

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN:

estudios, métodos
y comunidades sociales

Juan José Calva González
Coordinador



Z678.88
U883

Usuarios de la información : estudios, métodos y comunidades sociales / Coordinador Juan José Calva González. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2022.
xi, 302 p. - (Usuarios de la información)
ISBN: 978-607-30-6169-8

1. Usuarios de la biblioteca - Estudio de casos. 2. Servicios de información - Estudio de casos. 3. Comunidades - Estudio de casos. 5. Comportamiento informativo. I. Calva González, Juan José, coordinador. II. ser.

Primera edición: 24 mayo 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-30-6169-8

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

Contenido

INTRODUCCIÓN	vii
Juan José Calva González	
HACIA UNA TIPOLOGÍA DE USUARIOS DE INFORMACIÓN	13
Isabel Villaseñor Rodríguez	
HERMENÉUTICA DEL SURGIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN	27
Juan Antonio Gómez García	
MODELO DE CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE NO-USUARIOS DE BIBLIOTECAS	41
Flor de María Silvestre Estela Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL CONSERVATORIO NACIONAL DE MÚSICA Y EL MODELO NEIN	57
Carolina del Olmo Prisciliano Angélica Guevara Villanueva	
MODELO MIXTO PARA CARACTERIZAR EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MÉDICOS PSIQUIATRAS EN SU PRÁCTICA CLÍNICA (CIMP)	81
Gerardo Ruiz López	
ACERCAMIENTO A LA COMUNIDAD DE USUARIAS DE LA INFORMACIÓN DE LA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	105
Claudia Monserrath Sánchez Rocha Juan Pablo Quiñones Peña	
NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE UNA POBLACIÓN NATIVA DE LA SELVA DEL PERÚ: EL CASO DE LA COMUNIDAD NATIVA WAYKU EN LAMAS, DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN, PERÚ	127
Ana María Talavera-Ibarra Liubenka Obrenovich Rojas	

NECESIDADES Y COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MEDIADORES DE SALAS DE LECTURA, SAN LUIS POTOSÍ, MÉXICO	149
Janett Ruiz Gómez	
EL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE CIUDADANOS/AS DESFAVORECIDOS/AS EN URUGUAY: HACIA SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD (SIC)	163
Martha Sabelli	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN LA FORMACIÓN ACADÉMICA EN ARCHIVOLOGÍA Y BIBLIOTECOLOGÍA EN ARGENTINA Y BRASIL: LAS COMUNIDADES DE USUARIOS DE DIFERENTE ORDEN	185
Lucrecia Felquer Fernanda Frasson Martendal	
UNA APROXIMACIÓN HACIA EL CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES Y HÁBITOS EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DOCENTE DE NIVEL SECUNDARIA DEL DISTRITO FEDERAL	205
Angélica Guevara Villanueva	
LOS USUARIOS DE ARCHIVOS HISTÓRICOS EN URUGUAY: ESTUDIO COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN MONTEVIDEO Y EN PAYSANDÚ	231
Martha Sabelli Alejandra Villar	
LOS COLEGIOS INVISIBLES COMO RECURSO DE INFORMACIÓN PARA EL ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO INFORMATIVO ENTRE LOS CIENTÍFICOS. EL CASO DE LA COLECCIÓN PARTICULAR DE LA DRA. ATLÁNTIDA COLL-OLIVA DE HURTADO	251
Antonia Santos Rosas	
¿QUÉ TANTO IMPORTAN LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN?	269
Judith Licea de Arenas	
APORTACIONES DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS A LA TEORÍA BIBLIOTECOLÓGICA	285
Juan José Calva González	
CONCLUSIONES.	299

Hacia una tipología de usuarios de información

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ
Universidad Complutense de Madrid, España

INTRODUCCIÓN

La tarea de establecer una tipología de usuarios de información resulta ardua si se considera que cada usuario de información constituye una individualidad en cuanto a sus necesidades, comportamiento informativo y su grado de satisfacción o insatisfacción en relación con la información obtenida (o no) tras su búsqueda. Un mismo usuario en distintas circunstancias puede presentar distintos perfiles.

Los estudios de usuarios de información no sólo nos permiten conocer las necesidades, los comportamientos y el grado de satisfacción de los usuarios de un centro de información o de la información en general, sino también los distintos tipos de usuarios que pueden darse, así como lo que los caracteriza respecto a su relación con la información. Por eso, enfrentar la labor de establecer una tipología de usuarios de información se justifica desde un punto de vista no sólo teórico sino también práctico. En el primer caso, porque nos permite profundizar y aportar conocimiento al marco teórico del fenómeno de las necesidades de información y, en el segundo, porque mediante el uso de una metodología apropiada

podemos llegar a establecer perfiles de usuarios que nos permitan tener una previsión de sus necesidades, comportamientos informativos y grado de satisfacción.

Para el presente trabajo, partimos de la consideración de Tipología como el estudio y clasificación de tipos en tanto que “Modelo, ejemplar” o “Ejemplo característico de una especie, de un género, etc.”.¹ Entendemos la clasificación como la “Acción y efecto de clasificar” o, lo que es lo mismo, la acción y efecto de “Ordenar o disponer por clases”, reconociendo como significado de “clase” algunas de las acepciones que ofrece el *Diccionario de la Lengua Española* en su 22ª edición:

- Orden o número de personas del mismo grado, calidad u oficio.
- Orden en que, con arreglo a determinadas condiciones o calidades, se consideran comprendidas diferentes personas o cosas.
- Distinción, categoría.

Si tenemos en cuenta esta última acepción, los distintos tipos se distinguen porque existe entre ellos una “Diferencia por la cual una cosa no es otra, o no es semejante a otra” y constituyen diferentes categorías en función de las cualidades atribuidas a un objeto o una persona y como elementos de clasificación.

En este trabajo presentamos una reflexión sobre el asunto “tipología de usuarios de información” centrándonos fundamentalmente en los criterios de clasificación que pueden utilizarse para establecer dicha tipología y sin entrar en caracterizar cada uno de los tipos de los que se habla. Primero se muestran algunas tipologías encontradas en la bibliografía al uso sobre usuarios de la información para, posteriormente, ofrecer una propuesta propia, terminando con la consideración de un nuevo tipo de usuario: el usuario 2.0.

1 RAE. *Diccionario de la lengua española*. 22ª edición.

UNA TIPOLOGÍA CLÁSICA

Una de las tipologías más conocidas y difundidas en habla hispana es la ofrecida por Elías Sanz Casado en su *Manual de estudios de usuarios*,² que viene a recoger lo dicho años antes por Pérez Álvarez-Osorio en su libro *Introducción a la información y documentación científica*³ y que tiene su origen, según el Plan IDOC,⁴ en un documento de la OCDE⁵ que lleva por título *Information for a Changing Society: Some Policy Considerations* publicado en París en 1971. Dicha tipología se basa en un criterio, que es el de los hábitos y pautas de comportamiento que, en general, los usuarios de información siguen. Según este criterio, estos usuarios pueden dividirse en cuatro grandes grupos:

- El investigador y el docente (científicos puros y experimentales, tecnólogos, científicos sociales y humanistas).
- (El usuario de) la industria.
- El administrador, planificador y político.
- El hombre de la calle.

El autor caracteriza a cada uno de ellos con mayor o menor extensión, quedando bastante desatendido el último de los grupos, por otra parte el más heterogéneo y amplio. El más estudiado ha sido el primero.

Pérez Álvarez-Osorio, en la publicación mencionada, dice que aunque la tipología de los usuarios de la información científica y técnica es variada “[...] básicamente pueden encuadrarse en cuatro grupos: el sector de la investigación y la docencia; el sector industrial o de la producción; el sector de la toma de decisiones o sector político; y, por fin, el hombre de la calle”.⁶ Más adelante, vuelve a

2 Elías Sanz Casado. *Manual de estudios de usuarios*.

3 José Ramón Pérez. *Introducción a la información y documentación científica*.

4 *Directrices para un plan nacional de actuación 1983/86 en materia de Documentación e Información Científica y Técnica*.

5 OCDE. *Information for a Changing Society: Some Policy Considerations*.

6 José Ramón Pérez. *Op. cit.* p. 10.

referirse a los “tipos básicos de usuarios de la información” denominándoles “el científico investigador, el industrial, el político y el hombre de la calle”.⁷

Por su parte, el Plan IDOC,⁸ siguiendo expresamente una clasificación “ya conocida” (la de la OCDE) dice que se pueden distinguir: “[...] especialistas científicos, ingenieros, administradores, planificadores y políticos y hombre de la calle (ciudadano no técnico)”.⁹

OTRAS CLASIFICACIONES DE INTERÉS

Rey Martín, en su artículo titulado “Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant”¹⁰ (“Los usuarios: algunas aportaciones en torno a ellos”) afirma que el uso más o menos generalizado de los estudios de usuarios ha favorecido el interés por determinar categorías o tipologías de usuarios¹¹ que

[...] permetin segmentar, és a dir, crear grups que tinguin uns trets comuns, en funció bàsicament d'un aspecte únic: l'ús del servei de biblioteca en general.¹² Según la autora, a partir de los resultados obtenidos de los estudios de usuarios realizados, podemos segmentar y analizar sus necesidades, percepciones y expectativas, clasificándolos para crear grupos homogéneos que nos permitan determinar el modelo a aplicar. Para ella, una de las ventajas de la

7 *Ibidem*, p. 92.

8 Término que se utiliza para referirnos a una iniciativa del Estado español que se dio en 1983 con el fin de conocer la situación en la que se encontraba el ámbito de la información científica y técnica y establecer las medidas oportunas para mejorarlo.

9 OCDE. *Op. cit.*, 5-6 y 102.

10 Carina Rey Martín. “Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant”.

11 A lo largo del artículo hace mención a otras denominaciones que se podrían utilizar pero que no han tenido éxito: consumidor, cliente, lector (en desuso), 95-96.

12 “permiten segmentar, es decir, crear grupos que tengan unos trazos comunes, en función básicamente de un aspecto único: el uso del servicio de la biblioteca en general”, 92.

“segmentación” es “[...] que ens aporta dades suficients per poder «deleitar», és a dir, per sobrepassar les expectatives.¹³

La tipología que ofrece es la siguiente:

- Usuarios reales.
 - Usuarios regulares o habituales.
 - Usuarios ocasionales.
 - Usuarios cautivos¹⁴ (en desuso).
 - Usuarios remotos o no presenciales.
- Usuarios potenciales (poco o nada estudiados).
- No usuarios o usuarios perdidos (poco o nada estudiados).
- *Stakeholders* o grupos de interés.
- Usuarios externos y usuarios internos de instituciones u organizaciones.

Por su parte, Calva González no habla expresamente en su principal obra¹⁵ de tipología de usuarios de información, pero sí de tipos y patrones de comportamiento informativo y de métodos según el

13 “que nos aporta datos suficientes para poder “ir más allá”, sobrepassar las expectativas”, 96.

14 “Es consideren captius aquells usuaris que per raons geogràfiques, organitzatives o per temàtica, han d'utilitzar un determinat servei o producte d'informació sense possibilitat d'escollir en funció de les seves qualitats. La generalització de l'ús d'Internet, la multiplicitat de fonts d'informació, les majors facilitats per l'accés a la informació i l'augment en l'autonomia en l'ús dels sistemes d'informació són algunes de les causes que han fet desaparèixer l'obligatorietat” (“Se consideran cautivos aquellos usuarios que por razones geográficas, organizativas, o por temática, han de utilizar un determinado servicio o producto de información sin posibilidad de escoger en función de sus cualidades. La generalización del uso de Internet, la multiplicitad de fuentes de información, las mayores facilidades para el acceso a la información y el aumento en la autonomía en el uso de los sistemas de información son algunas de las causas que han hecho desaparecer la obligatoriedad”, 93-94.

15 Juan J. Calva. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*.

tipo de comunidad de usuarios. En el primer caso, se detiene a hablar de los usuarios más investigados por los profesionales de la información (los sectores científicos)¹⁶ con el fin de ilustrar lo que se entiende por patrones de comportamiento informativo como manifestación de las necesidades de información de los distintos tipos de usuarios. De nuevo es el comportamiento del usuario el criterio manejado. Es en la segunda referencia, esto es, la que denomina como “métodos según el tipo de comunidad de usuarios” donde encontramos la alusión a otros criterios que pueden servirnos para establecer una tipología más completa de usuarios de información. En este caso, Calva se ocupa de la elección del método o métodos (y consecuentemente de la/s técnica/s e instrumento/s) a aplicar en un estudio de usuarios de información en el sentido de que esa elección dependerá de elementos tales como:

- a) Cantidad.
- b) Tipo de usuarios: reales o potenciales.
- c) Edad.
- d) Dispersión geográfica o física.
- e) Tipo de comunidad.

Cuando desarrolla los puntos b), c) y e) enumera algunos tipos, aunque sin definirlos ni caracterizarlos. Y así, al hablar de métodos según el tipo de usuarios, distingue entre usuarios reales y usuarios potenciales; cuando determina los métodos más apropiados para usar teniendo en cuenta la edad, diferencia niños, adolescentes y adultos y, al referirse a los métodos que pueden emplearse según el tipo de comunidad, habla de comunidades académicas y científicas, comunidades de industriales, comunidades de políticos, administradores y planeadores, público en general y comunidades agrícolas. En este último caso, advertimos un agrupamiento que no ocurre en otro apartado de su libro, donde al mencionar el tipo de comunidad incluye la siguiente enumeración: profesores, investigadores, industriales, alumnos, niños, administradores, políticos,

16 Juan J. Calva. *Op. cit.*, 118-131.

obreros de una fábrica específica, agricultores, comunidades con discapacidad, etcétera.¹⁷

En relación con este asunto (el de los aspectos que hay que tener en cuenta a la hora de elegir el método o métodos más apropiados en el desarrollo de un estudio de usuarios de información), en el VII Seminario de investigación sobre usuarios de la información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades¹⁸ se acordó sustituir el criterio tipo de comunidad por los criterios: pertenencia del usuario a una comunidad, actividad que desarrolla, lengua, identidad cultural, formación, nivel socioeconómico, etcétera.

Es este mismo autor el que nos proporciona una información muy valiosa a tener en cuenta a la hora de establecer una tipología de usuarios de información. En este caso se trata de la consideración que hace, a partir del análisis de distintos autores, de los factores que influyen en las tres fases del fenómeno de las necesidades de información (surgimiento de la necesidad, comportamiento informativo, satisfacción). Para Calva existen factores internos y externos que actúan de forma combinada. Los primeros se refieren a “[...] las características particulares de cada individuo”,¹⁹ que son las que marcan las diferencias entre unos sujetos y otros. Entre ellas menciona los conocimientos, la experiencia, las habilidades, hábitos y capacidades, los intereses personales, la motivación, la personalidad, las ambiciones, la educación, el estatus social y las metas y objetivos personales. En cuanto a los factores externos, que “[...] son los elementos, cosas o hechos que se encuentran fuera del sujeto y que desde esa posición influyen sobre él para dar origen a las necesidades de información”,²⁰ señala que, dada su extensión y variedad, presenta sólo algunos de ellos, como la

17 Juan J. Calva. *Op. cit.*, 189.

18 Celebrado en la Universidad Autónoma de Baja California Sur (Ciudad de La Paz, BCS) los días 20 al 23 de marzo de 2012 y organizado por el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la Universidad Nacional Autónoma de México.

19 Juan J. Calva. *Op. cit.*, 55.

20 *Ibid.*, 56.

actividad que desarrolla el sujeto en su trabajo, el lugar donde vive y el ambiente que le rodea (de tipo social, legal, político, económico, físico, etc.). En la primera de las clasificaciones, presenta distintos elementos según sea la naturaleza de la actividad del sujeto, las facilidades para su trabajo, el lugar donde se encuentra la institución, empresa u organismo donde trabaja y las características de su trabajo.²¹

Todos estos factores pueden servirnos para la creación de criterios de clasificación.

NUESTRA PROPUESTA

Considerando lo visto hasta el momento, proponemos la siguiente tipología:

1. Por el uso que hacen del centro de información:

- Usuarios
 - Potenciales, que cuentan con derecho a usar el centro de información aunque no lo hacen.
 - Reales, que, aunque no siempre tienen derecho a usarlo, pueden ser:
 - Presenciales, que usan el centro en el mismo centro.
 - No presenciales, que usan el centro fuera del centro. Ejemplo de ello serían los presos, los enfermos, los usuarios virtuales, etc.
 - No usuarios, que pueden ser usuarios potenciales que no usan el centro por la razón que sea,²² o usuarios reales que han dejado de usarlo, esto es, “ex-usuarios”,

21 *Ibid.*, 56-57.

22 Algunas razones de no usar los centros son: falta de motivación, distancia del centro, no encontrar lo que se necesita, demasiada burocracia, horario inadecuado, fondos antiguos, falta de tiempo, escaso nivel de formación, consideración de los centros de información como centros para estudiantes y gente culta, etcétera.

En relación con este asunto está el de la *frecuencia* de uso, de forma que los usuarios reales presenciales pueden ser habituales-usuales, ocasionales-esporádicos o principiantes. También, el criterio de la *finalidad*, según el cual hay usuarios que acuden al centro a buscar información, para usar los servicios que presta o para usar las instalaciones, con fines de estudio, trabajo u ocio.

2. Por el tipo de información que requieren:

- Usuarios de información general, con necesidades de información imprevisibles y heterogéneas.
- Usuarios de información especializada, con necesidades previsibles y homogéneas.

3. Por la edad:

- Usuarios infantiles.
 - Prelectores.
 - Lectores.
 - De 6 a 10 años.
 - De 10 a 14 años.
- Usuarios juveniles.
- Usuarios adultos, con especial atención a la tercera edad.

4. Por el tipo de centro de información que usan:

- Usuarios de bibliotecas:
 - Por el acceso: bibliotecas públicas y privadas.
 - Por el grado de especialización de sus fondos y sus servicios: generales y especializadas.

Por la finalidad: apoyo a centros docentes (escolares: alumnos, profesores, padres; universitarias: alumnos de distintos ciclos, profesores, PAS), apoyo a entidades superiores (museos, archivos, ministerios, empresas, parlamentarias).

- Usuarios de archivos:
 - Internos.
 - Externos.
 - Investigadores.

Usuarios de la información...

- Ciudadanos sin formación científica.
 - Estudiantes con distintos niveles e intereses.
 - Usuarios de centros de documentación especializados por la materia, aunque no por los usuarios que acuden a ellos:
 - Por el acceso: centros de documentación públicos y privados.
 - Por la relación con el centro: internos y externos.
 - Usuarios de centros informatizados:
 - Presencial:
 - Iniciados y autosuficientes.
 - Que saben poco o nada y dependen del profesional de la información.
 - Virtual.
5. Por competencias, habilidades y conocimientos para manejarse con la documentación, esto es, su destreza en relación con el grado de alfabetización en información o educación documental:
- Mayor o menor grado de destreza.
 - Menor o mayor dependencia del profesional de la información.
6. Por el tipo de fuentes de información que usan:
- Según la procedencia de la información: fuentes personales, documentales, institucionales.
 - Según el soporte de la fuente: papel, audiovisual, electrónico.
7. Por el tiempo y material requeridos para satisfacer las demandas, así como por el grado de satisfacción en relación con la respuesta recibida.
8. Otros condicionantes que determinan la capacidad para acceder a la información:
- Económico-sociales: grupos de población más desfavorecidos.
 - Culturales: lengua.
 - Ocupación: trabajadores (fuera y dentro de casa), en paro, estudiantes, jubilados.

- Nivel de formación: sin estudios, con estudios (primarios, secundarios, superiores).
- Físicos (alguna discapacidad).
- Geográficos (cercanía o lejanía del centro).

UN NUEVO TIPO DE USUARIO: EL USUARIO 2.0

En la actualidad, se puede hablar de “usuario 2.0”, término que ofrece tantos perfiles como individuos diferentes navegan por Internet. Por eso, en este caso, lo que importa no es tanto el individuo, sino la comunidad de la que forma parte, ya que éste es uno de sus rasgos característicos. Hasta el momento, son escasos los trabajos de carácter teórico que afronten una tipología de usuarios 2.0. En la bibliografía consultada hemos podido ver algunas clasificaciones y caracterizaciones de usuarios en la red fundadas esencialmente en resultados obtenidos a través de trabajos de campo. Así, Dolors Reig²³ da a conocer una tipología basada en aspectos relacionados con las actitudes y conductas de los usuarios de redes sociales que, en su día, estableció OFCOM.²⁴ Podemos encontrar:

- *Alpha socializers*: personas que usan los sitios sociales en intensos y cortos periodos de tiempo para flirtear, conocer gente nueva o entretenerse.
- Buscadores de atención: personas que buscan la atención y los comentarios de los demás, “posteando” fotos y personalizando sus perfiles.
- Seguidores: personas que se unen a sitios sociales para estar al día de las actividades de sus contactos en la vida real.

23 Dolors Reig. *Actitudes, comportamiento, usos, clasificación de los usuarios de las redes sociales*.

24 Organización reguladora independiente para las industrias de la comunicación en Reino Unido.

Usuarios de la información...

- Fieles: personas que usan las redes sociales para recuperar amistades del pasado.
- Funcionales: personas que tienden a usar los sitios de redes sociales con un único objetivo, puntual.
- No usuarios: pueden clasificarse en distintos grupos, basados en las razones que se aducen para no utilizar redes sociales tales como la preocupación por la seguridad, la poca experiencia técnica o motivos intelectuales al suponer las redes sociales como una pérdida de tiempo.

Por su parte, Domingo Barbosa, Alfonso Vázquez, Jesús Seco y Juan Manuel Jiménez, al considerar la red como nuestro territorio, nuestra aldea global, distinguen una gran diversidad de pobladores en ella, entre los que destacan:

- Nativos digitales.
- Inmigrantes digitales.
- Fóbicos sociales.

Por último, Ramón Rautenstrauch²⁵ dice que, en las redes sociales, podemos clasificar los usuarios en los siguientes perfiles, según su participación en los medios sociales:

- Creador.
- Conversador.
- Crítico.
- Coleccionista.
- Participativo.
- Espectador.
- Inactivo.

Es evidente que, además de lo destacado por estos autores, a la hora de considerar a este nuevo usuario, existen distintas variables

25 Ramón Rautenstrauch, *Tipos de usuarios en Redes Sociales*.

a tener en cuenta. Entre estas variables está, por ejemplo, la clase social, ya que el acceso a Internet está condicionado por una infraestructuras marcadas por factores económicos; Internet no es una necesidad vital y a veces es un lujo, lo que resulta en una utopía la idea de “Internet para todos” y que evidencia la existencia de la brecha digital. Otra variable de interés es la edad, porque la red está tomada mayoritariamente por jóvenes y adolescentes con un interés lúdico y comunicativo, principalmente. También la ubicación espacial, pues el acceso a la red es más sencillo en el mundo occidental y en las zonas urbanas hay mayor conexión donde más población se condensa y más ingresos pueda generar y el acceso es de peor calidad y menos extendido en países con economías menos favorecidas. Por último, el uso de la tecnología: según se dé su relación con ella, tenemos usuarios iniciales, usuarios medios y usuarios expertos, y, según interactúen con ella, usuarios pasivos, participativos y cooperativos.

BIBLIOGRAFÍA

- Calva González, Juan José. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, 2004.
- Directrices para un plan nacional de actuación 1983/86 en materia de Documentación e Información Científica y Técnica. Anexos. Actas. Informes*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia. 1985.
- Grau Guadix, Rosa María. "El usuario en las bibliotecas especializadas". *Seminario Hispano-británico sobre cooperación e informatización bibliotecaria*, Madrid: Ministerio de Cultura. 1991: 115-141.
- Lozano, Roser. "Nuevas demandas del usuario". *XII Jornadas bibliotecarias de Andalucía*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios. 2002: 305-321.

Usuarios de la información...

- OCDE. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. *Information for a Changing Society: Some Policy Considerations*. OCDE. 1971.
- Pérez Álvarez-Osorio, José Ramón. *Introducción a la información y documentación científica*. Madrid: Alhambra, 1988.
- RAE. Diccionario de la lengua española. 22ª edición. <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae> (Consulta: mayo 2014).
- Rautenstrauch, Ramón. *Tipos de usuarios en Redes Sociales*. <http://www.netconsultingmarketing.es/tixpos-de-usuarios-en-redes-sociales/> [Consulta: mayo 2014]
- Reig, Dolors. *Actitudes, comportamiento, usos, clasificación de los usuarios de las redes sociales*. <http://www.dreig.eu/caparazon/2009/02/09/actitudes-comportamiento-usos-clasificacion-de-los-usuarios-de-las-redes-sociales/> [Consulta: mayo 2014]
- Rey Martín, Carina. "Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant". *Ítem*. 50. 2009: 88-101.

Usuarios de la información: estudios, métodos y comunidades sociales. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez; revisión especializada y corrección de pruebas, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Ruth Eunice Pérez. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Litografía Ingramex, Centeno 162-1, Col. Granjas Esmeralda. Ciudad de México. Se terminó de imprimir en junio de 2022.