de las empresas farmacéuticas de la CM, basada en el censo de empresas que se mencionaba en el artículo de la misma autora. A esta muestra se aplicó un método directo de recogida de datos, basado en la entrevista personal y en la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario enviado por correo a las empresas seleccionadas de la muestra.

El noveno artículo es obra de Susana Romanos de Tiratel, directora del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas de la Facultad de Filosofía y letras en la Universidad de Buenos Aires. El objetivo de este estudio es responder a varias cuestiones. Una es discernir si es correcto aplicar conclusiones de los estudios de usuarios en Humanidades y Ciencias Sociales realizados en los países anglosajones a la realidad universitaria argentina. A parte de estas diferencias, el estudio se planteaba responder si existe un sustrato común que tipificaría al investigador en Humanidades y Ciencias Sociales en sus actividades de acceso a la información, independientemente del lugar donde se desarrollen sus tareas. Por tanto el estudio busca conocer los hábitos de información de este colectivo. Se aplicó el método directo de recogida de datos, desarrollado a partir de un cuestionario que se aplicó a los investigadores de la Facultad de Filosofía y Letras (UBA).

El siguiente artículo es de autoría colectiva y reúne a profesionales de distintos países: Carlos Suárez Balseiro, de la Facultad de Comunicación de la Universidad de la Habana, Elías Sanz Casado, del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos

III de Madrid, Pilar Vergara González, del Servicio de Bases de datos de la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid, y, por último, Gilberto Sotolongo Aguilar, del Instituto Finlay, centro de Investigación y Producción de Vacunas y Sueros de la Habana en Cuba. El objetivo de este estudio es identificar las características manifestadas por la comunidad de usuarios de la Universidad Carlos III de Madrid en su uso de las bases de datos. El estudio se realizó a partir del método indirecto de recogida de datos, basado en la aplicación de técnicas estadísticas e indicadores unidimensionales y multidimensionales y como instrumento, los registros de accesos durante los años 1995 y 1998 a una selección de bases de datos. La comunidad estudiada fue la universitaria: personal de la biblioteca y administración, profesores y estudiantes.

El undécimo artículo ha sido realizado por profesionales de la Unidad de documentación de Radiotelevisión Valenciana: Carlos Benito Amat, Soledad Doménech Vidal, Lourdes Castillo Blasco y Concha Soler Monreal. El objetivo del estudio es conocer las peticiones sometidas por los usuarios a un servicio de referencia periodística, ya que el área de documentación escrita de RTVV (Ràdio i Televisió de la Generalitat Valenciana) se hallaba en fase de implantación de un nuevo sistema que posibilitaba la consulta directa de los usuarios finales y la visualización remota de los documentos recuperados. Es decir, el estudio se utiliza como instrumento para planificar este nuevo sistema: la organización de los ficheros, el diseño de la interfaz, etc. El método utilizado es el indirecto, basado en la técnica del análisis de las transacciones entre el usuario y el sistema y como instrumento, el registro de la formulación literal de la petición, la identidad del peticionario, su actividad y la fecha de cada solicitud. La comunidad estudiada ha sido la de los empleados del medio que habían formulado alguna consulta.

El siguiente artículo es obra de un grupo de documentalistas e investigadores del Centro de Información y Documentación Científica CINDOC del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). Se trata de M^a Dolores Alcain, Piedad Baranda, Luis Rodríguez Yunta, Adelaida Román y Ángel Villagra. El objetivo del estudio era realizar un acercamiento al estado de la cuestión de los estudios de usuarios en la gestión y evaluación de bases de datos y aplicar los métodos a la base de datos ISOC, base de datos propia del CINDOC. El método utilizado para llevar a cabo el estudio fue el método directo y la técnica utilizada fue la encuesta. Esta encuesta se basó en dos cuestionarios diseñados por un equipo de trabajo en el que participaron representantes de dos colectivos: productores o analistas que elaboran la base de datos y bibliotecarios de referencia. El tipo de usuario estudiado fue de dos tipos: el profesional de la información, responsable de los servicios de referencia de las bibliotecas universitarias o centros de investigación, y el usuario final que utiliza directamente la base de datos para realizar

búsquedas bibliográficas.

El decimotercero de los artículos seleccionados es obra de Gustavo Perea Vega, del Departamento de Métodos de Investigación Científica y Diagnóstico en Educación de la Universidad da Coruña. Este estudio tiene el objetivo de analizar la actividad de la propia biblioteca universitaria a partir de la obtención de datos racionalmente estructurados en relación a los usuarios a los que atiende, sus comportamientos y sus necesidades de información. La población de estudio la constituyeron los usuarios de la biblioteca de la Universidade da Coruña. Se extrajo una muestra de 1.319 usuarios de entre los alumnos matriculados en el curso 98/99. El estudio se centró en los alumnos ya que eran la mayoría de los usuarios de la biblioteca universitaria. El personal de administración y servicios acude a la biblioteca pero en calidad de alumno, mientras que el profesorado no se ha tenido en cuenta para el estudio. Se utilizó el método directo y la técnica de la encuesta a partir de un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas.

El siguiente artículo es de Elea Giménez Toledo y Adelaila Román Román, profesionales del Centro de Información y Documentación Científica (CINDOC). El objetivo de este estudio era conocer el intercambio de información que se produce entre el sector investigador y el sector productivo para reconocer el origen de la información que sirve para el desarrollo de las actividades de las empresas. La metodología utilizada fue el método directo y la técnica de la encuesta. El estudio se centró en la información producida entre los agentes del Sistema Ciencia-Tecnología-Sociedad (CTS) en la Comunidad de Madrid, a los que se les envió un cuestionario.

El decimoquinto artículo fue realizado por un grupo de profesionales del mundo de la documentación. Se trata de Monserrat Solís Muñoz y Fernando García López, de la Unidad de Epidemiología Clínica del Hospital Universitario Puerta de Hierro, Cristina Escudero Gómez de la biblioteca Hospital Universitario Puerta de Hierro y Margarita Alonso Durán, de la Unidad de Bioestadística del mismo hospital. El objetivo del estudio era conocer la opinión sobre la calidad de los servicios de la biblioteca y se llevó a cabo en el año 2002. Se aplicó el método directo y la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento para recoger los datos un cuestionario. La comunidad objeto de estudio fue la de los usuarios finales de la biblioteca del Hospital Universitario Puerta de Hierro de Madrid, entre los que se encontraban médicos, estudiantes, residentes, otros facultativos y profesionales de enfermería.

El siguiente artículo también es obra de profesionales del mundo de la documentación,

todos ellos bibliotecarios: M. Rodríguez del Castillo Martín, M.M. Rodríguez del Aguila, C.Herrera Espiñeira, A.Quero Rufián, C. Martínez Cirre y F.Lechuga Rodríguez del Castillo. El objetivo de este estudio es obtener una visión global a través de la literatura internacional sobre los hábitos y necesidades de información científica que actualmente presentan los médicos del Hospital Universitario Virgen de las Nieves de Granada y averiguar las demandas y usos de información que manifiestan los médicos de un hospital concreto y los puntos coincidentes entre ambas informaciones obtenidas. El método empleado es el directo, desarrollado a partir de la técnica de la encuesta. Los usuarios fueron seleccionados entre una muestra representativa del número total de médicos de dicho hospital.

El decimoséptimo artículo es obra de las docentes universitarias María Pinto, de la Facultad de Biblioteconomía de Granada, Viviana Fernández Marcial, de la Universidad San Pablo-CEU, y Carmen Gómez-Camarero, de la Universidad de Málaga. El objetivo es presentar los resultados parciales de una investigación realizada durante los años 2003 al 2006 para medir la calidad de las bibliotecas universitarias españolas de Ciencia y Tecnología. La selección de la muestra se hizo a partir de dos factores. En primer lugar, que las áreas de Ciencia y Tecnología a trabajar incluirían desde las Ciencias Exactas a las Aplicadas y las Experimentales, pero que se excluiría el área de la Medicina. En segundo lugar, se decidió que el proyecto no se vinculara directamente a las bibliotecas, sino que se enfocara a conocer las percepciones y expectativas de los usuarios de las mismas, preferentemente investigadores, profesores y estudiantes del área de ciencia y tecnología de las universidades españolas participantes. El proyecto trabajó con una muestra concentrada en 19 universidades españolas. Para la recogida de los datos se sirvió del método directo, de la técnica de la encuesta y como herramienta un cuestionario enviado por correo a usuarios potenciales de las bibliotecas especializadas en las materias mencionadas anteriormente. Para el desarrollo de este estudio se creó un modelo de trabajo, BiQUAL, basado en el proyecto Lib QUAL+, que se basa en las percepciones de los usuarios/clientes para medir la calidad de los servicios de las bibliotecas.

El decimoctavo artículo es obra de Alicia Arias Coello, de la Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), y del director del Instituto Universitario de Evaluación Sanitaria de la UCM, José Simón Martín. Este estudio tenía como objetivo analizar la utilización de las bibliotecas de la Universidad Complutense de Madrid por parte de sus estudiantes para poder establecer estrategias que permitan rediseñar las instalaciones y los servicios. Interesa conocer las razones que llevan al estudiante a visitar la biblioteca. Para ello, se seleccionaron de manera aleatoria 2.208 estudiantes a partir de la población de

estudiantes matriculados en las Licenciaturas, Ingenierías o Diplomaturas que se imparten en la UCM. El método utilizado en el estudio fue el directo, aplicado a partir de la técnica de la encuesta llevada a cabo en el año 2007 con el concurso de una empresa especializada (Cuanter S.A).

El último artículo es obra de los especialistas de la Documentación, Luis Rodríguez-Yunta, María Jesús Sánchez-González y Jose Ignacio Vidal-Liy, todos ellos de la Unidad de Análisis Documental y Producción de Bases de Datos del ISOC (Centro de Ciencias Humanas y Sociales del CSIC). El objetivo del estudio es mostrar los resultados de la búsqueda realizada en el año 2009 sobre la utilización de las bases de datos del CSIC como recurso de información en las bibliotecas universitarias. Se muestran las diferencias encontradas en la orientación que se ofrece sobre estos recursos en los catálogos, las guías generales y las páginas de información de bibliotecas virtuales. El estudio se llevó a cabo mediante el método indirecto de recogida de datos, la técnica del análisis de transacciones usuario/sistema y la herramienta, el control por registro. La muestra del estudio se centró en los usuarios de las bases de datos del CSIC de las bibliotecas universitarias.

3. 5. Cuadernos de Documentación Multimedia (edición electrónica)

Cuadernos de Documentación Multimedia pretende tratar la documentación desde un punto de vista fundamentalmente relacionado con las nuevas tecnologías, por lo que anima a los autores interesados a enviar artículos sobre cuestiones tales como la digitalización de documentación multimedia, la web semántica, los archivos multimedia en red, y otras temáticas que pongan en relación lo documental con las nuevas tecnologías. Su versión electrónica cuenta con 32 criterios LATINDEX.

Se han revisado un total de 239 artículos, contenidos en 20 números, a razón de uno por año, desde 1992 (nº 1) hasta 2009 (nº 20). No se han vuelto a publicar números desde 2009. De estos 239 artículos no se ha identificado ninguno como estudios de usuarios de información.

3. 6. Revista General de Información y Documentación

La *Revista General de Información y Documentación* la publica la que fue Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación y ahora es Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad Complutense de Madrid. Se creó en 1992 y su periodicidad ha sido semestral hasta el año 2007, siendo anual desde el 2008. Recoge fundamentalmente los

trabajos generados por la investigación propia y ajena a la institución, así como los aspectos de toda índole relacionados con el ámbito académico de la misma. Cumple 32 criterios LATINDEX. Los volúmenes analizados han sido 20 (desde el año 1991 hasta la actualidad) y, teniendo en cuenta la publicación de 2 números por volumen, los números examinados han sido 37. Sólo se han considerado los artículos que aparecen como estudios y los que constituyen las ponencias de algunas de las Jornadas Académicas celebradas por la Facultad de Ciencias de la Documentación. Se han analizado un total de 445 trabajos, de entre los cuales se han identificado 15 estudios de usuarios de información:

- “La Biblioteca de la Universidad Complutense en el libro blanco: proyecto de encuesta para usuarios”. 1994, v.4, nº 2, pp. 9-31.
- “Estudios de usuarios de la base de datos en CD-ROM en la Biblioteca de Ciencias Sociales de la UNED”. 1994, v. 4, nº 2, pp. 77-85.
- “Perfiles de usuarios en los centros de documentación de la Comunidad Autónoma de Extremadura”. 1996, v. 6, nº 1, pp. 257-262.
- “Evaluación de la calidad: un caso práctico realizado por documentalistas”. 1999, v.9, nº 2, pp. 137-162.
- “Evaluación de la calidad del servicio de préstamo de una biblioteca universitaria”. 2000, v.10, nº 1, pp. 211-223.
- “Las necesidades de información de los investigadores del Área de Humanidades y Ciencias Sociales”. 2003, v.13, nº 2, pp.155-180.
- “Evaluación de hemerotecas electrónicas: resultados de un estudio de usuarios realizado en la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense”. 2004, v.14, nº 1, pp.205-217.
- “Los archivos históricos provinciales: estudio de usuarios aplicado en Jaén”. 2006, v.16, nº 2, pp.155-167.
- “Estudio de satisfacción de usuarios en la red de bibliotecas del Instituto Cervantes”.

2007, v. 17, nº 2, pp.9-30.

- “Nuevas técnicas de estudios de usuarios aplicada a bibliotecas”. 2007, v.17, nº 2, pp.45-61.
- “Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de una biblioteca hospitalaria”. 2007, v.17, nº 2, pp.63-76.
- “Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996)”. 2007, v.17, nº 2, pp.77-94.
- “El comportamiento informativo de los investigadores en geografía: el Instituto de Geografía de la UNAM”. 2008, v.18, pp. 257-292.
- “Los profesores e investigadores universitarios de ciencias sociales y humanidades y los artículos académicos: criterios de selección y opinión”. 2009, v. 19, pp.173-188.
- “Educar para leer y leer para educar: alfabetización lectora en la asignatura documentación informativa”. 2010, v.20 pp.243-266.

El primer artículo es un trabajo realizado por el Departamento de Análisis y Planificación y la Biblioteca de la Universidad de Complutense de Madrid (U.C.M). Los encargados de llevar a cabo este trabajo fueron Javier Gimeno Perelló, responsable del Área de documentación del Departamento de Análisis y Planificación de la Universidad Complutense de Madrid y M^a Luisa García Ochoa y Manuela Crego Castaño, directora y subdirectora respectivamente de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Complutense de Madrid.

El objetivo de este trabajo es exponer los métodos y resultados para la elaboración del libro blanco de la U.C.M, que constaba de tres objetivos: determinar la situación actual de la U.C.M en todas sus funciones, realizar una serie de investigaciones que sirvieran para aportar soluciones a posibles transformaciones que hubiera que realizar en un futuro y elaborar de un Plan Estratégico que tuviera en cuenta los resultados obtenidos en los objetivos anteriores y un estudio detallado de los planes de mejora de la Universidad. Destaca, dentro de este estudio, la muestra piloto a todos los usuarios de la B.U.C que se llevó a cabo en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información. El método utilizado para la realización de este estudio

fue el método directo y la técnica, la encuesta. El tipo de muestra utilizada fue el muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional. Los usuarios estudiados, estudiantes, personal docente e investigador. La encuesta se realizó con un modelo de cuestionario autoadministrado, que se repartió en la Facultad y biblioteca de Ciencia de la Información con un doble criterio: evaluar a todos los usuarios miembros de la Facultad, sean o no usuarios de la biblioteca, y evaluar a los propios usuarios de la biblioteca.

El segundo artículo es obra de un documentalista, Juan Antonio Medino Muñoz. Sirve para exponer las conclusiones obtenidas de un estudio sobre el Servicio de Consulta de Bases de Datos en la Biblioteca de Ciencias Sociales de la UNED (Universidad Nacional Española a Distancia), que se viene utilizando desde 1990 en la Universidad de Ciencias Sociales de la UNED. El trabajo tiene como objetivo establecer las condiciones de uso que se hace de este servicio. Para ello, se aplicó el método directo de recogida de datos, basado en entrevistas con el personal de la Biblioteca y un cuestionario que se situó al lado de los lectores de CD-ROM, de tal forma que los usuarios lo rellenaran al terminar cada consulta. El cuestionario se aplicó a 81 usuarios a lo largo de tres meses (mayo, junio y julio de 1992) y se volvió a aplicar, en una segunda fase, entre octubre de 1992 y junio de 1993 a 248 usuarios más. Por tanto, se centra en conocer el uso que hacen los usuarios de este servicio tanto profesores, como investigadores, alumnos o trabajadores de la propia biblioteca.

El siguiente artículo es obra de M. Pérez Pulido, de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura y A. Gómez-Pantoja Fernández-Salguero, del Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Extremadura. El objetivo era conocer lo hábitos de información de los usuarios, así como acercarse a la planificación más adecuada de los recursos y de la distribución de los Centros de Documentación de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Para ello, se lleva a cabo un estudio de perfiles de usuario. Este artículo recoge algunas de las conclusiones obtenidas a partir de un análisis más amplio que, bajo el título “Actitudes frente a las nuevas tecnologías de Información en la Comunidad Autónoma de Extremadura: tipología de usuarios”, por aquel entonces se encontraba en fase de prepublicación. Este trabajo buscaba conocer por qué acuden los usuarios a los centros de documentación, cómo se relacionan con los recursos y qué exigencias tienen en cuanto a los resultados obtenidos. Los usuarios estudiados fueron fruto de la selección de los centros que representaban mejor la variedad de servicios de información que ofrece la comunidad extremeña. Como método indirecto para la obtención de los datos se recogieron todas las peticiones de información que recibieron estos centros a lo largo del año 1993.

El cuarto artículo ha sido realizado por profesores de la Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación y por alumnos del Programa de Doctorado en Documentación de la U.C.M. El objetivo es evaluar la calidad de los Servicios de la Administración de Justicia de Madrid por parte de sus usuarios: ciudadanos (usuarios casuales) y letrados y procuradores. El estudio final recoge las opiniones de los usuarios y funcionarios de la Administración de Justicia de Madrid, pertenecientes a los juzgados de Instrucción del edificio de la Plaza de Castilla, de Primera Instancia de los edificios de las calles Capitán Haya y Orense, y de lo Social de la calle Hernani. Una vez conocido el tipo de usuario que poseen los juzgados, se aplicó el método directo a partir de cuestionarios personalizados para cada tipo diferenciado. Los cuestionarios se basaron en un tipo de cuestionario conocido como SERVQUAL que tiene el objetivo de evaluar la calidad del servicio ofrecido por una organización o centro a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El siguiente artículo es obra de Celia Riñón Sanz, bibliotecaria de la Universidad Politécnica de Madrid. El objetivo es evaluar el servicio de préstamo de una biblioteca universitaria por ser el más utilizado, sobre todo por los alumnos. El método utilizado es el directo, basado en cuestionarios modelo SERVQUAL. El tipo de usuario estudiado es el propio del servicio de préstamo de una biblioteca universitaria: alumno, personal docente y personal administrativo.

El sexto artículo es obra de un investigador-docente universitario, Juan José Calva González, del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la Universidad Nacional Autónoma de México. Tiene como objetivo determinar las necesidades de información de los investigadores en el área de Humanidades y Ciencias Sociales así como estudiar la relación entre la etapa y tipo de investigación y categoría profesional y esas necesidades de información. Se emplea el método directo basado en la técnica de la encuesta y utilizando como instrumento un cuestionario que se distribuyó al azar a una muestra estratificada seleccionada de entre investigadores que trabajan en los institutos de investigación del área mencionada de la Universidad Nacional Autónoma de México.

El séptimo artículo constituye el complemento a otras publicaciones de las autoras, que

proceden de dos ámbitos diferentes como son el profesional bibliotecario (universitario) y el académico, ya que se trata de una bibliotecaria y una profesora universitaria (del área de Biblioteconomía y Documentación). Sus autoras son M^a Luisa García-Ochoa Roldán, directora de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid, y Rosario Arquero Avilés, profesora de la Facultad de Ciencias de la Documentación de la misma Universidad. El trabajo presenta parte del estudio de usuarios que han llevado a cabo. En esta ocasión se ofrecen los resultados del estudio. El objetivo del estudio es el de analizar las necesidades de información, el grado de utilización y satisfacción del servicio de prensa electrónica de la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense por parte de un segmento (usuarios reales) de la comunidad de usuarios del centro (estudiantes, personal docente e investigador y de Administración y Servicios). Se pretende que las conclusiones sean tenidas en cuenta como punto de partida para la planificación estratégica del servicio. El método empleado es el directo, la técnica la de la encuesta y el instrumento de recogida de datos un cuestionario que se ofrece como anexo al artículo.

En el siguiente artículo su autora Rita Dolores Santaella Ruiz, trabajadora en el Servicio de Información Ciudadana y Comunicación Social de la Diputación Provincial de Jaén, se propone conocer las características de los usuarios de los archivos históricos provinciales a partir del estudio llevado a cabo con los del archivo de Jaén. El método empleado es el indirecto, utilizando como técnica el recuento y análisis de las consultas realizadas en este archivo durante dos décadas (1976-1996) y como instrumento el registro de consultas del centro. Los usuarios estudiados son básicamente investigadores, ya que es este colectivo el que realiza un mayor número de consultas.

Irene Martín-Montalvo, responsable del Departamento de Bibliotecas y Documentación del Instituto Cervantes, es la autora del próximo estudio llevado a cabo en una red de bibliotecas (la del Instituto Cervantes) durante el mes de julio de 2006 y con el objetivo de medir el grado de satisfacción de sus usuarios obteniendo datos que, junto con los que se cuenta de las estadísticas anuales de funcionamiento, puedan utilizarse para la elaboración del *Plan Director de la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes*. El método empleado es el directo, la técnica la de la encuesta y el instrumento un cuestionario repartido en 37 bibliotecas de 25 países (se presenta en anexo). Los usuarios estudiados forman parte de las distintas categorías de usuarios reales de estas bibliotecas: alumnos y profesores de cada centro, personal, investigadores, público en general, etc., todos ellos interesados por “lo español”.

El décimo artículo es obra de una gestora responsable de una red nacional de bibliotecas: la de Caja Madrid, entidad privada, bancaria, que cuenta con este servicio desde los años 70. Su autora es Maribel Riaza Chaparro. El trabajo informa de un estudio de usuarios que está llevándose a cabo desde 2005. Se trata de un programa que abarca hasta 2008 y que tiene como finalidad conocer el grado de satisfacción de los usuarios para adaptar los servicios a sus necesidades. Los usuarios estudiados son tanto los internos (deben contar con una cuenta bancaria en la entidad y tienen derechos que no poseen los externos) y los externos. La variedad tipológica responde a la propia de las bibliotecas públicas. En cuanto a los métodos empleados en el estudio, se utilizan tanto el directo como el indirecto. Las técnicas empleadas son, para el método directo la encuesta (basada en un cuestionario y realizada telefónicamente a una muestra aleatoria de socios) y para el indirecto, la gestión de sugerencias y reclamaciones (a partir de los registros semanales que se hacen de éstas a través del portal de Internet de la entidad y en cada uno de los centros) y el cliente oculto (a través de distintos instrumentos: un registro de valoraciones numéricas, una lista de chequeo, un parte de incidencias y un informe subjetivo que conforman el “informe de auditoría”). Los usuarios estudiados son tanto reales como potenciales.

El siguiente artículo es de autoría colectiva. Realizado por Cristina Escudero-Gómez, Montserrat Solís-Muñoz y Margarita Alonso Durán, todas trabajadoras de la Unidad de Biblioteca del Hospital Universitario Puerta de Hierro de Madrid. El objetivo es conocer la opinión de los usuarios en cuanto a los fondos y servicios que ofrece el hospital para poder evaluar su funcionamiento. El estudio se desarrolló a partir del método directo, basado en la técnica de la encuesta. A cada usuario que acudía a la biblioteca entre abril y mayo de 2002 se le entregó un cuestionario. Se recogieron un total de 106 cuestionarios. El tipo de usuario estudiado es público en general y profesionales del propio hospital.

El décimo segundo artículo completa el trabajo presentado por la misma autora en el volumen 16 (nº 2) de esta revista. En esta ocasión se informa del estudio realizado no sólo en el Archivo Histórico Provincial de Jaén sino también en el Archivo Municipal de esa ciudad y en el Archivo de la Diputación Provincial. El método empleado es el indirecto, utilizando como técnica el recuento y análisis de las consultas realizadas en estos centros. Los usuarios estudiados son básicamente investigadores y personal de la Administración, ya que son estos colectivos los que realizan un mayor número de consultas.

El décimo tercer artículo es obra de Antonia Santos Rosas, bibliotecaria del Instituto de Geografía de la Universidad Nacional Autónoma de México, y Juan José Calva González,

profesor del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, también de la Universidad Nacional Autónoma de México. Su objetivo es conocer los hábitos y comportamientos de los investigadores que trabajan en el Instituto de Geografía de la Universidad Nacional Autónoma de México. Se basa en el método directo y en la técnica de la encuesta y se centra en un tipo de usuario especializado.

El siguiente trabajo ha sido desarrollado por los profesores titulares de la Universidad de Zaragoza Jose A. Salvador Oliván y Genaro Lamarca Lenga, ambos profesores del departamento de Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia. También ha colaborado la profesora de la Universidad Complutense de Madrid, Rosario Arquero Avilés, del departamento de Biblioteconomía y Documentación. El objetivo es identificar los criterios más utilizados en la selección de artículos para su lectura por parte de investigadores y profesores pertenecientes a las disciplinas de las diferentes áreas de Ciencias Sociales y Humanidades y medir la percepción sobre algunos aspectos importantes relacionados con la evolución y la calidad de las revistas de las macroáreas citadas. La población sujeta a estudio estuvo formada por todo el personal docente e investigador de las universidades españolas y de los centros u organismos adscritos al CSIC perteneciente a las áreas de conocimiento de Ciencias Sociales y Humanidades. Los datos se recogieron a través del método directo, la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario web interactivo enviado por correo electrónico. Se obtuvieron 2.398 encuestas válidas, una vez eliminadas aquellas duplicadas o que estaban totalmente en blanco.

El último artículo es de Nicolás Bas Martín, del Departamento de Traducción y Comunicación de la Universidad Jaume I de Castellón. Nos ofrece una visión sociológica y cultural de la actividad lectora de la universidad española en el nuevo marco del Espacio Europeo de Educación Superior, a partir de unos estudios realizados a alumnos de la asignatura de Documentación Informativa. La metodología utilizada fue un cuestionario digital, conocido como Lectocom. El tipo de preguntas utilizadas para la obtención de los datos se basaron en preguntas abiertas y preguntas cerradas. El objetivo de este cuestionario era analizar los hábitos de lectura y de compra de libros y el uso de nuevas tecnologías del estudiantado de la asignatura de Documentación Informativa de las licenciaturas de Publicidad y Relaciones Públicas y de Comunicación Audiovisual de la Universidad Jaume I de Castellón. La muestra se realizó a un total de 113 estudiantes.

3. 7. Documentación de las Ciencias de la Información

Es una revista editada por el Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid. Se puede encontrar en versión digital¹⁹. Se publica desde el año 1976 con una periodicidad anual y sus artículos versan sobre trabajos teóricos sobre Ciencias de la Documentación, aplicados al dominio de la Comunicación Social y sus especialidades: Periodismo, TV, Radio, Cine, Publicidad y Relaciones Públicas. Además, es el medio oficial de difusión de la bibliografía española de la Comunicación Social, preparada por el Centro de Documentación Ibercomnet. Cumple con 32 criterios LATINDEX. Para este trabajo se han analizado un total de 281 artículos, contenidos en 20 volúmenes, desde 1991 (v. 14) hasta el 2010 (v. 33), ya que en el año 2011 aún no se ha publicado ningún volumen. De todos los artículos revisados, se pueden considerar estudios de usuarios los siguientes:

- “Identificación de las necesidades de información del usuario”, 1997, nº 20, pp.207-224.
- “Estudio de servicios y productos ciberdocumentales en la prensa digital mexicana”, 2009, nº 32, pp.93-132.

El primer artículo es de autoría colectiva, ya que fue realizado por Antonia Santos Rosas, jefa de la Biblioteca de la Dirección General de Control Sanitario de Bienes y Servicios- Secretaría de Salud, y por el profesor- investigador del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (UNAM) Juan José Calva González. El estudio realizado tenía como finalidad realizar un acercamiento a las necesidades de información de los usuarios que acuden a una biblioteca especializada, así como indagar sobre el idioma y la actualidad de la información que necesitan, materiales más usados y su opinión sobre los servicios que se les ofrecen. La biblioteca en la que se realizó el estudio es dependiente de la Dirección General del Control Sanitario de Bienes y Servicios perteneciente a la Secretaría de Salud. Por tratarse de una institución que se ubica dentro del área de la salud, se partió del supuesto de que los usuarios necesitaban información actual sobre tecnologías en alimentos y producción de bienes de consumo, y sobre todo de información gubernamental sobre nuestro país y sobre el extranjero, en el aspecto de legislación en la producción de alimentos y otros bienes de consumo. Para poder detectar las necesidades de información de los usuarios de este estudio se utilizó la técnica de la encuesta con la aplicación de un cuestionario como instrumento para reunir los datos necesarios para identificar dichas necesidades. El cuestionario sólo se aplicó a los usuarios con registro en la biblioteca (usuarios reales) los cuales dieron un total de 60 empleados, correspondientes al

¹⁹<http://revistas.ucm.es/index.php/RGID>

30% de los 200 trabajadores que trabajan allí.

El siguiente artículo es obra de José Luis López Aguirre, Doctor de la Facultad de Comunicación de la Universidad Panamericana. El objetivo de este estudio es conocer el papel de la prensa digital de México mediante el análisis de los servicios y productos ciberdocumentales que proporcionó una muestra de cibermedios mexicanos. En primer lugar, el autor matiza sobre los conceptos de servicio y producto ciberdocumental. Los primeros acentúan el papel jugado por la selección, almacenamiento, organización, distribución y recuperación de información periodística digital de diferente procedencia y formato para responder a las demandas de información de este tipo que tienen los usuarios de un cibermedio. Mientras que en los productos ciberdocumentales el énfasis está puesto en la elaboración, edición y difusión de información periodística documentada para un cibermedio. Se basó en el método directo y la técnica de observación directa realizada en campo y por un equipo, y el uso de fichas para registrar los datos. Además, debido a la dificultad para identificar y registrar mediante dicha técnica, la oferta de productos ciberdocumentales de la muestra de cibermedios mexicanos, se utilizó la encuesta online como herramienta complementaria. El tipo de usuario estudiado fue el público en general.

3. 8. Ítem. Revista de Biblioteconomia i Documentació

La revista *Ítem. Revista de biblioteconomia i documentació* la publica el Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya desde 1987. Su ámbito temático es la teoría y la práctica del trabajo de obtención, análisis y difusión de la información. Cumple con 32 criterios LATINDEX y es de periodicidad variada. Los años 1993, 2002, 2003, 2004, 2005 2006 y 2007 se han publicado de forma trimestral, mientras que los años 1989, 1991, 1992, 1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2001, 2001, 2008, 2009 y 2010 se han publicado de forma cuatrimestral. Los años 1987, 1988 y 1990 cuentan con un sólo número de publicación. Se han analizado un total de 402 artículos, repartidos en 53 volúmenes. De todos ellos, se han identificado los siguientes estudios:

- “La consulta de bases de dades de ciències socials a les universitats Autònoma de Barcelona i Pompeu Fabra”. 1992, nº 11, pp. 63-71.
- “El canvi vers la qualitat de servei". 1992, nº 11, pp.138-155.

- “Els estudiants i l'ús de la biblioteca a la Universitat de Barcelona: resultats d'un estudi”. 1996, nº 18, pp. 114-121.
- “El catéleg de la UAB: una enquesta d'ús”. 1996, nº 19, pp.79-93.
- "Imatge i ús dels serveis d'informació en els alumnes de l'Escola Universitària Jordi Rubió i Balaguer de Biblioteconomia i Documentació”. 1997, nº 20, pp.87-111.
- "Imatge i ús dels serveis d'informació en els alumnes de l'Escola Universitària Jordi Rubió i Balaguer (II)”, 1998, nº 22, pp.88-105.
- “Entrevistes a usuaris de biblioteques”, 2009, nº 50, pp.10-15.
- “Biblioteca Jaume Fuser apta per a tots els públics. Desplegament, activitat i impacte d' una biblioteca pública en un context urbà”. 2009, nº 50, pp. 48-66.

El primer artículo es obra de la bibliotecaria Pilar Ginés, de la Biblioteca de Ciències Socials de la Universitat Autònoma de Barcelona y se trata de un trabajo de análisis de las estadísticas de consulta de los servicios de teledocumentación (tanto bases de datos en línea como en CD-ROM) en el área de ciencias sociales en dos universidades catalanas (Universitat Autònoma de Barcelona, UAB, y Universitat Pompeu Fabra, UPF). Se estudiaron las suscripciones a CD-ROM que tenían las dos bibliotecas en 1991. Este primer estudio utiliza el método indirecto de recogida de datos y una muestra centrada en los usuarios que han consultado el servicio de bases de datos de las dos universidades.

El segundo artículo es un trabajo realizado por la bibliotecaria de la Biblioteca de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de la Universidad Politécnica de Cataluña, Anna Valls y por Lluís Casado, psicólogo y economista. En el artículo se exponen las razones por las que se habla de cambio en las bibliotecas. Se explica la evaluación cuantitativa y cualitativa de los servicios, cómo se gestiona un proceso de cambio, la aplicación de algunas técnicas de gestión de las organizaciones a las bibliotecas y la calidad del servicio al usuario. Dentro de este trabajo se encuentra un ejemplo práctico donde se evalúa, a

partir del método directo y mediante la técnica de la encuesta, el uso de la sección de referencia y la de revistas en una biblioteca universitaria. Los usuarios estudiados son los profesores de la propia universidad.

El tercer artículo es obra de la adjunta de la Dirección de Gestión de la Biblioteca de la Universitat de Barcelona (BUB), Pilar Llopart, que va a coordinar, durante el verano de 1994, un trabajo de búsqueda con el objetivo de analizar el comportamiento de los estudiantes ante los cambios tecnológicos y de organización en la BUB. En el artículo se ofrecen los resultados obtenidos a partir del cuestionario que se distribuyó a los estudiantes de las cinco áreas de conocimiento que cubre la BUB. Se confeccionó un cuestionario dirigido a mil estudiantes que fue entregado a los que, durante la primera quincena del mes de julio, frecuentaron las bibliotecas del Campus de Pedralbes Sur (Geografía, Historia, Arte, Física y Química, Biología, Farmacia, Psicología, Pedagogía); de Pedralbes Norte (Derecho, Económicas, Empresariales) y la Zona Centro (Medicina). El propósito de la encuesta era evaluar la naturaleza de las necesidades de documentación y el grado en que las nuevas tecnologías introducidas en la BUB mejoran el acceso a la información. Por tanto, se utilizó el método directo de recogida de datos y la técnica de la encuesta.

El siguiente trabajo fue realizado por Cristina Andreu, Ana Escañuela y Cristina Torres, todas ellas bibliotecarias. La primera, de la Biblioteca de Veterinaria de la Universidad Autónoma de Barcelona, la segunda, de la Biblioteca de Traducción e Interpretación también de la Universidad Autónoma de Barcelona y la última, de la Universidad de Barcelona, del Departamento de procesamiento técnico. El objetivo del presente estudio es conocer el grado de satisfacción de los usuarios en la consulta del catálogo, o, dicho de otro modo, saber si el servicio que da el catálogo es realmente útil desde el punto de vista de sus usuarios. Se ha utilizado el método directo para la recogida de los datos y la técnica ha sido la de la encuesta, basada en un cuestionario dirigido a una muestra representativa de la comunidad universitaria. El procedimiento seguido para seleccionar las personas que tenían que entrevistarse ha sido el muestreo por cuota. Este método se ha adoptado en función del objetivo de la investigación: conocer el grado de satisfacción de los usuarios hacia la consulta del catálogo de las bibliotecas de la universidad. El muestreo por cuota es la técnica más utilizada por los analistas de mercado y de opinión pública, principalmente porque es un medio rápido de obtener datos. Este tipo de muestreo se obtiene a través de especificar las características deseadas de los sujetos a quienes se pretende encuestar, dejando libertad al encuestador para encontrar y pasar la encuesta a una cuota concreta de personas que tengan las referidas características. La encuesta se llevó a cabo del 16

al 19 de octubre de 1995, realizándose 100 entrevistas en las bibliotecas de Letras, Ciencias de la Educación, Ciencias Sociales, Ciencias de la Comunicación, Ciencias, Medicina y Veterinaria.

El quinto artículo fue realizado por Maite Comalat Navarra, Lourdes Reyes y Concepción Rodríguez, todas ellas profesoras de la Escuela Universitaria Jordi Rubió i Balaguer. Con este artículo pretenden mostrar cuáles son los hábitos informativos de los alumnos de la Escuela como también la imagen que tienen sobre la profesión bibliotecaria en el momento de iniciar sus estudios universitarios y de qué manera esta opinión se modifica a medida que su vida académica avanza. El artículo se divide en dos partes: en la primera se analiza por qué, cómo y qué piensan los estudiantes en el momento de iniciar su vida académica en la Escuela en relación a sus estudios. En la segunda, se evalúa cuál ha sido el cambio de imagen producido en los años de formación universitaria también en relación a sus estudios. Para ello se llevaron a cabo dos encuestas. Los usuarios estudiados han sido los propios alumnos de la Escuela y en cuanto a la metodología utilizada en ambas partes, se ha utilizado el método directo y la técnica de la encuesta. En el caso de la segunda encuesta también se basaron en el vaciado de cuestionarios que se harán a alumnos de 2º y 3º curso.

El siguiente trabajo es la segunda parte del artículo aparecido en el número 20 de *Item*. En aquella ocasión se presentaban las conclusiones del estudio realizado sobre los hábitos en el uso de los servicios de información de los alumnos de primero de la Escuela del curso 1996-1997. En ésta, se pretende ver cuál es el punto de vista de los alumnos de segundo y tercer curso, para analizar los cambios sufridos a medida que van profundizando en el conocimiento de los centros y ver hasta qué punto estos cambios pueden atribuirse al proceso curricular de los alumnos. La metodología y técnica utilizadas fue el método directo y la técnica de la encuesta. Los cuestionarios se pasaron a los estudiantes a final del curso 1996-1997 y, en el caso de los alumnos de tercero, se tuvieron que pasar fuera del horario de las asignaturas más vinculadas al área, lo que puede que haya afectado el grado de interés de los alumnos a la hora de responderlas y las incorrecciones en las respuestas que se han podido detectar. Un 6% de las encuestas se devolvieron con la mayoría de las preguntas sin respuesta, o respondiendo únicamente las dos primeras cuestiones planteadas.

El séptimo artículo es obra de los bibliotecarios Cristina Garreta, Antoni Espadas, Núria Ferran y Josep Turiel. Este artículo recopila varios estudios de usuarios realizados en distintas bibliotecas y se desarrolló mediante una metodología directa. El primer trabajo consiste en un estudio de usuarios en la Biblioteca Central Xavier Amorós de Reus. Se desarrolló con la ayuda

del método directo y de la técnica de la entrevista. La comunidad estudiada han sido los usuarios de la sección infantil del propio centro. En total se habló con 13 niños y niñas de entre 6 y 13 años. El segundo trabajo consiste en una entrevista a Fina Pastor, lectora constante y usuaria habitual de biblioteca pública y vecina del barrio de Sant Pere Nord de Terrassa, para conocer su opinión respecto a la biblioteca de su barrio. La siguiente entrevista se realizó a una estudiante de Humanidades de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) para conocer el grado de satisfacción de dicha usuaria con respecto a su biblioteca universitaria. Se trata de una usuaria que utiliza intensivamente las tecnologías de la información y la comunicación a la hora de estudiar y de utilizar la biblioteca. Se encuentra entre el grupo de edad mayoritario de los estudiantes de la UOC, es decir entre 26 y 35 años, y cumple con los rasgos característicos esenciales de los estudiantes a distancia, trabajando al menos 40 horas a la semana y con responsabilidades familiares. Por último, la entrevista realizada al Dr. Rafael M. Mérida, docente e investigador de la Facultad de Letras de la Universidad de Lleida, quien ha trabajado como editor del Círculo de Lectores y ha ejercido la docencia en universidades españolas y americanas (Girona, Houston, Puerto Rico) para conocer, también, la opinión con respecto a su biblioteca como persona investigadora que utiliza sus servicios.

El último artículo es obra de la bibliotecaria Carme Galve Montore, de la Biblioteca Jaume Fuster. Esta biblioteca es uno de los treinta 34 equipamientos que forman parte de la Red de Bibliotecas de Barcelona. Se trata de un proyecto integral que contempla la construcción de las infraestructuras, la puesta en marcha de los recursos y la inserción en el territorio, situando al usuario en el centro de la actividad bibliotecaria. Es esencial medir el grado de cumplimiento del proyecto así como el uso y el grado de satisfacción de los usuarios. Para ello se han realizado dos estudios de usuarios, desarrollados con el método directo. El primer estudio se basa en una encuesta de satisfacción de usuarios que se llevó a cabo en el territorio el mes de mayo de 2004, un año antes de la apertura de la Biblioteca Jaume Fuster. En aquellos momentos, Gracia, un barrio de la ciudad de Barcelona, contaba con la Biblioteca Vila de Gràcia, biblioteca de barrio con funciones de referencia, y la filial Antoni Julià de Capmany. El estudio, elaborado por el Servicio de Bibliotecas de la Diputació de Barcelona y ejecutado por VOX Pública, se basaba en un muestreo de 400 entrevistas telefónicas de usuarios de Gracia que cumplieran dos requisitos básicos: habían hecho uso del carné desde el 1 de enero de 2002 y / o se habían hecho el carné desde mayo de 2003. Cuatro años después, y con una situación que había mejorado por la apertura de la Biblioteca Jaume Fuster, en 2005, el Servicio de Bibliotecas lanza de nuevo la segunda encuesta de satisfacción de usuarios durante mayo de 2008. El estudio cuenta con las mismas premisas metodológicas, esto es, un muestreo de 400 usuarios del territorio que habían

utilizado la biblioteca recientemente y / o se habían hecho el carnet.

3. 9. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios

Se trata de una revista centrada en artículos y noticias relacionadas con el mundo bibliotecario. El primer número apareció en 1984, pero los artículos sólo están disponibles en formato digital en la página de la Asociación²⁰ desde el año 1999. Sin embargo, es posible acceder a los índices de los números anteriores desde el repositorio Dialnet y disponer de los textos de los artículos previa petición a la dirección de la Asociación. Cumple 27 criterios LATINDEX.

Se han revisado un total de 294 artículos, contenidos en 78 números de 20 volúmenes, a razón de uno por año, desde 1991 (v. 7) hasta 2010 (v. 25).

De estos 294 artículos, se han identificado los siguientes como estudios de usuarios de información:

- “Qué sabemos sobre el uso de la Biblioteca pública”. 2000, v.15, nº 60, pp.7-31.
- “Las páginas web de Bibliotecas Públicas dirigidas a adolescentes: cómo satisfacer las necesidades de los jóvenes de hoy a través de Internet”. 2004, v.19, nº 77, pp. 29-47.

El primer artículo es una traducción de “What do we know about public library use”, artículo del profesor Ian M.Smith aparecido originariamente en la revista *Abslib Proceedings* (v.51, nº 9, octubre de 1999, pp. 302-314) y traducido por A. Lozano Palacios en colaboración con los alumnos de licenciatura de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada. Su objetivo es el de conocer el uso de las bibliotecas públicas del distrito de Westminster comparando estudios previos que se habían llevado a cabo en los últimos 50 años con datos estadísticos obtenidos de las bibliotecas en relación a los lectores, la frecuencia de préstamo y uso de la colección. Por tanto, la metodología empleada se basó en el método indirecto de estadísticas de la biblioteca y la muestra, en usuarios de las Bibliotecas Públicas del distrito de Westminster.

En cuanto al segundo artículo, se trata del mismo trabajo encontrado en la revista *Anales de Documentación* y publicado en el año 2006 bajo el mismo título “Las páginas web de Bibliotecas Públicas dirigidas a adolescentes: cómo satisfacer las necesidades de los jóvenes de

²⁰ <http://www.aab.es>

hoy a través de Internet”. Es una traducción de “Public Library Websites for young adults: Meeting the needs of today's teens online”, artículo de Sandra Hughes-Hassella, profesora de la Universidad de Ciencias de la Información y las Tecnologías en la Universidad de Drexel, y Erika Thickman Millar, profesora del colegio E.N. Peirce Middle School, publicado en la revista *Library and Information Science Research* (v.25, 2003, pp.143-156). Esta traducción corre a cargo, también, de A. Lozano Palacios en colaboración con los alumnos de licenciatura de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada. El objetivo de este artículo es conocer las razones para la creación de páginas web en las bibliotecas públicas para jóvenes. El artículo supone una continuación del trabajo de P. Jones “A ciber-room of their own : How libraries use Web pages to attract young adults” (*School Library Journal*, 1997, 43, 34-37. El estudio se desarrolló mediante el método directo y la herramienta utilizada fue un cuestionario que se estructuró gracias a la ayuda de un grupo de bibliotecarios de Bibliotecas escolares públicas de Filadelfia y Pensilvania. Dicho cuestionario se envió por correo en otoño de 2001 a 191 bibliotecas canadienses y americanas que aparecían en el *VirtualYA Index: public Libarries With Young Adult Web Pages* (Índice Virtual para Jóvenes: Bibliotecas Públicas con Páginas Web para adolescentes). También se aplicó para este estudio el *Bowker's American Library Directory* (Directorio de Bibliotecas Americanas de Bowker's) con el fin de obtener los datos relativos al tamaño de la población a la que sirve cada biblioteca, número de sucursales, número de personal profesional y de apoyo y estadísticas de circulación. La muestra del estudio se centró en los usuarios jóvenes de las bibliotecas americanas (personas de 12 a 18 años).

3. 10. Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información

Es la revista electrónica del *Foro Internacional de Trabajo con Usuarios* (FITCU). Se publica desde 1998 y es responsabilidad del *Laboratorio de Estudios Métricos de Información* del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III. Cumple con 27 criterios LATINDEX. Su periodicidad es cuatrimestral, excepto en los años 1998 (fue semestral), 2003 y 2004 (fue trimestral) y el año 2007 (sólo se publicó un volumen). De esta forma, se han analizado todos los números de la revista desde sus inicios, en el año 1998, hasta la publicación del último número, en el año 2007. Se han revisado un total de 32 volúmenes, ya que no existen los volúmenes 20-23, y se han analizado 36 artículos, pues se han excluido las comunicaciones y las traducciones. Los artículos identificados como estudios de usuarios de información son los siguientes:

- “La gerencia de la industria manufacturera en Puerto Rico y sus necesidades de

información”. 1999, nº 4, pp. 6-21.

- “Hábitos y necesidades de información de los investigadores españoles en Ciencias de la Vida: Un estudio de las peticiones realizadas al Centro de Información y Documentación Científica”. 2001, nº 12, pp.8-27.
- “La entrevista personal: método para el estudio de usuarios de información”. 2001, nº 14, pp.6-23.
- “Bibliotecas hospitalarias: ¿satisfacción de usuarios remotos?”. 2002, nº 16, pp.7-29.
- “Análisis de la percepción de una biblioteca de prisión por parte de la comunidad reclusa: propuesta metodológica basada en un estudio de caso”. 2002, nº 18, pp.6-34.

El primer artículo es obra de Mariano Maura Sardó, de la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información en la Universidad de Puerto Rico. Se trata de un estudio que persigue dos objetivos: Conocer las características y diferencias de las necesidades de información de la gerencia alta, media y de los supervisores de línea en la industria manufacturera de Puerto Rico y conocer los recursos y servicios de información que utilizan estos gerentes para satisfacer sus necesidades de información. La población bajo estudio estuvo compuesta por 120 gerentes provenientes de tres tipos de industrias: la química/farmacéutica, la de equipo eléctrico/electrónico y la de alimentos/bebidas. De esa población, el 52.5% accedió a participar en el estudio. Los datos se obtuvieron mediante la administración personal del método directo y con el uso de un cuestionario.

El segundo artículo ha sido realizado por la profesora Carmen Martín Moreno, del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid. La autora realiza un estudio de usuarios de los científicos españoles que trabajan en el área de las Ciencias de la Vida con objeto de conocer sus características y su perfil, sus hábitos y sus necesidades de información. A través del método indirecto se ha estudiado el consumo de información que realizan, analizando más de 43.000 peticiones de información formuladas, durante los años 1988-1993, por este tipo de investigadores al Servicio de Fotodocumentación del Centro de Información y Documentación Científica (CINDOC) del Consejo Superior de Investigaciones Científicas. La información obtenida de estos documentos se almacenó en una base de datos, y se obtuvieron indicadores bibliométricos que permitieron caracterizar a estos

investigadores.

El siguiente artículo ha sido realizado por María José Ordóñez Vergara, profesora de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de la Coruña. La realización de este estudio tiene como objetivo exponer las ideas y resultados en torno a la entrevista personal como metodología de análisis y recogida de datos en un estudio de usuarios de información realizado sobre las empresas farmacéuticas ubicadas en la Comunidad Autónoma de Madrid (CAM) en el año 1996. La finalidad del estudio ha sido conocer las necesidades y los hábitos de información de dichas empresas farmacéuticas a partir del análisis de los datos recabados con un formulario semiestructurado de preguntas abiertas al que respondió una muestra representativa de ellas. Para llevarlo a cabo, se establecieron tipologías de entrevistados, lo que posibilitó la obtención de una visión de conjunto y en profundidad sobre la problemática en cuanto a información presente en las empresas de este sector industrial. La entrevista personal se realizó, siempre que fue posible, a los responsables de los servicios de información de los laboratorios o, en su defecto, a directivos o investigadores de dichas empresas, informándoles de los objetivos del trabajo, pidiéndoles información general sobre su empresa y sobre el modo como actualmente gestionan la información, valiéndose para ello de un formulario semiestructurado de preguntas abiertas. Por tanto se optó por el método directo para el desarrollo del estudio y la técnica de la entrevista acompañada del uso de un cuestionario.

El penúltimo artículo es de autoría colectiva. Se ha realizado por Isabel Martínez Hervás, de la Unidad de Docencia e Investigación del Hospital Severo Ochoa, Rosa Trueba Gómez, del Hospital Universitario Príncipe de Asturias, y Belén Martínez Mondéjar, de Medicina Preventiva del Hospital Severo Ochoa. El propósito de este estudio era medir el grado de satisfacción de los usuarios remotos en relación con los nuevos servicios a distancia de las bibliotecas hospitalarias, y se realizó en dos hospitales del INSALUD en la Comunidad de Madrid (Hospital Severo Ochoa y Hospital Universitario Príncipe de Asturias) dividido en dos fases. En la primera se quería saber la validez que aquí tenían los métodos tradicionales de recogida de información, y en la segunda, medir la satisfacción del usuario remoto. La metodología empleada para la primera fase consistió en establecer una estrategia de búsqueda aplicada a diferentes bases de datos bibliográficas. En cuanto a la segunda fase, el método de recogida de datos se basó en el método directo, la realización de un cuestionario estructurado en el que se utilizó la técnica del incidente crítico seguido de preguntas relacionadas con la reacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos, las capacidades del sistema, el aprendizaje, la información ofrecida, la terminología empleada y el diseño de las páginas web, accesibles a través de Internet y de la

intranet de ambos centros. Dicho cuestionario midió el grado de satisfacción y permitió dibujar el perfil del usuario de los servicios remotos. Los usuarios estudiados fueron investigadores y profesionales de la medicina.

El último artículo es obra de Margarita Pérez Pulido, de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura. Tiene como objetivo un estudio de usuarios como parte de la fase inicial de un análisis de la situación dentro de un proceso de planificación de servicios bibliotecarios de prisiones, aplicado al caso concreto del centro penitenciario de Badajoz, a fin de conocer las necesidades, hábitos y conducta de los usuarios respecto a la información. El estudio se centra en la percepción de la biblioteca, entendiendo ésta como el conocimiento por parte de la comunidad reclusa de su existencia, el uso, el acceso físico y la valoración del servicio que ofrece, considerado un aspecto importante de análisis, de un marcado carácter cualitativo, que presenta un cierto grado de dificultad ya que los resultados dependen fundamentalmente de la opinión del usuario. Por este motivo, se propone una metodología de análisis basada en la aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación, en donde se combinan el cuestionario, la observación y la entrevista a fin de validar los datos obtenidos. Por tanto el estudio compagina el método directo y el método indirecto para recabar los datos necesarios.

3. 11. Boletín de la Asociación Nacional de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos y Documentalistas (ANABAD)

Se trata de una revista publicada por la Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas y un referente en el estudio de los problemas teóricos y prácticos que plantean las diferentes profesiones que se ven reflejadas en la asociación y las profesiones que dan a conocer los aspectos científicos de los bienes culturales. Los boletines de los años 1950 a 2000 están disponibles en formato PDF en la página electrónica de ANABAD²¹. También el repositorio Dialnet ofrece los boletines de los años 1966 a 2009 en el mismo formato. Cumple con 18 criterios LATINDEX. Se han revisado un total de 932 artículos, contenidos en 76 volúmenes y 21 tomos, desde los años 1991 (tomo 41) hasta la actualidad (tomo 61), de los cuales se han identificado 9 artículos como estudios de usuarios de información. Son los siguientes:

- “Encuesta sobre los fondos, catálogos y servicios de la Biblioteca Nacional”. 1991, nº 3-

²¹<http://www.anabad.org/>

4, pp. 335-348.

- “Evaluación de las búsquedas bibliográficas en CD ROM”. 1992, nº 2, pp. 191-204.
- “El comportamiento de los universitarios en su biblioteca”. 1999, nº 2, pp. 161-166.
- "Modelo de estudio de usuarios en una Biblioteca Pública Municipal de Madrid". 1999, nº 3-4, pp. 527-543.
- “El acceso a la información de los jóvenes de secundaria inmigrantes de la Región de Murcia”. 2004, nº 1-2, pp. 141-162.
- “El proceso de evaluación de la Biblioteca de la UMU como factor de orientación de los servicios al usuario”. 2004, nº 1-2, pp. 559-578.
- “La cooperación en la mejora de la calidad en las bibliotecas universitarias. El caso del grupo de coordinación de la UCUA en Andalucía”. 2004, nº 1-2, pp. 619-632.
- “Evaluación de las bibliotecas municipales de Cartagena”. 2004, nº 1-2, pp. 551-558.

El primer artículo es obra de dos profesionales de la Biblioteca Nacional de Madrid, Luís Ángel García Melero y María Jesús López Manzanedo. Este artículo presenta los resultados de dos encuestas realizadas en la Biblioteca Nacional con la misma finalidad. La primera, realizada en 1989 con el objetivo de valorar el grado de satisfacción de la colección y los catálogos de la propia biblioteca, identificar si se puede llevar a cabo una política catalográfica basada en la demanda de usuarios reales y la posibilidad de adecuar la política de canje de publicaciones a las necesidades de los usuarios. La entrevista la realizó la dirección del Departamento de Referencia durante la semana del 28 al 23 de diciembre. La forma de llevarla a cabo se basó en la cumplimentación por parte de los usuarios de un cuestionario y la tabulación de fichas de pedido de las publicaciones consultadas en las distintas salas de lectura de la Biblioteca Nacional. Por tanto, este primer estudio se basó tanto en el método directo como en el indirecto y la población de estudio abarcaba a investigadores, usuarios de la Biblioteca Nacional. La segunda encuesta, realizada en 1991, tenía el mismo objetivo y también se basaría en el método directo con la técnica de la encuesta y en el método indirecto, a partir de la tabulación de fichas de pedido de las publicaciones consultadas. Se llevaría a cabo durante cuatro meses y de nuevo la población

de estudio serían investigadores, usuarios de la Biblioteca Nacional.

El segundo artículo es de autoría colectiva, realizado por dos profesionales de la documentación, Azucena Blanco Pérez y Carlos González Guitián. El objetivo de este estudio es medir el grado de utilización de los sistemas de recuperación bibliográfica en CD-ROM, de la base de datos Comprehensive Medline de Ebsco, que es la que se utiliza desde 1988 en la Biblioteca del Hospital Juan Canalejo, a partir del análisis de los perfiles de búsqueda de los usuarios que consultan las bases de datos. El estudio se llevó a cabo a partir del método indirecto de recogida de datos. Éste consistió en el análisis de las solicitudes de búsqueda que todos los usuarios de la biblioteca deben rellenar para demandar bibliografía de su interés. De dichas peticiones se cuantificó lo siguiente: el departamento o servicio al que pertenece el usuario, el tipo de usuario, el objetivo de su búsqueda, límite de tiempo de la búsqueda y, por último, el tipo de soporte en el que se quería recibir la información. Todas estas consultas se realizaron los seis primeros meses desde 1989 a 1991 sobre usuarios que consultaban dicha base de datos.

El tercer artículo realizado por el profesor de la Facultad de Educación de la UNED Agustín Velloso, tiene como objetivo demostrar cómo los usuarios de las bibliotecas universitarias de todo el mundo utilizan y aprovechan los recursos y servicios que dichas bibliotecas ponen a su disposición. Con este fin se envió un cuestionario sobre el comportamiento de los lectores a los directores de las principales bibliotecas universitarias de todo el mundo pero debido al gran número de bibliotecas, se renunció a este estudio por uno más modesto que sólo presentara algunas conclusiones provisionales. Para que las bibliotecas fueran representativas se buscaron aquellas que estuvieran relacionadas con todos los campos del saber, las de acceso general a todos los miembros de la comunidad universitaria y las más grandes en cuanto a sus fondos. Dicho estudio se ha desarrollado a partir del método directo y mediante la técnica de la encuesta y la población de estudio ha sido la comunidad universitaria.

El siguiente artículo es de autoría colectiva, realizado por Mariam Ali Gago y M^a Jesús López de Cuéllar Mayoral, ambas de la Facultad de Documentación de la Universidad de Alcalá. El objetivo de este artículo es evaluar hasta qué punto los servicios de las bibliotecas públicas se adecuan a las necesidades de los usuarios. Con este fin, las autoras aplicaron un estudio de usuarios en la Biblioteca Municipal Pío Baroja que sirviera de reflejo de la situación. Dicha biblioteca forma parte de la red de Bibliotecas Públicas Municipales de Madrid junto con otras veinte bibliotecas más, las cuales suelen ubicar sus instalaciones en edificios municipales. En cambio, la Biblioteca Municipal Pío Baroja cuenta con un edificio propio. Entre los servicios que

prestaba esta biblioteca a sus usuarios en el momento en que se realizó el estudio estaba una sala de lectura, dividida en una sección para los usuarios infantiles y otra sección para los usuarios adultos, un servicio de préstamo para ambos grupos de usuarios, un boletín de publicaciones periódicas y un servicio de información.

La metodología empleada para el estudio es el método directo, la técnica la de la encuesta a través de un cuestionario. Este cuestionario se diseñó para que respondiera al objetivo del estudio y por tanto se estructuró de tal manera que respondiera a cuestiones como el tipo de perfil del usuario, el uso que dicho usuario hace de la biblioteca y de sus servicios, la valoración que hace de la colección y la satisfacción que tiene con respecto a los servicios de la biblioteca, los horarios, el personal y las instalaciones. La muestra escogida para el estudio contó con 100 personas del grupo de usuarios adultos, excluyendo a la población infantil. El cuestionario se depositó en el mostrador principal de atención al usuario y los datos se tomaron durante una semana del mes de diciembre de 1998.

El quinto artículo ha sido realizado por Javier Ballesta Pagán y Josefina Lozano Martínez, profesores del Departamento de Didáctica y Organización Escolar de la Facultad de Educación de la Universidad de Murcia, y su objetivo es conocer, desde un punto de vista pedagógico, la recepción de los medios masivos de comunicación y los hábitos de información y comunicación de los jóvenes inmigrantes de secundaria en la región de Murcia. Así, se podrían marcar unas pautas en los centros educativos sobre el uso crítico de los medios de comunicación. El método que se ha utilizado para este estudio ha sido el método directo basado en la técnica de la encuesta, y la población del estudio fue la constituida por los alumnos de educación secundaria obligatoria escolarizados en centros de la Región de Murcia durante el curso 2001-2002. De esta forma, se obtuvo una muestra de 2440 estudiantes, de los cuales se procedió a una selección aleatoria, teniendo en cuenta los centros que cumplían con los requisitos para el estudio y se seleccionaron 41 centros. Entre estos 41 centros se detectaron 73 alumnos que son hijos de familias inmigrantes.

El sexto artículo es obra de dos bibliotecarios de la Universidad de Murcia, Lourdes Cobacho Gómez y Pablo Pérez Ballester. En febrero del 2003 se inició un proceso de evaluación propuesto por el Vicerrectorado de Calidad para evaluar la Biblioteca de la Universidad de Murcia. Este proceso se enmarcaba dentro del plan de Calidad de las Universidades, que tiene el objetivo de incorporar programas institucionales de calidad en universidades, el uso de indicadores de actividades y servicios que se dan en ellas y el desarrollo de planes de acreditación y certificación. Este hecho, unido a la buena receptividad que mostró el personal del

servicio de la Biblioteca Universitaria de Murcia, hizo posible el comienzo de este estudio. La metodología empleada se basó en las directrices de la Agencia Nacional de la Evaluación y la Acreditación y de la guía de Evaluación de Bibliotecas realizada por la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya. Se usó el método directo para la recogida de datos y la técnica de la encuesta a partir de un cuestionario que se aplicó al personal bibliotecario y otro cuestionario para valorar la satisfacción con el Servicio y que se aplicó a alumnos de primer y segundo ciclo, al personal docente investigador y al personal de administración y servicios.

El siguiente artículo es un estudio realizado por el Grupo de Coordinación de la Evaluación de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (UCUA). En el año 2003, nueve universidades andaluzas (Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Internacional de Andalucía, Jaén, Málaga y Pablo de Olavide de Sevilla) comenzaban la evaluación de sus bibliotecas, proceso que también está dentro del Plan de Calidad de las Universidades, del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades y de los Contratos-Programa firmados entre las universidades y la entonces Conserjería de Educación y Ciencia. Este artículo tiene el objetivo de presentar el proceso de evaluación que el Grupo UCUA realizó a las bibliotecas de estas nueve universidades andaluzas. La metodología empleada para este estudio ha sido tanto el método directo, a través de la técnica de la encuesta, aplicando diferentes modelos de cuestionario según el tipo de usuario o si era personal de las bibliotecas, como el método indirecto a partir de indicadores de rendimientos generales, como el número de peticiones realizadas por los usuarios, aprobados por el Grupo de Coordinación de Bibliotecas de la UCUA. La población de estudio ha sido la de los usuarios de las nueve bibliotecas universitarias andaluzas: alumnos de todos los cursos e investigadores.

El último artículo es obra de bibliotecarios de la Biblioteca del Ayuntamiento de Cartagena, Caridad Belda González y M^a José Mercader Blanco. El objetivo de este artículo nace cuando en el año 2002 la Fundación Bertelsmann propone a la Biblioteca de Cartagena formar parte del Proyecto PAB-Redes, que suponía la adaptación del método PAB (Programa de Análisis de Bibliotecas Públicas) a las redes de bibliotecas públicas. La metodología aplicada para este estudio se basó en el método indirecto, consistente en una tipología de formularios realizados en Excel, aunque años más tarde se cambiaría por el volcado directo en su página web en un programa denominado Gestpab. Existían tres tipos de formularios: formulario general del año, formularios mensuales y formulario totalizador con un resumen de indicadores. El formulario general del año recoge los datos iniciales del año en cuanto al número de libros para adultos, se indica el número de consultas en salas, el tiempo invertido, etc. y, por último, los

datos finales que hacen referencia a los documentos no prestados durante el año de ejercicio y los datos económicos. Los formularios mensuales se basaban en hojas de existencia, altas y bajas diarias y resumen de existencias, hojas de préstamo que hacían referencia a la recopilación de préstamos de forma diaria de cada una de las secciones y hojas de público referente a los socios, usuarios de préstamo, visitantes, socios activos, movimiento de las actividades, etc. Por último, los indicadores se basaban en el análisis de distintos ámbitos como la oferta documental, rendimiento de la oferta documental, rendimiento del servicio, orientación al cliente, demanda del servicio. Todos estos formularios e indicadores han sido adaptados con el paso de los años a las nuevas necesidades y expectativas que iban surgiendo. Por tanto, la técnica usada fue el análisis de transacciones usuario/sistema y el instrumento, el registro. La población de estudio ha estado formada por los usuarios de la red de Bibliotecas Municipales de Cartagena.

A continuación ofrecemos unas tablas donde se recoge, en cifras, la información analizada hasta el momento.

RELACIÓN DE REVISTAS, VOLÚMENES, NÚMEROS Y ESTUDIOS DE USUARIOS IDENTIFICADOS

Revistas	Volúmenes	Números	Estudios de usuarios
<i>Anales de Documentación (edición electrónica)</i> (36 criterios LATINDEX)	1 (1998)	1	1
	2 (1999)	1	1
	3 (2000)	1	
	4 (2001)	1	1
	5 (2002)	1	
	6 (2003)	1	
	7 (2004)	1	
	8 (2005)	1	
	9 (2006)	1	3
	10 (2007)	1	1
	11 (2008)	1	2
	12 (2009)	1	
	13 (2010)	1	
<i>EPI. El Profesional de la Información</i> (33 criterios LATINDEX)	7	4, 5, 6	
	8	1-2, 3, 4, 5, 6, 7-8, 9,	
	9	10, 11, 12	

	10 11 12 13 14 15 16 17 18 19	1-2, 3, 4, 5, 6, 7-8, 9, 10, 11, 12 1-2, 3, 4, 5, 6, 7-8, 9, 10, 11, 12 1, 2, 3, 4, 5, 6 1, 2, 3, 4, 5, 6	1 (nº 4)
<i>BiD: Textos universitaris de biblioteconomia i Documentació</i> (33 criterios LATINDEX)	año 1998 año 1999 año 2000 año 2001 año 2002 año 2003 año 2004 año 2005 año 2006 año 2007 año 2008 año 2009 año 2010	1 2, 3 4, 5 6, 7 8, 9 10, 11 12, 13 14, 15 16, 17 18, 19 20, 21 22, 23 24	1 (nº 9) 1 (nº 10) 1 (nº 14)
<i>Revista Española de Documentación Científica</i> (33 criterios LATINDEX)	14 (1991) 15 (1992) 16 (1993) 17 (1994) 18 (1995) 19 (1996) 20 (1997) 21 (1998) 22 (1999) 23 (2000)	1, 2, 3, 4 1, 2, 3, 4	2 (nº 3) 1 (nº 3) 1 (nº 4) 1 (nº 1) 2 (nº 1 y nº 4) 2 (nº 2 y nº 3)

	24 (2001)	1, 2, 3, 4	3 (n° 1 y n° 3)
	25 (2002)	1, 2, 3, 4	1 (n° 1)
	26 (2003)	1, 2, 3, 4	
	27 (2004)	1, 2, 3, 4	1 (n° 1)
	28 (2005)	1, 2, 3, 4	1 (n° 3)
	29 (2006)	1, 2, 3, 4	1 (n° 3)
	30 (2007)	1, 2, 3, 4	1 (n° 4)
	31 (2008)	1, 2, 3, 4	1 (n° 3)
	32 (2009)	1, 2, 3, 4	1 (n° 4)
	33 (2010)	1, 2, 3, 4	
<i>Cuadernos de documentación multimedia (edición electrónica)</i> (32 criterios LATINDEX)	1	1	0
	2	1	0
	3	1	0
	4	1	0
	5	1	0
	6-7	1	0
	8	1	0
	9, 10	1 y 2	0
	11	1	0
	12, 13	1 y 2	0
	14	1	0
	15	1	0
	16	1	0
	17	1	0
	18	1	0
	19	1	0
	20	1	0
<i>Revista General de Información y Documentación</i> (32 criterios LATINDEX)	1 (1991)	1 y 2	
	2 (1992)	1 y 2	
	3 (1993)	1 y 2	
	4 (1994)	1 y 2	2 (n° 2)
	5 (1995)	1 y 2	
	6 (1996)	1 y 2	1 (n° 1)
	7 (1997)	1 y 2	
	8 (1998)	1 y 2	
	9 (1999)	1 y 2	1 (n° 2)

	10 (2000)	1 y 2	1 (n° 1)
	11 (2001)	1 y 2	
	12 (2002)	1 y 2	
	13 (2003)	1 y 2	1 (n° 2)
	14 (2004)	1 y 2	1 (n° 1)
	15 (2005)	1 y 2	
	16 (2006)	1 y 2	1 (n° 2)
	17 (2007)	1 y 2	4 (n° 2)
	18 (2008)	1	1
	19 (2009)	1	1
	20 (2010)	1	1
<i>Documentación de las Ciencias de la Información</i> (32 criterios LATINDEX)	14 (1991)	1	
	15 (1992)	1	
	16 (1994)	1	
	18 (1995)	1	
	19 (1996)	1	
	20 (1997)	1	1
	21 (1998)	1	
	22 (1999)	1	
	23 (2000)	1	
	24 (2001)	1	
	25 (2002)	1	
	26 (2003)	1	
	27 (2004)	1	
	28 (2005)	1	
	29 (2006)	1	
	30 (2007)	1	
	31 (2008)	1	
	32 (2009)	1	1
	33 (2010)	1	
<i>ITEM. Revista de Biblioteconomía y Documentación</i> (31 criterios LATINDEX)	año 1991	8, 9	
	año 1992	10, 11	2 (n°11)
	año 1993	12, 13	
	año 1994	14, 15	
	año 1995	16, 17	
	año 1996	18, 19	2 (n° 18 y n° 19)

	año 1997	20, 21	1 (nº 20)	
	año 1998	22, 23	1 (nº 22)	
	año 1999	24, 25		
	año 2000	26, 27		
	año 2001	28, 29		
	año 2002	30, 31, 32		
	año 2003	33, 34, 35		
	año 2004	36, 37, 38		
	año 2005	37, 40, 41		
	año 2006	42, 43, 44		
	año 2007	45, 46, 47		
	año 2008	48, 49		
	año 2009	50, 51	2 (nº 50)	
	año 2010	52, 53		
<i>Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios</i> (27 criterios LATINDEX)	7	22, 23, 24, 25		
	8	26, 27, 28, 29		
	9	30, 31, 32, 33		
	10	34, 35, 36, 37		
	11	38, 39, 40, 41		
	12	42, 43, 44, 45		
	13	46, 47, 48, 49		
	14	50, 51, 52, 53		
	14	54, 55, 56, 57		
	15	58, 59, 60, 61	1 (nº 60)	
	16	62, 63, 64, 65		
	17	66, 67, 68, 69		
	18	70, 71, 72, 73		
	19	74, 75-76, 77	1 (nº 77)	
	20	78, 79, 80, 81		
	21	82, 83, 84, 85		
	22	86-87, 88-89		
	23	90-91, 92-93		
	24	94-95, 96-97		
	25	98-99, 100		
	<i>Forinf@: Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información</i>	año 1998	1, 2	
		año 1999	3, 4, 5, 6	1 (nº 4)

(27 criterios LATINDEX)	año 2000	7, 8, 9, 10	
	año 2001	11, 12, 13, 14	2 (n° 12 y n°14)
	año 2002	15, 16, 17, 18	2 (n° 16 y n°18)
	año 2003	19, 21, 22	
	año 2004	24, 25, 26	
	año 2005	27, 28, 29, 30	
	año 2006	31, 32, 33, 34	
	año 2007	35	
<i>Boletín de ANABAD</i> (19 criterios LATINDEX)	41	1, 2, 3-4	1 (n° 3-4)
	42	1, 2, 3-4	1 (n° 2)
	43	1, 2, 3-4	
	44	1, 2, 3, 4	
	45	1, 2, 3, 4	
	46	1, 2, 3-4	
	47	1, 2, 3-4	
	48	1, 2, 3-4	
	49	1, 2, 3-4	2 (n° 2 y n° 3)
	50	1, 2, 3-4	
	51	1, 2, 3, 4	
	52	1-2, 3, 4	
	53	1, 2, 3, 4	
	54	1-2, 3, 4	4 (n° 1-2)
	55	1-2, 3, 4	
	56	1, 2, 3, 4	
	57	1, 2, 3, 4	
	58	1, 2, 3	
	59	1, 3, 4	
	60	2, 3, 4	
TOTAL ARTÍCULOS 6.672	VOLÚMENES 185	NÚMEROS 496	ESTUDIOS 72

AUTORÍA

Profesional B y D ²²	Académico B y D	Académico otras disciplinas	Académico B y D + otras disciplinas	Profesional + Académico B y D	Profesional + Académico otras disciplinas	Gestores
9	10	5				2
18	13	1	4	7	2	1
Número total autor individual				26		
Número total autor colectivo				46		

OBJETIVOS

-Identificación de hábitos y necesidades de información 31

-Uso de un servicio 15

-Satisfacción respecto a un centro 13

-Satisfacción respecto a fuentes de información 5

-Satisfacción respecto a un servicio 8

MÉTODOS EMPLEADOS

Directo	51
Indirecto	16
Directo e indirecto	5

TÉCNICAS EMPLEADAS

22B y D: Biblioteconomía y Documentación

Encuesta	48
Análisis de transacciones usuario/sistema	20
Entrevista	7
Encuesta, entrevista, observación	3
Encuesta, guión de sugerencias y reclamaciones, cliente oculto	1
Encuesta, observación	3

INSTRUMENTOS/HERRAMIENTAS EMPLEADOS

Cuestionario	46
Registro/Inventario de actividades	20
Guión de entrevista	7
Cuestionario, registro, informe de auditoría	1
Cuestionario, guión para observación	3
Cuestionario, guión entrevista, guión para observación	3

USUARIOS ESTUDIADOS

Docentes, investigadores	14
Estudiantes universitarios	10
Comunidad universitaria	16
Profesionales de otros campos	21
Público en general	32

CONCLUSIONES

A partir del trabajo realizado, hemos llegado a las siguientes conclusiones:

1. La publicación de estudios de usuarios de información como trabajos de investigación en revistas especializadas españolas durante los años estudiados, es escasísima ya que, de los 496 números analizados y 6.672 artículos revisados, tan sólo se han encontrado un total de 72 documentos que responden a lo que se ha establecido como un estudio de usuarios de información. Esto equivale a un 0,926% sobre la totalidad de trabajos analizados.

2. Se puede afirmar que el interés por este tipo de trabajos es mayor en publicaciones de carácter profesional ya que, de las revistas analizadas, la que ha prestado mayor atención a este tipo de investigaciones es la *Revista Española de Documentación Científica* (19 artículos) seguida de la *Revista General de Información y Documentación* (15 estudios de usuarios), de carácter académico.

3. No se observa relación entre el número de estudios de usuarios de información publicados y los años en que se publican. De igual manera, el número de estudios de usuarios de información no aumenta con el paso de los años. Tampoco parece que existe especial significación que los años 1999 y 2004 sean los años que más estudios de usuarios se han publicado (7 estudios en cada uno), seguido de los años 2006 y 2007 (6 estudios en cada año).

4. Los estudios de usuarios de información son obra de autoría colectiva. Estos constituyen el 63,88% (46 frente a 26). La procedencia de los autores no resulta determinante ya que, aunque en su mayoría se trata de profesionales de la Biblioteconomía y la Documentación (27, lo que supone el 37,5% del total), un gran número de los estudios son obra de académicos del mundo de la Documentación (23, esto es, un 31,94%). Esto coincide con lo advertido por las profesoras González, Abad y Villaseñor en las revisiones que se han tomado como antecedente del presente trabajo. Además cabe señalar que son casi en su totalidad autores españoles aunque encontramos autores de otras nacionalidades, como la inglesa o la cubana, por ejemplo.

5. En España, la principal aplicación de los estudios de usuarios de información que se han publicado en los años estudiados es la de conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios (31 estudios, esto es, un 43,05%), como se ha podido ver en los objetivos marcados en los diferentes estudios. Seguido de la valoración sobre el uso de un servicio (15

estudios, esto es, un 20,83%) y de la satisfacción respecto a un centro (13 estudios, esto es, un 18,05%). Los objetivos que menos interés despiertan son la satisfacción respecto a un servicio (11,11%) y respecto a fuentes de información (6,94%). Además, de todos los trabajos encontrados no todos hablan en su totalidad sobre estudios de usuarios, sino que se trata de una pequeña parte o de un estudio de campo sobre un estudio mayor.

6. El método más utilizado para recabar datos es el método directo (51 estudios, esto es, un 70,83% del total) frente al método indirecto (16 estudios, esto es, un 22,22%), mientras que escasean los estudios donde se utilizan ambos métodos (5 estudios, esto es, 6,94%).

7. La técnica más usada en los estudios de usuarios analizados es la de la encuesta (48 estudios, lo que supone un 66,66% del total), aunque la técnica del análisis de las transacciones usuario/sistema, utilizada como técnica casi siempre del método indirecto, también cuenta con un uso considerable (20 estudios, esto es, un 27,77%).

8. La herramienta o instrumento más utilizados en los estudios de usuarios publicados en España en la época estudiada es el cuestionario (46 estudios: un 63,88% del total), aunque también el registro-inventario, utilizado en 20 estudios (27,77%), es una herramienta utilizada con una considerable frecuencia.

9. El grupo de usuarios más estudiado puede decirse que es el constituido por la comunidad universitaria, si tenemos en cuenta el conjunto formado por los estudios sobre “docentes, investigadores” (14), “estudiantes universitarios” (10) y “comunidad universitaria” (16), ya que hacen un total de 40 estudios (55, 55%); mientras que el de “público en general” (32 estudios: un 44,44%) quedaría en segundo lugar, seguido por el de “profesionales de otras disciplinas”, que cuenta también con bastantes estudios de usuarios (21: 29,16%). Una vez más, los resultados de la presente investigación coinciden con los de los trabajos mencionados.

10. El método empleado en la presente investigación se ofrece como válido para obtener la información deseada. La lectura y análisis detallado de las fuentes así como la aplicación de unos parámetros determinados (autoría, objetivos, métodos, técnicas, herramientas, usuarios estudiados) ha permitido conocer quiénes publican estudios de usuarios de la información en España, con qué fin y metodología y qué usuarios de información son los más estudiados.

11. Del análisis del estado de la cuestión en materia de estudios de usuarios de información a nivel nacional y en español y de la bibliografía consultada para el presente estudio, se extrae como conclusión el carácter predominantemente práctico de los estudios de usuarios de información publicados en España así como la necesidad de ampliar sus objetivos y de crear un marco teórico apropiado y uniforme.

BIBLIOGRAFÍA

La bibliografía que sigue, recoge las referencias bibliográficas de las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación. Presenta monografías, artículos de revistas especializadas y ponencias de congresos o seminarios. Se ofrece ordenada alfabéticamente y, en caso de contar con distintas obras de un mismo autor, cronológicamente por fecha de publicación (de la más antigua a la más moderna). Las descripciones se han hecho teniendo en cuenta la norma UNE 50-104-94 (“Referencias bibliográficas. Contenido, forma y estructura”) para los documentos en papel y la norma ISO 690-2: 1997 (“Information and documentation-bibliographic references-part 2: electronic documents”) para los documentos electrónicos. La mayor parte de las referencias son de documentos publicados en España.

ALCAIN, M^a Dolores; BARANDA, Piedad; RODRÍGUEZ YUNTA, Luis; ROMÁN, Adelaida; VILLAGRA, Ángel. “Evaluación de la base de datos ISOC a través de un estudio de usuarios. Homenaje a José María Sánchez Nistal”. *Revista Española de Documentación Científica*, 2001, v.24, n^o 3, pp. 275-288

ALI GAGO, Mariam; LÓPEZ DE CUÉLLAR MAYORAL, M^a Jesús. "Modelo de estudio de usuarios en una Biblioteca Pública Municipal de Madrid". *Boletín de ANABAD*, 1999, n^o 3-4, pp. 527-543

ANDREU, Cristina; ESCAÑUELA, Ana; TORRES, Cristina. “El catéleg de la UAB: una encuesta d’ús”. *ÍTEM. Revista de Biblioteconomía i Documentació*, 1996, n^o 19, pp.79-93

ARBÓS, Ramón; FELIU, Toni. “L’ús i la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques en municipis de més de 30.000 habitants”. *BiD: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 2005, n^o 14

ARIAS COELLO, Alicia; SIMÓN MARTÍN, José. “Estudio de los hábitos de uso de los estudiantes en la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid”. *Revista Española de Documentación Científica*, 2008, v.31, n^o 3, pp. 413-431

ARIAS COELLO, Alicia; ANGULO BENÍTEZ, Sara; GARCÍA LÓPEZ, Jorge; MANZANO CASTAÑO, Miguel Ángel; DELSO FORONDA, Rosario; FONTEBOA MATEOS, Eva; GONZÁLEZ GONZÁLEZ, Fernando, RUBALCABA BLANCO, Raúl. “Evaluación de la

calidad: un caso práctico realizado por documentalistas”. *Revista General de Información y Documentación*, 1999, v.9, nº 2, pp. 137-162

BALLESTA PAGÁN, Javier; LOZANO MARTÍNEZ, Josefina. “El acceso a la información de los jóvenes de secundaria inmigrantes de la Región de Murcia”. *Boletín de ANABAD*, 2004, nº 1-2, pp. 141-162

BAS MARTÍN, Nicolás. “Educar para leer y leer para educar: alfabetización lectora en la asignatura documentación informativa”. *Revista General de Información y Documentación*, 2010, v.20, pp.243-266

BELDA GONZÁLEZ, Caridad; MERCADER BLANCO, M^a José. “Evaluación de las bibliotecas municipales de Cartagena”. *Boletín de ANABAD*, 2004, nº 1-2, pp. 551-558

BENITO AMAT, Carlos; DOMÉNECH VIDAL, Soledad; CASTILLO BLASCO, Lourdes; SOLER MONREAL, Concha. “Demanda de información de actualidad en un servicio de referencia periodística. Análisis descriptivo de 4160 solicitudes”. *Revista Española de Documentación Científica*, 2001, v.24, nº 1, pp. 36-50

BLANCO PÉREZ, Azucena; GONZÁLEZ GUITIÁN, Carlos. “Evaluación de las búsquedas bibliográficas en CD ROM”. *Boletín de ANABAD*, 1992, nº 2, pp. 191-204

BOSH, M.; ESPELT, C. “Factores involucrados en el proceso de toma de decisiones en bibliotecas de tamaño medio y pequeño. Resultados del proyecto decimal”. *Revista Española de Documentación Científica*, 1999, v.22, nº 1, pp. 9-22

BRITISH LIBRARY; JISC. “Informe CIBER. Comportamiento informacional del investigador del futuro”. *Anales de Documentación*, 2008, nº 11, pp. 235-258

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. “Las necesidades de información de los investigadores del Área de Humanidades y Ciencias Sociales”. *Revista General de Información y Documentación*, 2003, v.13, nº 2, pp.155-180

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, CUIB, 2004

CANTOS, Carmen; GARCÍA, Gemma; LOSADA, Marina; MARTÍNEZ, Mercè. “Avaluació de la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques”. *BiD: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 2002, nº9

COBACHO GÓMEZ, Lourdes; PÉREZ BALLESTER, Pablo. “El proceso de evaluación de la Biblioteca de la UMU como factor de orientación de los servicios al usuario”. *Boletín de ANABAD*, 2004, nº 1-2, pp. 559-578

COMALAT NAVARRA, Maite; REYES, Lourdes; RODRÍGUEZ, Concepción. "Imatge i ús dels serveis d'informació en els alumnes de l'Escola Universitària Jordi Rubió i Balaguer de Biblioteconomia i Documentació". *ÍTEM. Revista de Biblioteconomia i Documentació*, 1997, nº 20, pp.87-111

COMALAT NAVARRA, Maite; REYES, Lourdes; RODRÍGUEZ, Concepción. "Imatge i ús dels serveis d'informació en els alumnes de l'Escola Universitària Jordi Rubió i Balaguer (II)". *ÍTEM. Revista de Biblioteconomia i Documentació*, 1998, nº 22, pp.88-105

COMALAT, Maite; REYES, Lourdes; RODRÍGUEZ, Concepción. “Servicios bibliotecarios para poblaciones de la provincia de Barcelona menores de 3000 habitantes”. *Anales de Documentación*, 1998, nº 1, pp. 21-27

ESCUADERO-GÓMEZ, Cristina; SOLÍS-MUÑOZ, Montserrat; ALONSO-DURÁN, Margarita. “Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de una biblioteca hospitalaria”. *Revista General de Información y Documentación*, 2007, v.17, nº 2, pp.63-76

FELIU, Toni; PERMANYER, Jordi. “El web de la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra: un disseny orientat a l'usuari”. *BID: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 2003, nº10

FRÍAS CASTILLO, Amparo; REY MARTÍN, Carina. “Los servicios personalizados de información de actualidad: estudio de usuarios del periódico Avui.cat”. *El Profesional de la información*, 2008, v.17, nº 4, 437-442

GALVE MONTORE, Carmen. “Biblioteca Jaume Fuser apta per a tots els públics.

Desplegament, activitat i impacte d' una biblioteca pública en un context urbà". *ÍTEM. Revista de Biblioteconomía i Documentació*, 2009, nº 50, pp. 48-66

GARCÍA MELERO, Luis; LÓPEZ MANZEDO, María Jesús. "Encuesta sobre los fondos, catálogos y servicios de la Biblioteca Nacional". *Boletín de ANABAD*, 1991, nº 3-4, pp. 335-348

GARCÍA-OCHOA ROLDÁN, M^a Luisa; ARQUERO AVILÉS, Rosario. "Evaluación de hemerotecas electrónicas: resultados de un estudio de usuarios realizado en la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense". *Revista General de Información y Documentación*, 2004, v.14, nº 1, pp.205-217

GARRETA, Cristina; ESPADAS, Antoni; FERRAN, Núria; TURIEL, Josep. "Entrevistes a usuaris de biblioteques". *ÍTEM. Revista de Biblioteconomía i Documentació*, 2009, nº 50, pp.10-15

GIMÉNEZ TOLEDO, Elea; ROMÁN ROMÁN, Adelaida. "Productores de información interesantes para las empresas. Resultados de una encuesta sobre consumo de información a empresas de la Comunidad de Madrid". *Revista Española de Documentación Científica*, 2004, v.27, nº 1, pp.73-92

GIMENO PERELLÓ, Javier; GARCÍA OCHOA, M^a Luisa; CREGO CASTAÑO, Manuela. "La Biblioteca de la Universidad Complutense en el libro blanco: proyecto de encuesta para usuarios". *Revista General de Información y Documentación*, 1994, v.4, nº 2, pp. 9-31

GINÉS, Pilar. "La consulta de bases de dades de ciències socials a les universitats Autònoma de Barcelona i Pompeu Fabra". *ÍTEM. Revista de Biblioteconomía i Documentació*, 1992, nº 11, pp. 63-71

GIVEN, Lisa M.; LECKIE, Gloria J. "Observaciones en la biblioteca: análisis de las actividades sociales dentro de la biblioteca pública". *Anales de Documentación*, 2006, nº 9, pp. 187-208

GONZÁLEZ GUITIÁN, Carlos; VÁZQUEZ CASTRO, Paz. "Encuesta sobre la utilización del CD-ROM en las bibliotecas de Ciencias de la Salud de España". *Revista Española de Documentación Científica*, 1991, v.14, nº 3, pp.314-325

GONZÁLEZ SUÁREZ, E.. “La actividad grupal con los usuarios: una vía para resolver el desbalance entre la producción y el consumo de información”. *Revista Española de Documentación Científica*, 1995, v.18, nº 4, pp. 405-415

GONZÁLEZ-TERUEL, Aurora. Los estudios de necesidades y usos de información: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Ediciones Trea, 2005

GONZÁLEZ-TERUEL, Aurora; ABAD-GARCÍA, M Francisca. “Information needs and uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990–2004”. *Library and information science reseach*. 2007, vol. 29, núm. 1, pp. 30-46

GRUPO DE COORDINACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE ANDALUCÍA (UCUA): “La cooperación en la mejora de la calidad en las bibliotecas universitarias. El caso del grupo de coordinación de la UCUA en Andalucía”. *Boletín de ANABAD*, 2004, nº 1-2, pp. 619-632

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. “El fenómeno de los usuarios de la información”, En: *La investigación bibliotecológica en la era de la información. Memoria del XXI Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la información*. 24-26 de septiembre de 2003. Compiladores Filiberto Felipe Martínez Arellano, Juan José Calva González. México: UNAM, 2004, pp.165-176

HUGHES-HASELLA, Sandra; MILLER, Erika. “Las páginas web de bibliotecas públicas dirigidas a adolescentes: cómo satisfacer las necesidades de los jóvenes de hoy a través de Internet”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2004, v.19, nº 77, pp. 29-47

HUGHES-HASELLA, Sandra; MILLER, Erika. “Las páginas web de bibliotecas públicas dirigidas a adolescentes: cómo satisfacer las necesidades de los jóvenes de hoy a través de Internet”. *Anales de Documentación*, 2006, nº 9, pp. 209-224

IZQUIERDO ALONSO, Mónica; RUÍZ ABELLÁN, Joaquín; PIÑERA LUCAS, José Tomás. “Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información”. En: *VI Jornadas españolas de Documentación. FESABID 98. Los Sistemas de Información al Servicio de la Sociedad*. Madrid: FESABID, 1998, pp. 433-444

IZQUIERDO ALONSO, Mónica; RUÍZ ABELLÁN, Joaquín; PIÑERA LUCAS, José Tomás. “El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales”. En: *VI Jornadas españolas de Documentación. FESABID 98. Los Sistemas de Información al Servicio de la Sociedad. Madrid: FESABID, 1998, pp. 779-789*

IZQUIERDO ALONSO, Mónica; RUÍZ ABELLÁN, Joaquín; PIÑERA LUCAS, José Tomás. “Aportaciones en torno a los usuarios en Documentación”. *Documentación de las Ciencias de la Información*. 1998, 21, pp. 11-75

KOONTZ, Christie M.; JUE, Dean K.; LANCE, Keith C.. “Evaluación del uso de los servicios in situ de las bibliotecas de barrio: un estudio a nivel nacional de usuarios de minorías étnicas y mayorías blancas de bajos ingresos usando instrumentos personales de recogida de datos”. *Anales de Documentación*, 2006, nº 9, pp. 83-104

LLOPART, Pilar. “Els estudiants i l'ús de la biblioteca a la Universitat de Barcelona: resultats d'un estudi”. *ÍTEM. Revista de Biblioteconomía i Documentació*, 1996, nº 18, pp. 114-121

LÓPEZ AGUIRRE, José Luis. “Estudio de servicios y productos ciberdocumentales en la prensa digital mexicana”. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 2009, nº 32, pp.93-132

MARTÍNEZ HERVÁS, Isabel; TRUEBA GÓMEZ, Rosa; MARTÍNEZ MONDÉJAR, Belén. “Bibliotecas hospitalarias: ¿satisfacción de usuarios remotos?”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, 2002, nº 16, pp.7-29

MARTÍN MONTALVO, Irene. “Estudio de satisfacción de usuarios en la red de bibliotecas del Instituto Cervantes”. *Revista General de Información y Documentación*, 2007, v. 17, nº 2, pp.9-30

MARTÍN MORENO, Carmen; SANZ CASADO, Elías. “Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios”. *Revista General de Información y Documentación*. 1997, vol. 7, nº 2, pp. 41-68

MARTÍN MORENO, Carmen; SANZ CASADO, Elías. “Aplicación de dos técnicas de recogida de datos para la realización de estudios de usuarios”. *Investigación bibliotecológica*. 2001, vol.

15, nº 30, pp. 194-213

MARTÍN MORENO, Carmen. “Hábitos y necesidades de información de los investigadores españoles en Ciencias de la Vida: Un estudio de las peticiones realizadas al Centro de Información y Documentación Científica”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, 2001, nº 12, pp.8-27

MARTÍN MORENO, Carmen. “Metodología de investigación en estudios de usuarios”. *Revista general de información y documentación*. 2007, vol. 17, nº 2, pp. 129-149

MAURA SARDÓ, Mariano. “La gerencia de la industria manufacturera en Puerto Rico y sus necesidades de información”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, 1999, nº 4, pp. 6-21

MEDINO MUÑO, Juan Antonio. “Estudios de usuarios de la base de datos en CD-ROM en la Biblioteca de Ciencias Sociales de la UNED”. *Revista General de Información y Documentación*, 1994, v. 4, nº 2, pp. 77-85

MOSCOSO, Yolanda Ríos. “Uso de sistemas automatizados en las Bibliotecas Universitarias Españolas”. *Revista Española de Documentación Científica*, 1991, v.14, nº 3, pp. 326-339

ORDÓÑEZ VERGARA, María José. “El consumo de información en la industria farmacéutica de la Comunidad de Madrid. 1. Resultados del análisis de la demanda al CINDOC”. *Revista Española de Documentación Científica*, 1999, v.22, nº 4, pp. 472-489

ORDÓÑEZ VERGARA, María José. “El consumo de información en la industria farmacéutica. II. Resultados de una encuesta”. *Revista Española de Documentación Científica*, 2000, v.23, nº 2, pp. 179-196

ORDÓÑEZ VERGARA, María José. “La entrevista personal: método para el estudio de usuarios de información”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, 2001, nº 14, pp.6-23

PEREA VEGA, Gustavo. “La biblioteca de la Universidad da Coruña. Estudio con los Alumnos”. *Revista Española de Documentación Científica*, 2002, v.25, nº 1, pp. 29-48

PÉREZ PULIDO, M.; GÓMEZ-PANTOJA FERNÁNDEZ-SALGUERO, A. “Perfiles de usuarios en los centros de documentación de la Comunidad Autónoma de Extremadura”. *Revista General de Información y Documentación*, 1996, v. 6, nº 1, pp. 257-262

PÉREZ PULIDO, Margarita. “Prácticas de lectura en prisión: estudio de actitudes y comportamiento de los reclusos en el centro penitenciario de Badajoz”. *Anales de Documentación*, 2001, nº 4, pp. 193-213

PÉREZ PULIDO, Margarita. “Análisis de la percepción de una biblioteca de prisión por parte de la comunidad reclusa: propuesta metodológica basada en un estudio de caso”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, 2002, nº 18, pp.6-34

PINTO, María; FERNÁNDEZ MARCIAL, Viviana; GÓMEZ CAMARERO, Carmen. “La herramienta <Biquil> como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología”. *Revista Española de Documentación Científica*, 2007, v. 30, nº 4, pp. 465-491

RIAZA CHAPARRO, Maribel. “Nuevas técnicas de estudios de usuarios aplicadas a bibliotecas”. *Revista General de Información y Documentación*. 2007, vol. 17, nº 2, pp. 45-61

RIÑÓN SANZ, Celia. “Evaluación de la calidad del servicio de préstamo de una biblioteca universitaria”. *Revista General de Información y Documentación*, 2000, v.10, nº 1, pp. 211-223

RODRÍGUEZ GALLARDO, Adolfo. “De la investigación a la práctica”. En: *XXI Coloquio de investigación bibliotecológica de la información. La investigación bibliotecológica en la era de la información*. México: UNAM, 2004

RODRÍGUEZ DEL CASTILLO MARTÍN, M.; RODRÍGUEZ DEL AGUILA, M. M.; HERRERA ESPÍÑEIRA, C.; QUERO RUFÍAN, A.; MARTÍNEZ CIRRE, C.; LECHUGA RODRÍGUEZ DEL CASTILLO, F. “Presente y futuro de los servicios de las bibliotecas médicas. Revisión de la literatura y estudio realizado en un hospital de más de 1.400 camas”. *Revista Española de Documentación Científica*, 2006, v.29, nº 3, pp. 364-381

RODRÍGUEZ-YUNTA, Luis; SÁNCHEZ-GONZÁLEZ, María Jesús; VIDAL-LIY, José

Ignacio. “Presencia de las bases de datos del CSIC en las bibliotecas universitarias y científicas españolas: descripciones y materiales didácticos para la formación de usuarios”. *Revista Española de Documentación Científica*, 2009, v.32, nº 4, pp. 145-155

ROMANOS DE TIRATEL, Susana. “Conducta informativa de los investigadores argentinos en Humanidades y Ciencias Sociales”. *Revista Española de Documentación Científica*, 2000, v.23, nº 3, pp. 267-285

ROMERA IRUELA, María Jesús. “La perspectiva de las asociaciones de inmigrantes sobre las necesidades de información de sus poblaciones en las bibliotecas públicas de la comunidad de Madrid”. *Anales de Documentación*, 2008, nº11, pp. 219-234

SALVADOR OLIVÁN, José A.; LAMARCA LENGUA, Genaro; ARQUERO AVILÉS, Rosario. “Los profesores e investigadores universitarios de ciencias sociales y humanidades y los artículos académicos: criterios de selección y opinión”. *Revista General de Información y Documentación*, 2009, v. 19, pp.173-188

SANTAELLA, RUIZ, Rita Dolores. “Los archivos históricos provinciales: estudio de usuarios aplicado en Jaén”. *Revista General de Información y Documentación*, 2006, v.16, nº 2, pp.155-167

SANTAELLA, RUIZ, Rita Dolores. “Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996)”. *Revista General de Información y Documentación*, 2007, v.17, nº 2, pp.77-94

SANTOS ROSAS, Antonia; CALVA GONZÁLEZ, Juan José. “Identificación de las necesidades de información del usuario”. *Documentación de las Ciencias de la Información*. 1997, nº 20, pp.207-224

SANTOS ROSAS, Antonia; CALVA GONZÁLEZ, Juan José. “El comportamiento informativo de los investigadores en geografía: el Instituto de Geografía de la UNAM”. *Revista General de Información y Documentación*, 2008, v.18, pp. 257-292

SANZ CASADO, Elías. “La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente”. *Revista General de Información y Documentación*, 1993, vol. 3, nº 1, pp. 154-166

SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid (etc.): Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1994

SANZ, E; RIBIO, L. “Necesidades de información en las empresas: estudio de un caso”. *Revista Española de Documentación Científica*, 1993, v.16, nº 3, pp. 229-239

SILVA, Edna Lucía da. "Estudo de usuários: revisao de literatura", En: *Estudo de usuários em bibliotecas universitárias: revisoes de literatura*. Florianópolis (Brasil): Biblioteca Universitaria da UFSC-Universidade Federal de Santa Catarina-, 1993, pp.49-60

SMITH, Ian M.. “Qué sabemos sobre el uso de la Biblioteca pública”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2000, v.15, nº 60, pp.7-31

SOLÍS MUÑOZ, Monserrat; GARCÍA LÓPEZ, Fernando; ESCUDERO GÓMEZ, Cristina; ALONSO DURÁN, Margarita. “Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de la biblioteca del hospital universitario Puerta de Hierro”. *Revista Española de Documentación Científica*, 2005, v.28, nº 3, pp. 349-35

SUÁREZ BALSEIRO, Carlos; SANZ CASADO, Elías; VERGARA GONZÁLEZ, Pilar; SOTOLONGO AGUILAR, Gilberto. “Análisis de uso de las bases de datos de la biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid”. *Revista Española de Documentación Científica*, 2001, v.24, nº 1, pp. 23-35

VALLS, Anna; CASADO, Lluís. “El canvi vers la qualitat de servei”. *ÍTEM. Revista de Biblioteconomía i Documentació*, 1992, nº 11, pp.138-155

VÁZQUEZ VALERO, Manuela; VELAYOS HUERTA, Antonio David. “El consumo de información científico-técnica por las empresas”. *Anales de Documentación*, 1999, nº 2, pp. 63-83

VÁZQUEZ, M.; ÁLVAREZ, R.; MARES, J. “Comparación de la demanda de revistas españolas y extranjeras a través del suministro de documentos”. *Revista Española de Documentación Científica*, 1998, v.21, nº 1, pp. 42-56

VELLOSO, Agustín. “El comportamiento de los universitarios en su biblioteca”. *Boletín de*

ANABAD, 1999, n° 2, pp. 161-166

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, Isabel. “Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI”. En: *III Seminario de usuarios de la información. La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2009, pp. 3-78

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, Isabel. “los estudios de usuarios de información como línea de investigación prioritaria en Bibliotecología y Documentación”. En: *Memoria del XXVII Coloquio de Investigación Bibliotecológica y sobre la Información: la investigación y la educación bibliotecológica en la sociedad del conocimiento*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2010, pp. 161-175

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, Isabel. “Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información”. En: *V Seminario de usuarios de la información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades*, (México 15-16 de abril de 2010). [En prensa].

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, Isabel. “La formación universitaria española en materia de estudios de usuarios de información”. En: *Memoria del 7º Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación: 7, 8 y 9 de abril de 2010*. Coordinador, Jaime Ríos Ortega; compilador, César Augusto Ramírez Velázquez. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2011. (Sistemas Bibliotecarios de Información y Sociedad), pp. 227-236

ZAMBRANO SILVA, Salvador; VILLANUEVA PLA, Enrique; RUS MOLINA, Lola. “La perspectiva de los usuarios: recuperación de información y usabilidad”. *Anales de Documentación*, 2007, n°10, pp. 451-483