

# Aportaciones al campo de estudio usuarios de la información

PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR  
IIBI, UNAM

## INTRODUCCIÓN

**E**l antecedente de un fenómeno de investigación se debe considerar a partir de la fecha en la que específicamente se nombra con los términos objeto de estudio. No es válido establecer los orígenes del usuario cuando se denominaba lector, puesto que el término conlleva aspectos epistemológicos que lo determinan y que crean los marcos teóricos que lo fundamentan.

Diversos autores establecen el origen de la bibliotecología en el momento de la aparición de los lugares en los que se reunían registros del conocimiento o cuando surge la actividad, aquí se considera el origen al aparecer como cuerpo de conocimientos o disciplina, en 1887, con la creación de la Escuela de Economía Bibliotecaria en la Universidad de Columbia, establecida por Melvil Dewey. A pesar de que la bibliotecología tiene sus orígenes hace más de un siglo, la conformación del campo usuarios de la información como área de investigación data de principios de los ochenta.

Se aclara, como área de investigación, puesto que el sujeto que utiliza información ha sido el interés de aquéllos que han ejercido la actividad o profesión bibliotecaria desde siempre. Cabe aceptar que ambas vertientes en algunas ocasiones se entrecruzan y una abona a la otra.

El objetivo del presente trabajo es describir el desarrollo del fenómeno usuarios de la información como campo de estudio de la bibliotecología, para cubrirlo se abordan tres temas: panorama internacional; investigación sobre usuarios de la información en México; y contribuciones al campo usuarios de la información.

#### PANORAMA INTERNACIONAL

El origen del estudio de los sujetos que utilizan información puede ubicarse en 1948, durante la Conferencia de La Real Sociedad de Información Científica, desarrollada en Londres. En el objetivo de la conferencia se aprecia el interés por “[...] considerar los servicios de información desde el punto de vista del usuario científico” (McNinch 1948, 136). Sobre sale el estudio de Bernal (cuyo objetivo fue “[...] encontrar directamente del trabajo de los científicos, lo que han leído, por qué lo han leído y qué uso le han dado a la información” (1948, 589). Utilizó un cuestionario para recabar datos sobre la lectura casual y la lectura deliberada de revistas, ya fueran números recientes completos o artículos. Dividió el cuestionario en tres apartados: a) antecedente rápido de la lectura; b) registro más detallado de los artículos individuales; y c) información general sobre el estado del trabajo, hábitos generales de lectura y puntos de vista acerca de la producción y distribución de la literatura científica (Bernal 1948, 589-590).

Las categorías estudiadas fueron: título de revistas y artículos, disciplina, objetivo de uso, periodicidad de la lectura, fuente de la referencia, tipo de consulta (genérica o específica), naturaleza del contenido (general, teórico, factual, experimental o técnico), origen de los reprints (enviados por el autor o por demanda propia), estatus, departamento, campo de trabajo, títulos con suscripción propia y que leen regularmente, indización personal, tiempo de lectura por semana, uso (grado de detalle de la lectura), otros recursos, lenguas y dificultades para encontrar artículos. Impresiona la exhaustividad del estudio, el número y variedad de categorías utilizadas.

En esta Conferencia se concluyó que: “La ciencia descansa sobre su registro publicado, y el acceso fácil al público de la información científica y técnica es una necesidad fundamental de los científicos en cualquier parte (McNinch 1948, 140).”

Además, se requería entrenar a los estudiantes en el uso de los recursos y servicios e identificar datos sobre la utilización de publicaciones científicas.

Un recurso que permite ubicar el desarrollo de los campos bibliotecológicos y de la información es el *Annual Review of Information Science and Technology*;<sup>7</sup> en su primer número, publicado en 1966, aparece un capítulo sobre el tema escrito por Menzel, el objetivo fue ofrecer una imagen sobre el área durante los años de 1963 a 1965.

Para esa época, los temas principales fueron la planeación de sistemas de información y la generación de políticas de servicios para comunidades científicas y tecnológicas.

---

7 Publicado por la Asociación para la Información en Ciencia y Tecnología. Su objetivo fue ofrecer un panorama analítico y accesible de las tendencias y desarrollos más significativos de la ciencia de la Información, la bibliotecología y áreas afines. Su último volumen fue en 2011.

Identifica problemas teóricos y metodológicos en las investigaciones: resultados dudosos, estudios pobremente diseñados, instrumentos “primitivos” como el cuestionario, categorías muy específicas que no permiten generalizar, falta de extrapolación o relación entre categorías y de equilibrio entre las técnicas (Menzel 1966, 41-42). Para resolverlos sugiere retomar los marcos, métodos y técnicas que han sido probados en otras disciplinas que estudian el comportamiento y la comunicación: psicología, sociología, análisis de sistemas e investigación de operaciones.

El área se identificó como estudios de uso de la información, comportamiento en la investigación y sistemas de investigación. Reconoce cuatro tipos de estudios:

1. Uso de cualquier medio de comunicación.
2. Flujo de información entre científicos y tecnólogos desde el sistema de comunicación de la ciencia.
3. Demanda, lo que se prefiere y quiere contra lo que realmente se utiliza.
4. Uso propiamente dicho e impacto en su trabajo.

Se estudiaron canales (recurso, comunicación interpersonal), fase del proceso de investigación, criterio de éxito, diseminación (procesos de comunicación -el científico como autor y como diseminador) y experiencias (cómo fue, qué le sirvió, decisiones tomadas) mediante incidentes críticos.

Wilson (2008) escribe sobre el desarrollo del campo, afirma que el usuario de la información aparece en el escenario de la investigación en 1980 al convertirse en un tema de interés curricular, vinculado con los estudios de doctorado. Para él también es clara la diferencia entre el usuario como sujeto que ha requerido y usado información desde

hace siglos y el usuario como campo fenoménico de investigación, identifica tres aspectos:

[...] primero, en los primeros años la atención estuvo en las necesidades de información de los científicos y, en menor grado, ingenieros; segundo, los métodos empleados fueron predominantemente cuantitativos, principalmente cuestionarios con algunos registros de análisis y entrevistas; y tercero, hubo poco o ningún intento por evocar o desarrollar perspectivas teóricas -la intención de esta investigación era totalmente pragmática (Wilson 2008, 461).

Establece que para que la profesión/educación tenga una influencia social, la ciencia de la información debería basarse en el usuario y su situación social, utilizar métodos de las disciplinas sociales; toda vez que esto ocurra, los planes de estudio se preocuparán por los contextos sociales y organizacionales de la búsqueda y uso de la información, de las teorías de la comunicación, de la metodología social y de las bases filosóficas.

A partir de la primera década del siglo XXI “[...] sobresalen los objetivos de construir marcos conceptuales, estudiar el comportamiento informativo desde perspectivas teóricas e identificar conceptos clave para futuras investigaciones” (Hernández 2014, 233). Si bien metodológicamente persiste el enfoque cuantitativo, existe una buena cantidad de estudios cualitativos, sobre todo en países europeos y anglosajones, no así en América Latina.

El campo se asocia directamente con el contexto, se retoman diversas teorías de otras disciplinas (social cognitiva, alienación, de la recompensa, ecológica, constructivismo, mundo pequeño, redes sociales, modelos mentales, grupos de referencia, posicionamiento, teoría fundamentada) como: psicología, sociología, socio-psicología, psicolingüística, antropología, etnografía, lingüística y comunicación.

Se pasó de la investigación centrada en el sistema a la orientada hacia el usuario e importan los procesos que realiza el sujeto para obtener resultados y sus contextos. Como áreas de estudio aparecen necesidades de información, comportamiento en la búsqueda de información, satisfacción y uso de información.

Cabe resaltar que no se ha trabajado sobre la delimitación puntual de los subcampos.

#### INVESTIGACIÓN SOBRE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN EN MÉXICO

Al igual que en el panorama internacional, en México primero apareció la actividad luego la profesión<sup>8</sup> y por último la investigación. Formalmente la investigación en bibliotecología inicia en 1981 en la Universidad Nacional Autónoma de México, con la creación del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB), sus principales objetivos fueron:

1. Realizar investigaciones teóricas y metodológicas relacionadas con todos los aspectos de las ciencias bibliotecológicas prioritariamente.
2. [...] diseñar modelos alternativos de organización bibliotecaria, de catalogación, clasificación y de automatización de la información, así como de la diseminación de los conocimientos pertinentes [sic], adecuados a las necesidades de información. (UNAM 1982, 3).

---

8 Como actividad en 1912 con cursos de capacitación para preparar bibliotecarios empíricos en servicio y como profesión en 1945 con la creación de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (UNAM 2007, 1-2).

Los temas de investigación fueron: educación bibliotecológica, diseño de servicios, selección, catalogación, clasificación, formación de recursos humanos, bancos de datos, bibliografía, diagnóstico de las bibliotecas universitarias mexicanas, historia de la bibliotecología, bibliotecas públicas, instrucción bibliográfica para bibliotecas universitarias e informetría. Surge la instrucción bibliográfica, importó primero formar a los sujetos en el uso correcto de la información que identificar sus necesidades y con base en ellas, planear el desarrollo de las colecciones y los servicios que se ofrecerían.

El cuadro 1 presenta las primeras investigaciones sobre usuarios:

*Cuadro 1.* Primeras investigaciones sobre usuarios de la información

Año	Título de la investigación	Nombre del investigador
1982	Base para una instrucción bibliográfica en Bibliotecas e Universitarias.	María Trinidad Román Haza
1983	Uso de la información en los centros de investigación en México.	
1983	Necesidades y comportamiento informativo de los estudiantes de la licenciatura de las carreras de química y física.	María Trinidad Román Haza
1984	Conducta de los usuarios de las bibliotecas públicas del Distrito Federal.	Elsa M. Ramírez Leyva
1984	Estudios de Usuarios.	Ana Ma. Magaloni
1987	Evaluación de servicios, colecciones y satisfacción de usuarios de las bibliotecas de universidades oficiales de la República Mexicana.	Rafael Pagaza García
1987	Satisfacción de usuarios en relación a los servicios y colecciones en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana.	José Alfredo Verdugo Sánchez
1989	La educación de usuarios en estudiantes de primer ingreso a la licenciatura en universidades públicas mexicanas.	José Alfredo Verdugo Sánchez
1991	La formación en el uso de recursos de información para estudiantes de primer ingreso a la licenciatura en Universidades Públicas	José Alfredo Verdugo Sánchez Patricia Hernández Salazar
1992	Instrucción computarizada: una alternativa para la formación en el uso de información	Patricia Hernández Salazar

De estas investigaciones sobresalen las realizadas por Román Haza, Ramírez Leyva y Verdugo Sánchez. Román Haza (1986) establece la importancia de identificar las necesidades de información previamente a diseñar programas de instrucción en el uso de información, conjunta dos áreas: necesidades de información y comportamiento en la búsqueda y recuperación de información. Ramírez Leyva (1987) inicia los estudios en bibliotecas públicas, relacionó la frecuencia de uso con diversos factores como tiempo de traslado, medios de transporte, razón para utilizarla y medio por el que la conocieron, con el fin de sensibilizar a las comunidades para que asistieran a estos espacios. Verdugo Sánchez (1989, 1993) determina que la interpretación de los datos debe ponderarse de acuerdo con el tipo de comunidad, e inicia la generación de conceptos derivados de disciplinas afines, tal es el caso de formación de usuarios, se basó en textos de pedagogía y filosofía.

De estas investigaciones, se concluye que el campo se denomina usuarios, se abordaron temas como necesidades de información, actividades para cubrir dichas necesidades (comportamiento informativo), uso eficiente de información (orientación, instrucción, adiestramiento, educación y formación), estudios de usuarios y satisfacción.

Como grandes criterios se establecieron: uso eficiente, accesibilidad (dentro de la biblioteca y geográfica) actualización, variedad y oportunidad. Se siguió una metodología cuantitativa, mediante la encuesta y el cuestionario. Se estudiaron comunidades universitarias y de bibliotecas públicas.

Las variables que se consideraron fueron:<sup>9</sup>

- Datos generales: carrera, género, semestre, edad, ocupación, escolaridad y nivel socioeconómico.



- Temas.
- Asistencia a bibliotecas: frecuencia, tiempo de permanencia, de sus facultades, otras.
- Tipo de recursos: obras de consulta, actas de congresos, patentes, revistas, obras básicas.
- Actividades para recuperar la información: forma y alternativas de obtención y obstáculos.
- Servicios.

Para 1989, se establecen once áreas de investigación, incluida ya usuarios: filosofía bibliotecológica, educación bibliotecológica, historia de la bibliotecología, desarrollo de colecciones, análisis y sistematización de la información documental, tecnología y sistemas automatizados, industria editorial, legislación bibliotecaria, conducta lectora, usuarios y organización y función bibliotecaria.

El objetivo del área fue abordar:

[...] estudios dirigidos a conocer y explicar las características, necesidades y comportamientos de diversos tipos de usuario, en relación con el uso de información y servicios bibliotecarios. [...] lograr conocimiento para adecuar los servicios bibliotecarios y de información a la realidad del usuario mexicano. (UNAM 1990, 14).

#### CONTRIBUCIONES AL CAMPO USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

El inicio de la actividad investigadora en el CUIB data de 1991 con dos proyectos relacionados con el uso eficiente de la información. Hasta ese momento se hablaba de instrucción o educación las cuales se definen por la transmisión

---

9 La clasificación de las variables es propia.

de conocimiento del que sabe o enseña al que no sabe, sin considerar la intención del sujeto por aprender, por lo que se retomaron principios y conceptos de las disciplinas cuyo objeto de estudio es el aprendizaje, la pedagogía y la psicología del aprendizaje. De la primera, se rescata la corriente educativa francesa que surge en la década de los ochenta con Bernard Honoré (1980) denominada formación, la cual se basa en los intereses de los sujetos para promover sus aprendizajes, ubica una desestabilización cognitiva y decide participar activamente en su regularización, de manera individual logran diferenciaciones cognitivas en las que participan activamente, importa la intención del sujeto de ser formado.

La diferenciación tiene que ver con un proceso en el que dos sujetos parecidos llegan a ser diferentes por la aprehensión de nuevos conocimientos o información, entre ambos se establece una relación de alteridad y de identidad con los sujetos que tienen sus mismas características. Este proceso es discontinuo y está formado por dos etapas cognoscitivas cíclicas: asimilación y acomodación de conocimientos. Se buscan nuevas formas para lograr que los sujetos utilicen adecuadamente la información.

De la psicología del aprendizaje se retoma el cognoscitivismo, que enfatiza el logro de aprendizajes mediante la consideración de los conocimientos que una persona posee previo a tratar de que asimile una nueva información, la transformación sólo se logra si es capaz de integrarla a su acervo de forma no arbitraria.

La formación se descubre como un proceso en el que la persona logra madurar las potencialidades subjetivas, aprende aquello de lo que carece, consolida las propias capacidades y se habilita para vivir la vida personal y de relación.

De estas tendencias, se crea el concepto de formación en el uso de información:

Proceso de intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la información con el fin de que la persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognoscitivo, perciba la importancia de la información y adquiera formas de saber hacer o de resolver problemas relacionadas con el acceso y uso de la información (Hernández 1998, 11).

Al reafirmar este concepto, se genera un modelo para diseñar programas de formación de usuarios, conformado por nueve etapas en las que se evidencia la importancia del sujeto y su contexto:

1. Definir el problema.
2. Identificar el entorno institucional.
3. Determinar el perfil de necesidades de información y necesidades de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica).
4. Establecer los objetivos del programa y de aprendizaje.
5. Elaborar los contenidos.
6. Seleccionar el método, las técnicas y los materiales didácticos.
7. Elaborar los materiales didácticos.
8. Implantar el programa.
9. Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa).

Las etapas cuatro a nueve tienen una gran implicación didáctica. El siguiente proyecto trató sobre los fundamentos teóricos del campo, durante su desarrollo se descubre el enfoque cognitivo centrado en el usuario. Este enfoque es retomado a finales de los setenta por una corriente de investigadores de la ciencia de la información, quienes criticaron el diseño

de sistemas de recuperación de información desde el casamiento temático; establecieron como alternativa el enfoque centrado en el usuario, todos los aspectos relacionados con el diseño de herramientas y servicios de información remiten a la transformación cognitiva del sujeto en relación con la información. La información no existe en abstracto, lo hace a partir de la significación e interpretación que el sujeto le da.

Puede explicarse de la siguiente manera. Un sujeto se encuentra ante una situación problemática circunscrita a un contexto, que genera una necesidad (reconocida y expresada, o no) que lo impele a buscar y recuperar información, la búsqueda se convierte en un proceso de comunicación interactiva, el recurso que la cubra será leído, transformado, asimilado, es decir incorporado a su acervo de conocimientos. El ciclo de información comienza y termina con el sujeto. El enfoque cognitivo centrado en el usuario es una tendencia que posibilita el acercamiento a los problemas relacionados con los sujetos que utilizan, o eventualmente utilizarán, la información, desde y con ellos dentro de sus contextos de vida diaria.

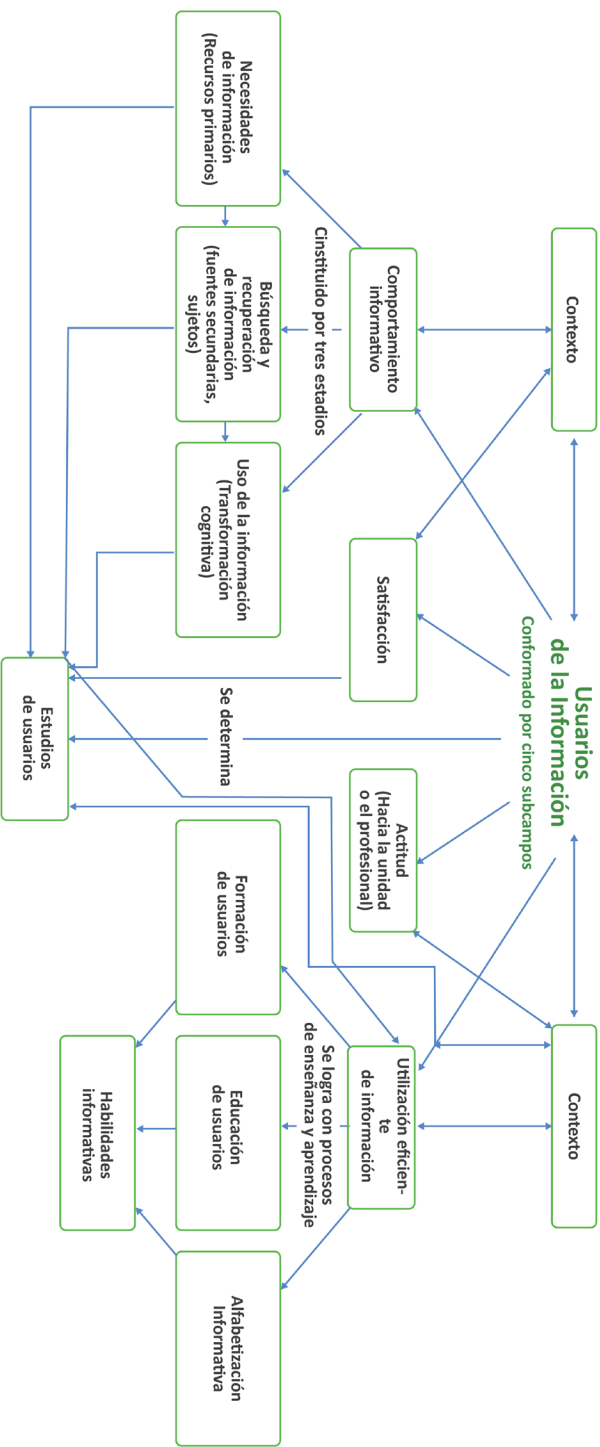
Las teorías que lo soportan son todas aquellas que impliquen al sujeto, sus procesos de pensamiento para aprehender el conocimiento y su relación con otros sujetos. Se estima que esta perspectiva permite aproximaciones de corte humanista y social a los sujetos de estudio, e implica necesariamente el seguimiento de métodos y técnicas de corte cualitativo.

Se analizaron los modelos con enfoque cognitivo más representativos (Belkin 1980; Kuhlthau 1991; Todd 1999 y Wilson 2000), de su análisis exhaustivo se conformaron los subcampos del campo usuarios de la información (ver Fig. 1).

La explicación se hace tomando en cuenta varios elementos: los conceptos asociados, la justificación del acomodo de cada subcampo y la dinámica o las relaciones que se establecen entre ellos.

El campo usuarios de la información se define como un área multidisciplinaria que analiza los fenómenos referidos a la relación información-usuario para determinar su posición con respecto al flujo de información, desde su creación hasta que la incorpora a su acervo de conocimientos. Se vincula directamente con el contexto, éste se relaciona con todos los subcampos de manera bidireccional. El campo está conformado por cinco subcampos bien establecidos, comportamiento informativo, entendido como “[...] la totalidad del comportamiento humano en relación con los recursos y canales de información” (Wilson 2000, 7), formado por tres estadios que deben entenderse de manera jerárquica, lo que se representa con las flechas que van de uno a otro de manera lineal horizontal.

En una primera etapa, un sujeto se enfrenta a una situación problemática que le genera un estado irregular de conocimiento; es decir, una carencia en su acervo cognitivo que se traduce en necesidades de información (Belkin 1980) asociada a recursos primarios puesto que son los que normalizan ese estado. Posteriormente, realiza ciertas actividades para cubrir esa necesidad referidas como comportamiento en la búsqueda y recuperación de información (relacionado con herramientas secundarias). Toda vez que ha recuperado el recurso primario lo usa, realiza un “[...] proceso holístico que involucra procedimientos cognitivos y transformaciones que ocurren dentro de la mente de los individuos cuando trabajan con la información” (Todd 1999, 856).



El siguiente subcampo es la satisfacción entendida como:

[...] un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos (Hernández 2011, 353).

La satisfacción está muy relacionada con la actitud, aunque ésta última corresponde a un subcampo independiente.

Estos tres subcampos se relacionan directamente con otro (Estudios de usuarios); permiten la identificación cabal de las características de las comunidades de usuarios. La perspectiva cognitiva centrada en el usuario impele a realizarlos mediante métodos y técnicas de corte cualitativo.

El último subcampo es la utilización eficiente de información, el adjetivo eficiente le otorga la connotación de lograr un objetivo determinado de la mejor manera y en el menor tiempo posible. Este subcampo se asocia con cualquier tipo de recurso de información, lo que importa es que hayan adquirido los aprendizajes para explotarlo adecuadamente; está conformado por tres procesos pedagógicos formación y educación de usuarios y la alfabetización informativa, resalta que están colocados como matriz horizontal, puesto que ninguno depende del otro, cada uno tiene sus propias definición, procedimientos y alcances (Hernández 1998; 2011) los tres desarrollan habilidades informativas, éstas se subordinan a los procesos anteriores.

Otra línea fue la alfabetización informativa (AI). Su objetivo fue establecer el sentido de este proceso, dejar de mirarlo como la evolución de la educación o la formación de usuarios y verlo como una alternativa para promover el uso efectivo de información a nivel nacional, en este caso

en México. Un primer nivel de interés se derivó de la cuarta recomendación de la American Library Association (1989) que establece que los estudiantes de cualquier nivel deben estar alfabetizados informativamente.

Se estudió la educación básica para establecer si había contenidos relacionados con la alfabetización informativa, para lograrlo se compararon los contenidos del Plan de Estudios 2011, con las Normas para el aprendiente del siglo XXI (ALA 2007).

Entre los resultados, resalta que los principios pedagógicos se corresponden con la promoción de aprendizajes significativos, pues importan los conocimientos que se van asimilando en cada año y nivel escolar. Se marcan actitudes y aptitudes relacionadas con el pensamiento crítico y reflexivo, con miras a una adecuada inserción social.

La mayoría de las habilidades y las competencias conectadas con la alfabetización informativa se obtienen del campo Lenguaje y la Comunicación, la actitud inquisitiva y de generación de conocimiento derivan de la exploración y comprensión del mundo natural y social. Los valores esenciales para el buen vivir en sociedad: aceptar ideas, compartir actividades y vivir en forma democrática, sustentable y equitativa, y desarrollar un gusto por las actividades artísticas (estéticas) y culturales del Desarrollo personal y de convivencia. Todos estos campos de formación se relacionan directamente con los procesos de pensamiento, las disposiciones de acción (actitudes), y las responsabilidades contenidas en las Normas.

El uso de las tecnologías de información y comunicación está cubierto con varias estrategias y líneas de acción, mediante el campo habilidades digitales que permea los anteriores, se desplaza en forma transversal y se implementa mediante el Programa Habilidades Digitales para Todos.



Como resultado de esta investigación está también la creación de una definición de alfabetización informativa:

Acción educativa sistematizada destinada a proveer a los sujetos de un conjunto de habilidades, procesos de pensamiento, como el pensamiento crítico, y actitudes que le permitan acceder, evaluar y usar efectivamente la información, para cubrir una necesidad dada. Esta acción deberá promover que aprendan a aprender y generar aprendizajes para toda la vida (Hernández 2012, 32).

#### CONCLUSIONES

El campo de investigación de los usuarios de información se constituyó al principio de la década de los ochenta, tanto en el ámbito internacional como nacional. En México inicia con la creación del CUIB en 1981, fecha en la que aparece la instrucción bibliográfica. Se han creado diversas líneas las cuales conforman los subcampos: comportamiento informativo, satisfacción, actitud, estudios de usuarios y utilización efectiva de información.

Su cabal desarrollo requiere del interés y esfuerzo de más estudiosos de la bibliotecología y ciencia de la información.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALA. Ver American Association of School Librarians.  
American Association of School Librarians. 2007. *Standards for the 21st-Century Learner*.  
American Library Association. 1989. *Presidential Committee on Information Literacy. Final Report*. Chicago.  
American Library Association.

- Belkin, Nicholas J. 1980. "Anomalous States of Knowledge as a basis for Information Retrieval". *The Canadian Journal of Information Science* 5: 133-146.
- Bernal, J. D. 1948. "Preliminary analysis of pilot questionnaire on the use of scientific literature. *The Royal Society Scientific Information Conference 21 June-2 July: Report and Papers Submitted*: 589-637. London. The Royal Society Burlington House.
- Hernández Salazar, Patricia. 2012. "Contexto teórico de la Alfabetización Informativa". *Tendencias de la Alfabetización Informativa en Iberoamérica*. Patricia Hernández Salazar (coord.): 3-46. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- . 1998. *La formación de usuarios en instituciones de educación superior*. México. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- . 2011. "La importancia de la satisfacción del usuario". *Documentación de las Ciencias de la Información* 34: 349-368.
- . 2014. "Transformación de la metodología para estudiar a los usuarios de la información". *Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica y de la información*. Jaime Ríos Ortega, César Augusto Ramírez Velázquez, (coords): 209-252. México. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Honoré, Bernard. 1980. *Para una teoría de la formación: dinámica de la formatividad*. Madrid. Narcea.
- Kuhlthau, Carol C. 1991. "Inside the search process: information seeking from the user's perspective". *Journal of the American Society for Information Science* 42 (5): 361-371.
- Linares Columbié, Radamés. 2004. "La Bibliotecología y sus orígenes". *Ciencias de la Información*. 35 (3): 37-42.

- McNinch, J. H. 1948. *The Royal Society Scientific Information Conference, London, June 21-July 2, 1948*. <https://europepmc.org/backend/ptpmcrender.fcgi?accid=PMC194801&blobtype=pdf>.
- Menzel, Hazel. 1966. "Information needs and uses in Science and Technology". *Annual Review of Information Science and Technology*. Carlos A. Cuadra, (ed.): 41-69. New York. Interscience Publishers.
- Ramírez Leyva, Elsa Margarita. 1987. "Factores que inciden en la frecuencia de uso de la biblioteca pública". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 1 (2): 41-50. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Román Haza, María Trinidad. 1986. *Necesidades y comportamiento informativo de los estudiantes de la licenciatura de las carreras de química y física*. México. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Shera, Jesse Hauk. 1990. *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Thorton, J. L. 1941. *The chronology of librarianship: an introduction to the history of libraries and the history of libraries and book-collecting*. London. Grafton & Co.
- Todd, Ross J. 1999. "Back to our beginnings: information utilization, Bertram Brookes and the fundamental equation of information science". *Information Processing and Management*. 35: 851-870.
- UNAM. Ver Universidad Nacional Autónoma de México.
- Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 2007. *Impacto del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas en la educación bibliotecológica*. México.

- Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- \_\_\_\_\_. 1982. *Informe de actividades 1982*. México. Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- \_\_\_\_\_. 1983. *Informe de actividades 1983*. México. Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- \_\_\_\_\_. 1985. *Informe de actividades 1984*. México. Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- \_\_\_\_\_. 1988. *Informe de actividades 1987*. México. Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- \_\_\_\_\_. 1990. *Informe de actividades 1989-1990*. México. Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- \_\_\_\_\_. 1991. *Informe de actividades 1991*. Comp. Elsa M. Ramírez Leyva y Zuemi A. Solís y Rivero. México. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Verdugo Sánchez, José Alfredo. 1993. "Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 7 (15): 4-15.
- \_\_\_\_\_. 1989. *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- Wilson, Thomas Daniel. 2000. "Human information behavior". *Information Science Research* 3 (2): 7 p. <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>.

- \_\_\_\_\_. 2008. "The information user: past, present and future". *Journal of Information Science*. 34 (4): 457-464. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.819.1671&rep=rep1&type=pdf> .
- \_\_\_\_\_. 1981. "On user studies and information needs". *Journal of Documentation*. 37 (1): 3-15.