



**ibi**



EDICIONES CONMEMORATIVAS X

**ANIVERSARIO**

**Investigación sobre usuarios  
de la información: Un recuento  
desde teoría, comunidades,  
metodologías y enfoques**

Juan José Calva González

COORDINADOR

**Publicación conmemorativa del X aniversario del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información: “A 40 años de investigación en Bibliotecología e Información en la UNAM”.**

Diseño de portada: Mario Ocampo Chávez

Primera edición: 13 de febrero de 2023

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

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.

Impreso y hecho en México.

## Tabla de contenido

Introducción .....	VII
Investigación sobre usuarios de la información: un recuento desde teoría, comunidades, metodologías y enfoques a través de un recorrido por el Seminario de Investigación sobre Usuarios de la información y del Congreso Internacional de Investigación sobre Usuarios de la Información <i>Juan José Calva González</i> .....	1
La Investigación sobre Usuarios en España a partir del Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información (2012-2022) <i>Isabel Villaseñor Rodríguez</i> .....	9
El Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información en los últimos diez años, 2012-2022: consideraciones desde Perú <i>Elizabeth Gladys Ascencio Jurado</i> .....	17
Anexos	
Productos colectivos directos del Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información .....	23
Miembros vigentes del Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información .....	24
Miembros anteriores del Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información .....	25

# La investigación sobre usuarios en España a partir del Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información (2012-2022)

**ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ**  
*Facultad de Ciencias de la Documentación*  
*Universidad Complutense de Madrid*

Con motivo de la celebración del x aniversario del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (IIBI) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), cabe hacerse algunas preguntas sobre la influencia que haya podido tener en la experiencia académica y de investigación de la autora de este artículo su participación en el Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información respecto al estudio de los usuarios de la información en estos diez últimos años.

La primera de las preguntas tiene que ver con la trascendencia que ha tenido la investigación sobre usuarios en esta década. Y la respuesta, de entrada, sería que mucha. Para considerar esta circunstancia hay que tener en cuenta tres elementos: las publicaciones científicas, la participación en encuentros y otras actividades académicas internacionales y la docencia universitaria.

En cuanto a las publicaciones científicas, debe destacarse la publicación de una monografía<sup>10</sup> que ha venido a actualizar lo publicado hasta ese momento en España sobre usuarios de la información aportando como novedad una propuesta metodológica para el estudio de los usuarios de información. Dirigida a profesionales, docentes y estudiantes del ámbito de la biblioteconomía y la documentación, ha servido para dar a conocer la investigación sobre este tema en ámbitos en los que no se había estimado anteriormente. Por otra parte puede considerarse también la publicación de distintos artículos en revistas internacionales de prestigio,<sup>11</sup> algunas de ellas en coautoría con académicos que no

---

10 Isabel Villaseñor. *Estudios de usuarios de información. Diseño metodológico e informe final*.

11 Isabel Villaseñor. “Publicaciones españolas para la fundamentación de un marco teórico sobre los estudios de usuarios de información”; “Los usuarios 2.0 y las nuevas estrategias para la identificación

trabajan habitualmente el tema de los usuarios de información. Esto ha potenciado la interdisciplinariedad, así como la difusión de un tema de investigación poco conocido entre los autores españoles del ámbito de la biblioteconomía y la documentación. Por último, y en relación con las publicaciones científicas, se ha potenciado igualmente la participación en monografías colectivas nacionales e internacionales con la publicación de capítulos de libros,<sup>12</sup> algunos de ellos escritos en coautoría bien con autores expertos en la materia, bien con autores neófitos en la misma, potenciando así una vez más la interdisciplinariedad y su difusión.

Respecto a la contribución en encuentros y otras actividades académicas, principalmente internacionales, debemos destacar la participación en el Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información desde el año 2007, tanto en sus sesiones abiertas como cerradas. También la intervención, desde su primera edición en 2018, en el Congreso Internacional de Investigación sobre Usuarios de la Información (CIISUI), evento nacido a partir del seminario mencionado y que se ha celebrado en México (Universidad Autónoma de San Luis Potosí), Perú (Universidad Nacional Mayor de San Marcos) y Bolivia (Universidad Mayor de San Andrés) y próximamente en Brasil (Universidad Federal de Sergipe). Igualmente conviene resaltar las ponencias presentadas en distintas ediciones del Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Biblioteconomía y Documentación, encuentro que es fruto de la estrecha colaboración entre el actual IIBI de la UNAM y el Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid (UCM). Asimismo, cabe señalar las conferencias impartidas tanto en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional de Costa Rica, como en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés (Bolivia), que sirvieron para difundir la investigación sobre usuarios de la información y la metodología a desarrollar en ella. Toda esta actividad entronca con la participación en distintos proyectos de investigación subvencionados por la UNAM, tales como los titulados “Usuarios 2.0 de la información audiovisual y textual” (formado por profesores de universidades españolas de Extremadura, Zaragoza; Complutense de Madrid, y profesores del IIBI de la UNAM) y “Usuarios de los archivos históricos” (integrado por profesores de universidades de Bolivia,

---

de las necesidades de información; “El impacto social de las instituciones de educación superior. Un estudio de caso con la Universidad Complutense de Madrid”. Éstas son algunas de las publicaciones de Villaseñor en revistas internacionales de prestigio. El resto pueden consultarse en la bibliografía.

12 Isabel Villaseñor. “El usuario 2.0 de la información”; “Metodología para la enseñanza y el aprendizaje en materia de estudios de usuarios de información”; “Redes sociales académicas para usuarios 2.0”. Éstos son algunos de los capítulos de libros de Isabel Villaseñor. El resto pueden consultarse en la bibliografía.

Brasil, España, México y Perú). En este sentido, cabe destacar la participación en el proyecto subvencionado “Um arquivo público municipal para Niterói: gestão de documentos, acesso à informação e transparência na administração pública no horizonte da história e da cooperação regional do Leste Fluminense” de la Universidade Federal Fluminense. Asimismo, una prueba más de la trascendencia que significa el trabajo desarrollado por la autora en materia de estudios de usuarios de información es el hecho de haber formado parte de distintos tribunales internacionales de tesis de maestría (Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia) y de doctorado (Universidade Federal Fluminense, Brasil).

Por último, en relación con la docencia universitaria cabe destacar un logro de gran calado que tiene que ver con el cambio de carácter de la asignatura “Estudios y formación de usuarios”, optativa que finalmente pasa a ser obligatoria del itinerario Bibliotecas y Archivos del nuevo Plan de Estudios del Grado en Información y Documentación de la Facultad de Ciencias de la Documentación de la UCM con el nombre “Estudios de usuarios en información”. Esto significa que todos los estudiantes que cursen este itinerario recibirán formación en materia de estudios de usuarios de información, pudiendo desarrollar trabajos de investigación sobre ella.

En general, y en relación con la primera pregunta planteada, la temática desarrollada tanto en las publicaciones científicas como en las actividades académicas mencionadas ha versado fundamentalmente sobre estos asuntos:

- Estado del arte de los estudios de usuarios de información en España tanto en su tratamiento teórico, como práctico.
- Metodología a desarrollar en este tipo de investigaciones, trabajando nuevas técnicas como las preguntas frecuentes (faq's).
- Estudio de comunidades no estudiadas hasta el momento.

Todo ello al amparo de la actividad desarrollada como miembro del Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información.

La segunda pregunta que nos podemos hacer sería sobre las expectativas planteadas al haber trabajado estos diez años en la investigación sobre los usuarios de la información a partir del Seminario. En este sentido lo más destacado sería la posibilidad de trabajar con comunidades de usuarios que, al menos en España, no habían sido objeto de estudio hasta el momento, tales como los usuarios de archivos o los usuarios 2.0. Esto nos ha permitido desarrollar una metodología que puede aplicarse a cualquier tipo de usuarios de información analizando sus contextos y determinando una caracterización que permita ofrecerles mejores servicios. Conviene destacar el trabajo con especialistas de otras disciplinas relacionadas con la biblioteconomía y la documentación,

como es el caso de la archivística, destacando el valor de la interdisciplinariedad en este tipo de investigaciones. Por otra parte, es importante resaltar el trabajo en equipo llevado a cabo en algunas de ellas, que nos ha permitido aplicar la misma metodología en usuarios de información de distintos países con el fin de conocer sus semejanzas y diferencias, así como unificar criterios metodológicos de acuerdo a los objetivos comunes marcados. En este sentido han resultado de gran valor las sesiones cerradas del seminario, ya que en ellas los distintos investigadores han podido exponer sus puntos de vista al tiempo que se alcanzaban consensos de gran trascendencia para la investigación sobre usuarios de la información.

Por último, cabe hacernos una tercera pregunta sobre cuáles serían las líneas futuras de investigación sobre usuarios de la información, especialmente tras los años de pandemia que estamos viviendo, que evidentemente han supuesto cambios en cuanto al acceso a la información y los servicios destinados a los usuarios. En este sentido debemos destacar la importancia del estudio del contexto o entorno de esos usuarios porque, aunque siempre ha sido esencial considerarlo, las nuevas (por desconocidas) experiencias que estamos experimentando lo hace aún más. Por otra parte, se hace necesario indagar otras comunidades de usuarios de información, como pueden ser los usuarios de museos.

Por todo lo expuesto anteriormente podemos concluir que la pertenencia de la autora al Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información en estos diez años ha resultado ser muy provechosa en cuanto que ha servido de estímulo para el desarrollo de su actividad investigadora y docente. En consecuencia, formar parte del mismo constituye motivo de satisfacción no solo en el ámbito profesional, sino también en el personal, pudiendo compartir con colegas de otros países las experiencias expuestas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Bittencourt Dos Santos, F.; F. Martins e I. Villaseñor Rodríguez. “Comportamiento informativo en el área de Meteorología: estudio de caso en una institución española”, en *Usuarios, archivos y bibliotecas: servicios, teoría y práctica*, 1-14. México: UNAM. IIBI, 2021.
- Blázquez Ochando, M.; M. Montesi e I. Villaseñor Rodríguez. “¿Son las investigadoras de Documentación más interdisciplinarias frente a sus colegas hombres? Un análisis aplicado al profesorado español”. *Investigación bibliotecológica*, vol. 35, núm. 89, (2021): 133-149.

Calva González, J. J. e I. Villaseñor Rodríguez. “Los estudiantes de Bibliotecología como usuarios de la información: una investigación entre Brasil, España, México y Uruguay”, en *Conocimiento sin Fronteras: Colaboración científica e institucional en Documentación e Información*, 359-385. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación, Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

\_\_\_\_\_. “Usuarios 2.0: Características y tipología” y “El perfil del usuario 2.0 de la información audiovisual y textual: análisis y discusión”, en *Usuarios 2.0 de la información audiovisual y textual*. México: UNAM, IIBI, 2017.

\_\_\_\_\_. “La satisfacción de las necesidades informativas: el uso ético de la información”, en *Uso ético de la información: implicaciones y desafíos*, 1-11. México: UNAM, IIBI, 2017.

\_\_\_\_\_. “Los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos. Utilización de un modelo teórico”, en *Jornadas Archivando: usuarios, retos y oportunidades. Actas 2016*, 340-358. León: Fundación Sierra Pambley, 2016. <https://archivosierrapambley.wordpress.com/actas-2016/>.

\_\_\_\_\_. “La investigación sobre el usuario 2.0”, en *Desafíos y oportunidades de las Ciencias de la Información y la Documentación en la era digital: actas del VII Encuentro Ibérico EDICI 2015*. [www.edicic2015.org.es/ucmdocs/actas/art/243-villasenor-usuario2.0pdf](http://www.edicic2015.org.es/ucmdocs/actas/art/243-villasenor-usuario2.0pdf).

Mendo Carmona, C. e I. Villaseñor Rodríguez. “El estudio de los usuarios en los archivos históricos españoles. Los casos del Archivo de la Administración General y del Archivo Histórico Nacional”, en *Usuarios y archivos: hacia la investigación sobre usuarios de archivos*, 33-54. México: UNAM, IIBI, 2021.

\_\_\_\_\_. “El estudio y la formación de usuarios en los archivos municipales de la Comunidad de Madrid”, en *Conocimiento sin Fronteras: Colaboración científica e institucional en Documentación e Información*, 493-509. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación, Departamento de Biblioteconomía y Documentación, 2018.



- Montesi, M. e I. Villaseñor Rodríguez. “La interactividad del texto digital en la experiencia de lectura y capacidad de comprensión”. *RICI. Revista Ibero Americana de Ciência da Informação* 14, núm 1. (2021): 274-288.
- Montesi, M. e I. Villaseñor Rodríguez. “El impacto social de las instituciones de educación superior Un estudio de caso con la Universidad Complutense de Madrid”. *Información, cultura y sociedad*, 39, (2018): 37-60.
- Montesi, M.; I. Villaseñor Rodríguez y M. A. García Moreno. “Aprendizaje-Servicio en los estudios de Información y Documentación: una experiencia con personas mayores”. *Informatio*, 26(1), 2021: 280-312.
- Montesi, M.; I. Villaseñor Rodríguez y S. Sánchez Cuadrado. “¿Puede una mayor interactividad mejorar la comprensibilidad del texto? Explorando variables potencialmente influyentes”, en *Retos y tendencias de la investigación Hispano-Mexicana en Ciencias de la Información y de la Documentación*, 458-474. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Documentación, 2020.
- Montesi, M.; I Villaseñor Rodríguez y F. Bittencourt dos Santos. “Presencia, actividad, visibilidad e interdisciplinariedad del profesorado universitario de Documentación en los medios sociales: una perspectiva de género”. *Revista Española de Documentación Científica*. 4 (1029): 1-16.
- Palomera Parra, I.; C. Mendo Carmona e I. Villaseñor Rodríguez. “Los usuarios del Archivo Histórico de la Universidad Complutense de Madrid”. *Investigación bibliotecológica*, vol. 35, núm. 87 (2021): 85-105.
- Villaseñor Rodríguez, I., “Hacia una tipología de usuarios de información”, en *Usuarios de la información: estudios, métodos y comunidades sociales*, 13-26. México: UNAM. IIBI, 2022.
- \_\_\_\_\_. “Los usuarios del Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) en su función de archivo histórico”, en *Usuarios, archivos y bibliotecas: servicios, teoría y práctica*. México: UNAM. IIBI, 2021, 121-132.
- \_\_\_\_\_. “El estudio de los usuarios de archivos en España”, en *Usuarios en diferentes contextos informativos: aspectos teóricos y prácticos*. México: UNAM, IIBI, 2020, 101-113.

- Villaseñor Rodríguez, I., “Metodología para un estudio de usuarios de información”. *Revista Boliviana Ciencias de la Información*, vol. 3, núm. 5-6 (2019): 153-160.
- \_\_\_\_\_. “La investigación sobre usuarios de la información en España: evolución y tendencias de futuro”. *Revista Boliviana Ciencias de la Información*, vol.3, núm. 5-6 (2019): 325-333.
- \_\_\_\_\_. “Estudios de usuarios de información. Diseño metodológico e informe final”. Barcelona: Editorial UOC, 2017.
- \_\_\_\_\_. “Iniciándonos en el conocimiento del usuario 2.0”, en *Usuarios de la información y Web 2.0*, 1-26. México: UNAM, IIBI, 2017.
- \_\_\_\_\_. “Un ejemplo a seguir de política de información centrada en el usuario: el plan IDOC”, en *La Misión del bibliotecario: revisión y perspectivas d nuestra profesión (España-México, 1935-2015)*. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación. UCM, 2016, 447-462.
- \_\_\_\_\_. “Análisis de las preguntas frecuentes (FAQ’s) como metodología para el estudio de las necesidades de información”, en *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*, 55-66. México: UNAM, IIBI, 2016.
- \_\_\_\_\_. “Los usuarios 2.0 y las nuevas estrategias para la identificación de las necesidades de información”. *Bibliotecas*. vol. xxxiii, núm. 2 (2015): 1-10.
- \_\_\_\_\_. “Acercamiento teórico de los autores españoles al fenómeno de las necesidades de información”, en *La información y sus contextos en el cambio social*. México: UNAM, IIBI, 2015, pp. 195- 214.
- \_\_\_\_\_. “El estudio del usuario de información en España desde el año 2000”, en *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*, 79-102. México: UNAM, IIBI, 2015.
- \_\_\_\_\_. “Un nuevo usuario de información: el usuario 2.0”, en *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*, 123-134. México: UNAM, IIBI, 2015.
- \_\_\_\_\_. “Publicaciones españolas para la fundamentación de un marco teórico sobre los estudios de usuarios de información”. *Investigación Bibliotecológica*, vol. 28, núm. 63 (2014): 223-257.

- Villaseñor Rodríguez, I. “Los estudios de usuarios de información en España. Estado de la cuestión”, en *Nuevos hábitos de consumo de información y lectura para la inclusión social*, 345-361. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid, 2014.
- \_\_\_\_\_. “Redes sociales académicas para usuarios 2.0”, en *La bibliotecología y la documentación en el contexto de la internacionalización y el acceso abierto*, 339-353. México: UNAM, IIBI, 2013.
- \_\_\_\_\_. “Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información”, en *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*. México: UNAM, IIBI, 2013.
- \_\_\_\_\_. “El fenómeno de las necesidades de información en España”, en *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*, 23-35. México: UNAM, IIBI, 2013.
- \_\_\_\_\_. “Las preguntas frecuentes como herramienta metodológica para el estudio del fenómeno de las necesidades de información: el caso de las bibliotecas madrileñas”, en *Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica y de la información*, 173-189. México: UNAM, IIBI, 2013.
- \_\_\_\_\_. “El usuario 2.0 de la información”, en *Primeras Jornadas de Bibliotecas de Museos: Nuevos Medios y Nuevos Públicos*, 231-242. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica, 2012.
- \_\_\_\_\_. “Metodología para la enseñanza y el aprendizaje en materia de estudios de usuarios de información”, en *Oportunidades y retos en la formación, investigación y aplicación del conocimiento bibliotecológico*, 95-109. México: UNAM, IIBI, 2012.

**Investigación sobre usuarios de la información: Un recuento desde teoría, comunidades, metodologías y enfoques a través de un recorrido por el Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información y del Congreso Internacional de Investigación sobre Usuarios de la Información. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM.** La edición consta de 50 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez, revisión especializada: Valeria Guzmán González; corrección de pruebas, Carlos Ceballos Sosa y Valeria Guzmán González, formación editorial, Carlos Papaqui Landeros. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Dataprint, Georgia 181, Col. Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03810, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en marzo de 2023.