

Acercamiento teórico de los autores españoles al fenómeno de las necesidades de información

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ

Facultad de Ciencias de la Documentación, UCM, España

INTRODUCCIÓN

Con el presente trabajo se pretende ofrecer un análisis de aquellas aportaciones que autores españoles relacionados con la Bibliotecología y la Documentación han hecho para contribuir en la construcción de un marco teórico de lo que se conoce como *fenómeno de las necesidades de información*. Una de las críticas más habituales respecto a este ámbito de estudio es la de que carece de una fundamentación teórica sólida y uniforme. Por esa razón y porque se considera necesario e imprescindible la creación de un marco teórico en torno al estudio del usuario de la información y que los resultados de su investigación se hagan públicos para servir de modelo o referencia no sólo en el ámbito académico sino, incluso, en el profesional (eminentemente práctico), se pretende tanto identificar trabajos de autores españoles dedicados a teorizar sobre el estudio de los usuarios de información como también analizar

quiénes publican, en qué fuentes lo hacen, qué acercamiento han tenido al tema y qué interés despiertan este tipo de investigaciones por el número de publicaciones encontradas. Esta investigación está relacionada con otras desarrolladas anteriormente¹ al amparo del Proyecto *Análisis de las investigaciones sobre el fenómeno de las necesidades de información en España y México: en distintas comunidades sociales y académicas* que, dirigido por el profesor Calva, se viene desarrollando desde el año 2010.

Pero, ¿qué se entiende por *fenómeno de las necesidades de información*? Se podría definirlo como la manifestación de todos aquellos elementos que tienen que ver con la necesidad humana de información. El término ha sido acuñado por el doctor Calva González en su publicación *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. Con él se refiere a un concepto que se desarrolla a partir del llamado modelo NEIN (necesidades de información), modelo teórico que se fundamenta en la consideración de tres fases sustanciales estudiadas en relación con otros elementos. Las tres fases son el surgimiento de la necesidad de información en el individuo, el comportamiento informativo desarrollado por el usuario en la búsqueda de información para cubrir la necesidad surgida y la satisfacción de la misma. Junto a ello hay que tener en cuenta otros asuntos tales como la existencia de factores internos y externos que determinan cada una de las tres fases, los elementos que intervienen en las mismas, las distintas tipologías de necesidades y comportamientos informativos, los elementos que afectan a la satisfacción de las necesidades y los métodos, técnicas e instrumentos que permiten la indagación de las partes del fenómeno y de su totalidad a partir de la recogida de datos de interés.

Es evidente que el presente asunto representa un tema de vital importancia y transcendencia para la Bibliotecología así como para la práctica profesional relacionada con ella. Su interés viene dado por el

1 Isabel Villaseñor Rodríguez. "Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información." *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*.

objeto de estudio, que no es otro que el usuario de información, la razón de ser no sólo del ámbito práctico de nuestras disciplinas sino también del teórico. El considerarlo como línea de investigación dentro de la Bibliotecología 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.

METODOLOGÍA Y FUENTES EMPLEADAS

La metodología empleada para este estudio ha sido la documental, esto es, una revisión bibliográfica a partir de la consulta directa de documentos escritos y publicados (monografías, ponencias y artículos). La identificación y selección de encuentros de profesionales y revistas especializadas en Bibliotecología y Documentación se ha hecho básicamente a partir de dos recursos. Para identificar y seleccionar los primeros, se ha partido del inventario realizado por Rodríguez Yunta y Tejada Artigas,² que da cuenta de 83 reuniones científicas, congresos, jornadas, simposios y seminarios que se celebran en España desde el año 2000 y que se han convocado de forma periódica desde esa fecha o han nacido recientemente con previsión de continuidad. De todos estos eventos, se ha seleccionado los seis que cuentan con más resonancia, tanto en el ámbito profesional como en el académico, por la calidad de sus organizadores y porque representan una variedad basada en tres criterios: encuentros de carácter general y ámbito nacional, encuentros de carácter general pero de ámbito autonómico y encuentros referidos a un tipo de centros de información como son las bibliotecas y de ámbito autonómico. En cuanto a la identificación de revistas especializadas en Bibliotecología y Documentación, se ha hecho a partir de la base de datos DICE³ (*Difusión y Calidad Editorial de las Revistas Españolas de Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas*), que tiene

2 “Recursos de Internet sobre desarrollo profesional en Documentación: 4. Reuniones científicas, congresos, jornadas, simposios y seminarios en España.” En: *Revista Española de Documentación Científica*, 29, 1, 2006, pp. 153-173.

3 <http://dice.cindoc.csic.es/>

el objetivo de facilitar el conocimiento y la consulta de algunas de las características editoriales de las revistas españolas de Humanidades y Ciencias Sociales más estrechamente ligadas a la calidad. La selección de las doce revistas que sirven de fuente se ha hecho a partir de los criterios Latindex que esta base de datos ofrece, de forma que se ha seleccionado aquellas revistas que cuentan con un mayor número de estos criterios, encontrándose todas ellas incluidas en las principales base de datos nacionales e internacionales de la especialidad. Una vez seleccionadas las fuentes teniendo en cuenta criterios de prestigio y continuidad, se ha procedido a identificar y analizar aquellos trabajos que fueran realmente pertinentes, ateniéndose a los objetivos marcados y a los límites cronológicos impuestos: 1993-2013. La primera fecha se ha elegido por ser el año en que Elías Sanz publicó un artículo (titulado *La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente*) que supuso la presentación sistemática y consciente de este tema en el ámbito de la Bibliotecología y la Documentación españolas. La búsqueda de información se ha hecho teniendo en cuenta la fecha mencionada y se cierra en el mes de junio de 2013, convirtiendo el período en veintiún años de publicación en España.

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

De todos los documentos analizados, tan sólo se ha identificado como pertinentes treinta y dos: tres monografías, siete ponencias y veintidós artículos.

Respecto a monografías, como documentos que ofrecen un desarrollo más profundo del tema que es objeto de estudio y una mayor difusión, tan sólo se cuenta en España con tres que son obra de profesores universitarios de la especialidad y que, en consecuencia, se han hecho con la doble finalidad de difundir un asunto poco conocido en el ámbito académico además de para servir de material de apoyo a la formación en el aula. Se trata, pues, de tres manuales. Estos son:

1. *Manual de estudios de usuarios* (E. Sanz Casado, 1994).
2. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales* (A. González Teruel, 2005).
3. *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional. Fundamentos y nuevos desarrollos* (A. González Teruel y M. Barrios Cerrejón, 2012).

El primero de ellos sigue estando vigente como referente para los estudiosos españoles de la materia y para los docentes que la imparten.⁴ Se trata de un manual que ofrece una introducción descriptiva a la historia, al concepto y a la metodología a emplear en los estudios de usuarios de información. El segundo, que vino a completar la obra de Sanz y que comparte con ella el acercamiento histórico-conceptual al tema y el estudio de metodologías aplicables para la obtención de datos, aporta una novedad en el sentido de que centra su interés fundamentalmente en la segunda fase del fenómeno de las necesidades de información, esto es, el comportamiento informativo. En este sentido, el tercer manual supone una profundización en el asunto, aunque no entra en disquisiciones conceptuales, sino que focaliza su interés en la presentación detallada de técnicas metodológicas aplicables al estudio de ese elemento, fundamentalmente cualitativas. Los tres ofrecen un ejemplo de que no existe un criterio uniforme con respecto al concepto y a la terminología utilizados en relación con la materia de interés.

En cuanto a las ponencias presentadas en encuentros de profesionales celebrados en los veintiún años que abarca nuestro estudio, tan sólo se ha podido identificar siete que se refieran al asunto de nuestro interés, y no en todos los encuentros, sino en cuatro de los seis analizados. La razón de elegir esta fuente está en el interés que ofrecen este tipo de eventos por servir como vehículo para dar a conocer las

4 En un estudio realizado por la autora sobre la docencia de la materia *Estudios de usuarios* en España, pudo comprobarse que en las bibliografías recomendadas por los profesores de las distintas asignaturas el documento más citado era este manual.

últimas tendencias y logros de profesionales y de investigaciones en curso así como por brindar la posibilidad de mantenerse al día respecto a la profesión y de intercambiar experiencias y puntos de vista.

Tabla núm. 1.
Encuentros profesionales seleccionados.

| Encuentros profesionales | Número de ponencias identificadas |
|--|-----------------------------------|
| Jornadas Españolas de Documentación (JED) | 3 |
| Jornadas sobre Gestión de la Información y del Conocimiento (JGIC) | |
| Jornadas Andaluzas de Documentación (JAD) | |
| Jornades Catalanes d'Informació i Documentació (JCID) | 2 |
| Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (JBA) | 1 |
| Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid (JBCM) | 1 |

Los encuentros de profesionales revisados⁵ y el número de ponencias identificadas para nuestro estudio, han sido:

Las ponencias consideradas en nuestro estudio son las siguientes:

1. *Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información.* (1998) (JED).
2. *El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales.* (1998) (JED).
3. *La representación del usuario en la recuperación de la información.* (1998) (JED).
4. *L'auditoria de la informació com a eina per millorar l'input d'informació dels usuaris en un entorn corporatiu.* (“La auditoría de la información como una herramienta para mejorar el input de la información de los usuarios en un entorno corporativo”) (1997) (JCID).

5 Una descripción detallada de ellos se puede encontrar en Villaseñor Rodríguez, Isabel. “Publicaciones españolas para la fundamentación de un marco teórico sobre los estudios de usuarios de información”, en *Investigación Bibliotecológica* (México), vol. 28, núm. 63, mayo/agosto 2014, pp. 223-257.

5. *L'auditoria del coneixement com a pas previ per definir un projecte de gestió del coneixement: metodologia*. (“La auditoría del conocimiento como paso previo para definir un proyecto de gestión del conocimiento: metodología”) (2004) (JCID).
6. *Nuevas demandas del usuario*. (2002) (JBA).
7. *Evaluación y calidad de los servicios*. (2002) (JBCM).

Las dos primeras ponencias son obra de los mismos tres autores, que, profesores universitarios y en la primera de ellas, parten de la consideración del usuario como eje central del modelo de gestión de calidad total, subrayando la importancia de los estudios de usuarios para conseguir con éxito la implantación de tal modelo. Afrontan el mundo de los usuarios como un fenómeno multidimensional que cuenta con un número importante de determinantes a valorar a la hora de realizar su estudio. De ahí que consideren necesario definir un marco teórico interdisciplinar con la integración y complementariedad de enfoques cuando no existe un marco conceptual claramente reconocible para el estudio sistemático del usuario de información. Para ello, proponen un modelo metodológico basándose en el análisis de los autores, las categorías de documentos, los tipos de usuarios y las relaciones entre estos tres elementos. También destacan la importancia de la metodología cualitativa basada en la percepción del ser humano para estudiar los procesos que determinan la activación de una necesidad, los factores que favorecen que esa necesidad se transforme en demanda, los comportamientos individuales o colectivos de los usuarios ante la información, la mecánica de la creación de hábitos informativos, las características del uso de la información, etc. En la segunda ponencia se alejan de esa aproximación teórica y conceptual para presentar una propuesta metodológica muy concreta y referida a la elaboración de cuestionarios. Partiendo de la constatación de que esta herramienta se utiliza con frecuencia (y deficientemente) como soporte metodológico a la hora de evaluar instituciones documentales, los autores ofrecen un examen detallado de todas las etapas que intervienen en su elaboración, planteando directrices para un diseño riguroso y científico. En cuanto a la tercera ponencia, ofrece un estudio muy completo de las corrientes teóricas que más han influido en la visión que se ha tenido

del usuario de los sistemas de recuperación de información. Su autora parte del convencimiento de que existe la necesidad de incorporar al usuario en el diseño y elaboración de estos sistemas, y analiza la evolución experimentada en la teoría de la recuperación de la información desde el interés por el objeto al interés por el sujeto (usuario). La cuarta y quinta ponencias tienen en común no sólo el haber sido escritas por profesionales de la información sino también el uso de una terminología novedosa y un acercamiento parcial al tema, en cuanto que afrontan el análisis de una aplicación concreta de los estudios de usuarios de información en el entorno empresarial. Las autoras de la primera de ellas afrontan el estudio de qué se entiende por auditoría de la información, para qué sirve, en qué casos debe usarse, estado de la cuestión y análisis de algunos casos prácticos, además de ofrece algunas indicaciones metodológicas para su puesta en práctica y sobre algunas de las herramientas que se usan. La autora de la segunda expone con claridad los aspectos a tener en cuenta antes, durante y después de la auditoría y reflexiona sobre los beneficios que ésta puede ofrecer, así como sobre los riesgos que comporta además de ofrecer un modelo de cuestionario para recabar datos. En la sexta ponencia, su autora, bibliotecaria de profesión, ofrece una reflexión desde su experiencia y sobre la necesidad de hacer estudios de usuarios en la *nueva* biblioteca pública. Por último, la ponencia séptima, elaborada por un equipo de bibliotecarios de bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid, ofrece una serie de herramientas de utilidad para evaluar la biblioteca en su conjunto a partir de la evaluación cualitativa y cuantitativa de las necesidades de la comunidad.

Puede observarse que la mayoría de los autores de las ponencias analizadas son profesionales de la información y que trabajan en coautoría.

Por lo que respecta a los artículos publicados durante los veintidós años que abarca nuestro estudio en las revistas especializadas en Bibliotecología y Documentación seleccionadas, tan sólo ha podido identificarse veintidós que se refieran al asunto de nuestro interés, y no en todas ellas, sino en nueve de las doce analizadas. La razón de elegir esta fuente está en que resulta ser un vehículo excepcional para la difusión de resultados o investigaciones en curso especializadas y actuales.

Las revistas seleccionadas⁶ así como el número de artículos identificados para nuestro estudio, han sido:

Tabla núm. 2.
Revistas profesionales seleccionadas.

| Revistas profesionales | Núm. de artículos identificados |
|---|---------------------------------|
| Anales de Documentación (AD) | 2 |
| Bid. Textos universitaris de biblioteconomia i documentació (BID) | 2 |
| Boletín de ANABAD (BA) | 2 |
| Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (BAAB) | 1 |
| Cuadernos de Documentación Multimedia (CDM) | |
| Documentación de las Ciencias de la Información (DCI) | 2 |
| Forinf@. Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información (FORINFA) | 5 |
| Ítem. Revista de biblioteconomia i documentació (ÍTEM) | 2 |
| El profesional de la información (EPI) | |
| Revista Española de Documentación Científica (REDC) | 1 |
| Revista General de Información y Documentación (RGID) | 5 |
| Scire: Representación y Organización del Conocimiento (SCIRE) | |

Los artículos considerados en nuestro estudio son:

1. *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. (2000) (AD).*
2. *El análisis de citas en trabajos de investigadores como método para el estudio del uso de información en bibliotecas. (2001) (AD).*
3. *Màrqueting i biblioteques: buscant la satisfacció dels usuaris. (“Marketing y bibliotecas: buscando la satisfacción de los usuarios”) (2009) (BID).*
4. *Les enquestes als usuaris de les biblioteques públiques de Catalunya: comentaris metodològics. (“Las encuestas a los usuarios de las bibliotecas públicas de Cataluña: comentarios metodológicos”) (2009) (BID).*

6 Para una descripción detallada de estas revistas, puede verse Villaseñor Rodríguez, Isabel. “Publicaciones españolas para la fundamentación de un marco teórico sobre los estudios de usuarios de información”, en *Investigación Bibliotecológica* (México), vol. 28, núm. 63, mayo/agosto 2014, pp. 223-257.

La información y sus contextos en el cambio social

5. *Metodología de cuestionarios: principios y aplicaciones*. (1993) (BA).
6. *Integración de cuestionarios en el OPAC: reflexiones sobre su viabilidad*. (2004) (BA).
7. *Los usuarios de la biblioteca universitaria*. (1995) (BAAB).
8. *Aportaciones en torno a los usuarios en Documentación*. (1998) (DCD).
9. *La evaluación de colecciones: métodos y modelos*. (2002) (DCD).
10. *Propuesta metodológica en los estudios de usuarios y su aplicación al caso de la industria farmacéutica*. (1998) (FORINFA).
11. *Los estudios de usuarios: asignatura pendiente para la Archivística*. (2002) (FORINFA).
12. *El diseño centrado en el usuario para la creación de productos y servicios de información digital*. (2003/2004) (FORINFA).
13. *Estudios de usuarios y archivística: una alianza lógica*. (2004) (FORINFA)
14. *Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de información*. (2005) (FORINFA)
15. *Els serveis als usuaris en les biblioteques universitàries*. (“Los servicios a los usuarios en las bibliotecas universitarias”) (2009) (ÍTEM).
16. *Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant*. (“Los usuarios: algunas aportaciones en torno a ellos”) (2009) (ÍTEM).
17. *La investigación cualitativa y sus aplicaciones en Biblioteconomía y Documentación*. (1999) (REDC).
18. *La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente*. (1993) (RGID).
19. *Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios*. (1997) (RGID).
20. *Los estudios de usuarios en los planes de estudio de Biblioteconomía y Documentación*. (2007) (RGID).
21. *Metodología de investigación en estudios de usuarios*. (2007) (RGID).
22. *Análisis de la Investigación Cualitativa en el área de Biblioteconomía y Documentación (1981-2010)*. (2013) (RGID).

La revista *Anales de Documentación* ofrece dos artículos (1, 2) de dos profesores universitarios que, a partir de sendas revisiones bibliográficas, hablan de la necesidad del uso de los estudios de

usuarios para medir la satisfacción y de la aplicación de una técnica metodológica como es el análisis de citas, respectivamente.

En cuanto a la revista *Bid. Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, se encontraron dos artículos (3, 4) de nuestro interés ya que en el primero de ellos, obra de un profesor universitario, se relaciona, de alguna manera, la práctica de los estudios de usuarios con el marketing y, en el segundo, cuyo autor es un profesional de la información, se ofrecen recomendaciones para la buena elaboración de un cuestionario.

El *Boletín de ANABAD* publica dos artículos (5, 6) que ofrecen recomendaciones muy útiles para la elaboración de cuestionarios, herramientas muy utilizadas para obtener información en los estudios de usuarios.

Por su parte, el *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* ofrece un artículo (7) escrito por una profesional de la información, que supone una temprana reflexión sobre la *nueva* biblioteca universitaria y sus usuarios así como sobre la necesidad de los estudios de usuarios de información.

En la revista *Documentación de las Ciencias de la Información* se encontraron dos artículos (8, 9) de interés, aunque se da la circunstancia de que uno de ellos reproduce dos ponencias analizadas anteriormente: las presentadas en el mismo año en el encuentro *Jornadas Españolas de Documentación*. El segundo de los artículos identificados, obra de otra profesora universitaria, presenta los estudios de usuarios como uno de los métodos posibles para evaluar colecciones a partir del uso que se hace de ellas.

Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información es la única revista española especializada en materia de estudios de usuarios de información. En ella se ha identificado cinco (10, 11, 12, 13, 14) artículos que son de interés. El primero de ellos es obra de una profesora universitaria y ofrece la descripción y el razonamiento detallado del proceso seguido en un estudio de usuarios concreto con el fin de que sirva de modelo para otros. En el segundo de ellos, una profesora universitaria de la materia reivindica la necesidad de hacer estudios de usuarios en el ámbito de la Archivística, donde no es habitual. El tercero sirve para que su autor, profesor universitario también, a

partir del estudio de los conceptos básicos del diseño de sistemas e interfaces para aplicaciones informáticas centrado en el usuario así como de los distintos enfoques y técnicas empleadas, destaque la importancia que tiene el usuario a la hora de desarrollar este diseño. El cuarto artículo reincide en la necesidad de considerar los estudios de usuarios en el ámbito de la Archivística, esta vez desde la perspectiva de un archivero. Por último, el quinto artículo, escrito por una documentalista que ha hecho estudios de usuarios en archivos, presenta una propuesta teórica desde la necesidad de la sistematización del proceso que supone un estudio de usuarios de información.

La revista catalana *Ítem. Revista de biblioteconomía i documentació* ofrece dos artículos (15, 16) escritos por dos bibliotecarias y una profesora universitaria que ha publicado otros trabajos sobre el tema. El primero de ellos propone una clasificación de servicios de las bibliotecas universitarias según las necesidades y tipos de usuarios. El segundo, una interesante reflexión terminológica sobre el concepto *usuario*.

En una de las revistas españolas más prestigiosas, la *Revista Española de Documentación Científica*, aunque novedoso por tratar el tema que trata en la fecha en que lo hace, únicamente se tiene un artículo (17) que sea pertinente para nuestra investigación. En él, el autor, profesor universitario, presenta un análisis de la metodología cualitativa a partir de una revisión bibliográfica hecha en bases de datos extranjeras.

Por último, la *Revista General de Información y Documentación* es una de las dos revistas que más artículos recogen relacionados con el tema. El primero (18), obra de un profesor universitario, es el que se ha considerado como referente para demarcar cronológicamente nuestra búsqueda, porque puede considerarse como el primero publicado en España que aborda de una manera teórica estos temas. Tras una breve descripción de la evolución de los estudios de usuarios, considera qué se entiende por este término y da cuenta de distintas metodologías a aplicar. En el segundo artículo (19), dos profesores universitarios hablan del interés que tiene el uso de técnicas bibliométricas aplicadas al consumo y/o a la producción científica para la realización de estudios de usuarios de información. A lo largo del trabajo se define qué se entiende por Bibliometría, se hace historia de la aplicación de estas técnicas a los estudios de usuarios y se habla

de tipos y aplicaciones de indicadores bibliométricos, especialmente a partir de los documentos publicados. El tercer artículo (20), obra de una profesora universitaria, ofrece un brevísimo acercamiento a las asignaturas referidas a los estudios de usuarios de información que se encuentran en los planes de estudio de las titulaciones en Biblioteconomía y Documentación españolas en el curso académico 2006-07. El resto del artículo se dedica a presentar un breve recorrido histórico de los estudios de usuarios y a exponer lo que, en consideración de la autora, deben ser los objetivos y contenidos de los estudios de usuarios en los currícula. Por su parte, el cuarto artículo (21), viene a ser un breve compendio teórico sobre los estudios de usuarios, ofreciendo un breve recorrido histórico, una definición, distintas aplicaciones y métodos y técnicas de recogida de datos. El último artículo (22), escrito por una doctoranda en Ciencias de la Documentación, es una revisión bibliográfica de algunos trabajos que tratan sobre metodología cualitativa. Aunque no específicamente centrado en la teoría de los estudios de usuarios de información, describe algunas técnicas de aplicación a este tipo de investigaciones.

CONCLUSIONES

Tras el estudio realizado, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- El acercamiento teórico de los autores españoles al fenómeno de las necesidades de información es escasísimo: en veintiún años, únicamente se cuenta con tres monografías, siete ponencias y veintidós artículos.
- A pesar de ello, desde 1993, sólo han dejado de publicar trabajos teóricos en seis años (1996, 2003, 2006, 2008, 2010, 2011), lo que hace pensar que se trata de un tema que despierta cierto interés.
- Los autores españoles de monografías se acercan al tema con una finalidad de carácter introductorio y didáctico mientras que en ponencias y artículos predomina el acercamiento específico.
- Prefieren el artículo como vehículo más apropiado para afrontar el acercamiento teórico a un tema.

La información y sus contextos en el cambio social

- De entre todos los aspectos tratados, predomina el referido al análisis de metodologías y técnicas de recogida de datos. Otros asuntos abordados son: el usuario, distintas aplicaciones de los estudios de usuarios y propuestas metodológicas.
- Considerando todos los trabajos analizados, predominan los autores que son profesores universitarios (en veintitrés trabajos de treinta y dos), aunque no en las ponencias.
- En cuanto a la forma que tienen de trabajar, se puede decir que predomina la autoría individual en igual proporción.
- El interés por desarrollar el marco teórico de los estudios de usuarios de información en España se sitúa fundamentalmente en el ámbito universitario ya que la mayor parte de los autores de los trabajos identificados son docentes/investigadores y las fuentes que más trabajos han publicado sobre el tema son dos revistas responsabilidad de un departamento universitario (*Forinf@*) y de una Facultad (*Revista General de Información y Documentación Científica*).

BIBLIOGRAFÍA

- Amérigo Cuervo-Arango, María. “Metodología de cuestionarios: principios y aplicaciones”. *Boletín de ANABAD*, 1993, núms. 3-4, pp. 263-272.
- Borrego Huerta, Ángel. “La investigación cualitativa y sus aplicaciones en Biblioteconomía y Documentación”. *Revista Española de Documentación Científica*, 1999, 22, 2, pp. 139-156.
- Calva González, Juan José. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, CUIB, 2004.

- Casaldàliga Rojas, Núria; Soy i Aumatell, Cristina. “L’auditoria de la informació com a eina per millorar l’input d’informació dels usuaris en un entorn corporatiu”. *6es. Jornades d’Informació i Documentació*. Barcelona: Col·legi oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1997, pp. 49-63.
- Celestino Agudo, Sonsoles. “Los usuarios de la biblioteca universitaria”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 1995, nº 41, año 11, pp. 29-38.
- Cuadrado García, Manuel. “Màrqueting i biblioteques: buscant la satisfacció dels usuaris”. *BiD. Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 2009, nº 23. Disponible en <http://bid.ub.edu/23/cuadrado1.htm> [Consulta: febrer 2014].
- “Evaluación y calidad de los servicios”. M^a Jesús García Nuñez, Inmaculada Ramón Jiménez, et al. *Terceras Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid*. Madrid; Las Rozas: Consejería de las Artes: Concejalía de Cultura, 2002, pp. 99-148.
- García Alsina, Montserrat. “L’auditoria del coneixement com a pas previ per definir un projecte de gestió del coneixement: metodologia”. *9es. Jornades d’Informació i Documentació*. Barcelona: Col·legi oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2004, pp. 183-206.
- González Teruel, Aurora. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: TREA, 2005.

- González Teruel, Aurora; Barrios Cerrejón, Maite. *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional. Fundamentos y nuevos desarrollos*. Gijón: Trea, 2012.
- Güell Guillén, Cristina; Casals Parladé, Judit. “Els serveis als usuaris en les biblioteques universitàries”. Ítem. *Revista de biblioteconomía i documentació*, 2009, 50, pp. 67-87.
- 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”. *VI Jornadas españolas de Documentación. FESABID 98. Los Sistemas de Información al Servicio de la Sociedad*. Madrid: FESABID, 1998, pp. 433-444.
- , “El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales”. *VI Jornadas españolas de Documentación. FESABID 98. Los Sistemas de Información al Servicio de la Sociedad*. Madrid: FESABID, 1998, pp. 779-789.
- , “Aportaciones en torno a los usuarios en Documentación”. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 1998, 21, pp. 11-75
- Laporte Roselló, Antoni. “Les enquestes als usuaris de les biblioteques públiques de Catalunya: comentaris metodològics”. *BiD. Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 2009, nº 23. Disponible en <http://bid.ub.edu/23/laporte1.htm> [Consulta: febrero 2014].

Acercamiento teórico de los autores españoles al fenómeno...

- Lascurain Sánchez, M^a Luisa. “Los estudios de usuarios en los planes de estudio de Biblioteconomía y Documentación”. *Revista General de Información y Documentación*, 2007, vol. 17, n^o 2, pp. 151-158.
- López Huertas Pérez, M^a José. “La representación del usuario en la recuperación de la información”. *VI Jornadas españolas de Documentación. FESABID 98. Los Sistemas de Información al Servicio de la Sociedad*. Madrid: FESABID, 1998, pp. 521-527
- Lozano, Roser. “Nuevas demandas del usuario”. *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Los nuevos retos de los servicios bibliotecarios*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2002, pp. 305-321.
- Martín Moreno, Carmen. “Metodología de investigación en estudios de usuarios”. *Revista General de Información y Documentación*, 2007, vol. 17, n^o 2, pp. 129-149.
- Martín Pozuelo, M. Paz. “Los estudios de usuarios: asignatura pendiente para la Archivística”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, 2002, n^o 17, julio-septiembre, pp. 4-5.
- Morena de Diago, Beatriz. “Análisis de la Investigación Cualitativa en el área de Biblioteconomía y Documentación (1981-2010)”. *Revista General de Información y Documentación*, 2013, vol. 23-1, pp. 43-64.
- Ordóñez Vergara, M^a José. “Propuesta metodológica en los estudios de usuarios y su aplicación al caso de la industria farmacéutica”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, 1998, n^o 2, octubre-diciembre, pp. 5-14.

- Pérez López, Ana. “La evaluación de colecciones: métodos y modelos”. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 2002, vol. 25, pp. 321-360.
- Rey Martín, Carina. “Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant”. *Ítem. Revista de biblioteconomía i documentació*, 2009, 50, pp. 88-101.
- , “La satisfacción del usuario: Un concepto en alza”. *Anales de Documentación*, 2000, vol. 3, pp. 138-154.
- Ruíz Cagigal, Alfonso. “Estudios de usuarios y archivística: una alianza lógica”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, 2004, nº 24, pp. 7-13.
- Sánchez Herrador, Miguel Ángel y Boza Puerta, Mariano. “Integración de cuestionarios en el OPAC: reflexiones sobre su viabilidad”. *Boletín de ANABAD*, 2004, núms. 1-2, pp. 633-643.
- Santaella Ruíz, Rita Dolores. “Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de información”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, 2005, nº 29, pp. 7-15.
- Sanz Casado, Elías. “La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente”. *Revista General de Información y Documentación*, v. 3 (1), 1993, pp.154-166.
- , *Manual de estudios de usuarios*. Madrid (etc.): Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1994.

Sanz Casado, Elías; Martín Moreno, Carmen. “Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios”. *Revista General de Información y Documentación*, 1997, vol. 7, nº 2, pp. 41-68.

Tejada Artigas, C.; Rodríguez Yunta, L. “Recursos de Internet sobre desarrollo profesional en Documentación: 4. Reuniones científicas, congresos, jornadas, simposios y seminarios en España”. *Revista Española de Documentación Científica*, 29, 1, 2006, pp.153-173.

Tramullas Saz, Jesús. “El diseño centrado en el usuario para la creación de productos y servicios de información digital”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, 2003-2004, nº 22-23, pp. 6-14.

Urbano Salido, Cristóbal. “El análisis de citas en trabajos de investigadores como método para el estudio del uso de información en bibliotecas”. *Anales de Documentación*, 2001, vol. 4, pp. 243-266.

Villaseñor Rodríguez, Isabel. “La formación universitaria española en materia de estudios de usuarios de información”. *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.

Villaseñor Rodríguez, Isabel. “Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información”. *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*. México: UNAM, IIBI, 2013. (Usuarios de la información), pp. 1-25.

———, “Publicaciones españolas para la fundamentación de un marco teórico sobre los estudios de usuarios de información”. *Investigación Bibliotecológica* (México), vol. 28, n° 63, mayo/agosto 2014, pp. 223-257.