

Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ
Universidad Complutense de Madrid, España

INTRODUCCIÓN

Con el presente trabajo queremos mostrar algunos avances de la investigación que estamos llevando a cabo en el marco del proyecto denominado “Análisis de las investigaciones sobre el fenómeno de las necesidades de información en España y México en distintas comunidades sociales y académicas”. Por otra parte, queremos que éste sea un estudio que venga a completar el presentado en el *III Seminario de usuarios de la información* (13-15 de agosto, 2008, CUIB) titulado “Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI”,¹ con el que nos propusimos conocer no sólo el grado de difusión de los trabajos dedicados a estudiar a los usuarios de la información sino también aspectos relacionados con ellos tales como la autoría, la fuente donde se publican, los objetivos marcados o la metodología empleada en ellos, y todo con la finalidad de saber el interés que despiertan este tipo de investigaciones porque consideramos necesario e imprescindible que los resultados de una investigación se

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

Estudios de usuarios en diferentes comunidades:...

hagan públicos (pueden ser de utilidad para otros profesionales de la información) y porque creemos que, desgraciadamente, esto no es lo habitual.

Nos hemos planteado como objetivo esencial mostrar algunos trabajos publicados en España que se han acercado a un tratamiento teórico en torno al fenómeno de las necesidades de información o a alguno de sus componentes. La muestra que se ofrece es sólo una parte de la investigación que está en proceso y que se completará ampliando el estudio a un mayor número de ejemplos de las fuentes que aquí se presentan y de otras posibles, como tesis doctorales, entre otras. Lo que nos interesa conocer es:

- El tipo de fuente en que con más frecuencia se han dado a conocer estos trabajos: acta de congreso o revista.
- El año en que se ha publicado mayor número de ellos.
- El tipo de acercamiento al tema: general, tratando distintos aspectos, o específico, centrándose en alguno en concreto o presentando alguna propuesta metodológica.
- La autoría: nacionalidad, profesión y forma de trabajar (individual o colectiva) de los autores.
- Si citan el trabajo de Elías Sanz al que haremos referencia más tarde.

Se puede afirmar que, al menos en España, no existen trabajos de idénticas características al presente.

METODOLOGÍA Y FUENTES EMPLEADAS

El tema mencionado se aborda utilizando un método de investigación bibliotecológica posible: el que Rodríguez Gallardo denomina de “investigación documental”,² que se basa en fuentes escritas (publicadas

2 “De la práctica a la investigación”, en *La investigación bibliotecológica en la era de la información. Memoria del XXI Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la información. 24-26 de septiembre de 2003*, Filiberto Felipe Martínez Arellano y Juan José Calva González (comp.), México, UNAM, 2004, p.10.

o no) y sirve, gracias a la información recabada con él, para conocer mejor un aspecto concreto.

El primer paso ha consistido en identificar y seleccionar las fuentes escritas y publicadas que servirán para obtener la información que necesitamos. En este caso, se han utilizado las mismas fuentes que sirvieron de referencia en el trabajo mencionado, esto es, actas de congresos o jornadas³ de profesionales de la información y revistas especializadas en Biblioteconomía y Documentación, por considerar que constituyen un canal de comunicación esencial no sólo para la puesta en común de experiencias profesionales, sino también para la presentación de líneas de investigación, además de ofrecer información de actualidad. En aquella ocasión se emplearon, para la selección de la muestra, los criterios de prestigio y continuidad así como el que las fuentes se encontraran publicadas, esencialmente de forma convencional (papel) o en dos soportes (informático, en línea).

Respecto a las actas de congresos o jornadas, de todos los eventos existentes, seleccionamos los seis que tienen 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 (1 y 2), encuentros de carácter general pero de ámbito autonómico (3 y 4) y encuentros referidos a un tipo de centros de información como las bibliotecas y de ámbito autonómico (5 y 6). Estos son:

1. *Jornadas Españolas de Documentación*
2. *Jornadas sobre Gestión de la Información y del Conocimiento*
3. *Jornadas Andaluzas de Documentación*
4. *Jornades Catalanes d'Informació i Documentació*
5. *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*
6. *Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid*

3 Nos referimos a eventos de carácter periódico “en que los miembros de una asociación, cuerpo, organismo, profesión, etc. se reúnen para debatir cuestiones previamente fijadas” (Real Academia Española, 1992, *Diccionario de la lengua española*, 21ª ed., s.v. congreso).

Estudios de usuarios en diferentes comunidades:...

Todas, salvo las últimas, son jornadas organizadas por asociaciones profesionales: FESABID (Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística), SEDIC (Sociedad Española de Documentación e Información Científica), AAD (Asociación Andaluza de Documentalistas), COBDC (Colegi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya) y AAB (Asociación Andaluza de Bibliotecarios); la primera, FESABID, representa a un amplio y variado conjunto de asociaciones profesionales. Las *Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid* son responsabilidad de un organismo público (la Subdirección General de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid) y son las únicas que restringen la participación a los profesionales de las bibliotecas dependientes de ese organismo. El resto, aunque algunas lleven en su denominación algún rasgo determinante (ya sea geográfico, ya de tipo de institución informativa), son abiertas en su participación y en su temática. El haber seleccionado las *Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid* se debe al importante papel que han jugado en la consolidación del sistema bibliotecario de esa comunidad autónoma por establecer criterios comunes consensuados para todas las bibliotecas dependientes de ese sistema (determinante para el resto del país).

En cuanto a las revistas españolas especializadas en Biblioteconomía y Documentación, nos hemos centrado en el estudio de seis de ellas por guardar la proporción respecto a las jornadas estudiadas. Todas ellas se encuentran incluidas en las principales base de datos nacionales e internacionales de la especialidad y son:

1. *Revista Española de Documentación Científica*
2. *Revista General de Información y Documentación*
3. *Ítem. Revista de biblioteconomía i documentació*
4. *Documentación de las Ciencias de la Información*
5. *BiD. Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*
6. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*

Las seis representan tres sectores de la actividad desarrollada en Biblioteconomía y Documentación: el académico, el de la investigación

y el profesional. La primera publicación es responsabilidad de un centro de investigación especializado en la materia, la tercera de un colegio profesional y el resto de centros universitarios que imparten docencia en la misma. Hemos de decir que la sexta se ha incluido aun sin respetar algunos de los criterios establecidos para la selección de las fuentes: se trata de una revista electrónica (no impresa) y está por debajo de otras en cuanto a criterios LATINDEX cumplidos; pero también es la única revista publicada en España que se dedica exclusivamente a temas relacionados con los usuarios de la información. Todas ellas acogen colaboraciones procedentes tanto del mundo académico como del profesional.

Por último, en relación con los límites cronológicos marcados para la búsqueda de la información en las fuentes, respecto al trabajo que completa el presente cabe decir que se ha ampliado el período ya que en aquella ocasión estudiábamos lo publicado en el siglo XXI, pero en ésta hemos partido de una fecha concreta anterior que tiene una significación esencial en el asunto que nos ocupa. Se trata de 1994, año en que se publicó el primer trabajo completo aparecido en España sobre los estudios de usuarios de la información y que, escrito por Elías Sanz Casado, lleva por título *Manual de estudios de usuarios*; además, resulta ser de los más citados.⁴ La búsqueda de información comprende desde la fecha mencionada hasta el año 2009, es decir, 16 años de publicación en España.

Una vez identificadas y seleccionadas las fuentes, se ha procedido a la localización de los trabajos que reúnen las características mencionadas y que pueden considerarse como trabajos teóricos sobre el tema. Tras una detenida lectura y el análisis de contenido, se ha procedido a la valoración de los datos aportados. En esta ocasión presentamos parte del estudio realizado, ofreciendo un trabajo de carácter meramente descriptivo y cuantitativo, que será ampliado posteriormente con un estudio cualitativo de la información obtenida donde se

⁴ Según Javier Salvador Bruna, es el segundo libro más citado en España en el período que va de 1996 a 2006 (2007, "Top ten. Diez años de investigación española en Biblioteconomía y Documentación (1996-2006)", en *Revista General de Información y Documentación*, núm. 2, p. 163).

Estudios de usuarios en diferentes comunidades:...

valorarán aspectos tales como el concepto que de “estudios de usuarios” se aporta, la terminología utilizada, la consideración de los métodos y técnicas empleados para recoger datos, la interrelación con otros trabajos publicados por los autores, etcétera.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

A partir de la consulta de las fuentes, se han analizado 2,546 documentos (1,152 ponencias y 1,394 artículos), de entre los que se han podido identificar 26 trabajos que pueden considerarse dentro de los parámetros establecidos. De ellos, siete son ponencias y 19 artículos de revista. A continuación presentamos la información obtenida, distinguiendo entre jornadas y revistas especializadas y ofreciendo un breve resumen de contenido de cada uno de los estudios.

Jornadas

- *Las Jornadas Españolas de Documentación* se celebran cada dos años y de ellas hemos analizado desde las IV (1994) hasta las XI (2009), lo que hace un total de 420 ponencias. De todas ellas, tan sólo en la VI edición, celebrada en 1998, hemos encontrado tres trabajos que tratan temas relacionados con la teoría del fenómeno de las necesidades de información. Las ponencias son:
 - “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).
 - “El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales” (1998).
 - “La representación del usuario en la recuperación de la información” (1998).

Las dos primeras ponencias son obra de Mónica Izquierdo Alonso, Joaquín Ruíz Abellán y José Tomás Piñera Lucas, a quienes podemos asociar al mundo universitario y de la investigación y que han colaborado en otras ocasiones en relación con el tema de los estudios de usuarios de la información. En la primera ponencia

parten de la consideración del usuario como eje central del modelo de gestión de calidad total, aplicada a la realidad del proceso informativo-documental en todas sus fases (creación, tratamiento, difusión, uso e influencia). Los autores subrayan la importancia de los estudios de usuarios para conseguir con éxito la implantación de un programa de gestión de calidad. Consideran el mundo de los usuarios como un fenómeno multidimensional con la existencia de un número importante de determinantes a valorar al realizar un estudio de usuarios. Por eso estiman necesario definir un marco teórico interdisciplinar con la integración y complementariedad de enfoques, más cuando no existe un marco conceptual claramente reconocible para el estudio sistemático del usuario de información. Los autores proponen un modelo metodológico para el estudio del usuario desde la perspectiva del proceso comunicativo documental 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, etcétera.

La segunda ponencia se aleja de esa aproximación teórica y conceptual para presentar una propuesta metodológica muy concreta y referida a la elaboración de cuestionarios. Partiendo de la afirmación de que esta herramienta se utiliza con frecuencia (y deficientemente) como soporte metodológico para evaluar instituciones documentales, los autores nos brindan un examen detallado de todas las etapas que intervienen en su elaboración, ofreciéndonos directrices para un diseño riguroso y científico.

En cuanto a la tercera ponencia, la hemos seleccionado porque ofrece un estudio muy completo de las corrientes teóricas con mayor influencia en la visión que se ha tenido del usuario de los sistemas de recuperación de información. Su autora, Ma. José López

Huertas, parte de la necesidad de incorporar al usuario en el diseño y elaboración de los sistemas de recuperación de la información y analiza la evolución experimentada en esta teoría desde el interés por el objeto al interés por el sujeto (usuario). Presenta también una descripción detallada de sistemas de recuperación de información basados en el usuario (algunos tesauros y clasificaciones).

- Las *Jornadas sobre Gestión de la Información y del Conocimiento* se celebran anualmente. Se han analizado las ponencias publicadas desde su primera edición (1999) hasta la decimoprimera (2009), esto es, 132; de entre todas ellas no hemos encontrado ningún trabajo que responda a las exigencias impuestas.
- Las *Jornadas Andaluzas de Documentación* se han celebrado bajo ese nombre en tres ediciones (1997, 1999 y 2003), desde 2005 se les conoce como *Foro de especialistas en Información y Documentación en Andalucía*. Con este nuevo nombre y formato se han celebrado anualmente en cinco ocasiones. Para nuestro estudio, se han analizado tan sólo las 118 ponencias presentadas durante las tres primeras jornadas y no se han encontrado trabajos que traten el tema de nuestro interés desde un punto de vista teórico.
- Las *Jornades Catalanes d'Informació i Documentació*, de celebración bianual, nos ofrecen siete ediciones en el marco cronológico propuesto: la 5ª (1995), la 6ª (1997), la 7ª (1999), la 8ª (2001), la 9ª (2004), la 10ª (2006) y la 11ª (2008). De todas ellas, y de un total de 196 ponencias analizadas, sólo las ediciones 6ª y 9ª ofrecen dos trabajos que podemos considerar. Estos son:
 - “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).
 - “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).

Las dos ponencias tienen en común el uso de terminología novedosa y un acercamiento parcial al tema que nos ocupa en cuanto que afrontan el análisis de una aplicación concreta de los estudios de usuarios de la información en el entorno empresarial.

La primera de las ponencias, obra de Núria Casaldàliga Rojas y Cristina Soy i Aumatell, presenta un estudio sobre qué se entiende por auditoría de la información,⁵ para qué sirve, en qué casos debe usarse, estado de la cuestión y análisis de algunos casos prácticos. El trabajo se completa con algunas indicaciones metodológicas para su puesta en práctica y algunas de las herramientas que se usan (entrevistas y cuestionarios).

Por su parte, la segunda ponencia propone una metodología para auditar el conocimiento de una organización con el fin de diseñar un proyecto de gestión del mismo. La autora, Montserrat García Alsina, documentalista de una empresa privada, describe detalladamente los aspectos a tener en cuenta antes, durante y después de la auditoría y reflexiona sobre los beneficios que la auditoría puede ofrecer así como sobre los riesgos que comporta. Además de ofrecer un modelo de cuestionario para recabar datos, distingue entre auditoría de la información y auditoría del conocimiento⁶ y señala que una y otra tienen en cuenta las necesidades de información de los usuarios.

- Las *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* se celebran cada dos años. De las 236 ponencias incluidas en las ediciones analizadas (desde la VIII, celebrada en 1994, hasta la XV, en 2009) tan sólo la edición XII (2002) nos ofrece un ejemplo de los trabajos buscados: "Nuevas demandas del usuario". La autora, Roser Lozano, bibliotecaria de profesión, ofrece una reflexión en torno al cambio experimentado en la relación usuario-biblioteca pública. Analiza

5 Término que se refiere al proceso/herramienta que permite determinar el uso que hacen las organizaciones de la información, quiénes son los clientes, de qué recursos informativos dispone, cómo se distribuye la información, por qué se utiliza y quiénes la gestionan y controlan, con la finalidad de establecer una política de información en la empresa.

6 Se ocupa de la información ya tratada y se centra en las personas y en la cultura empresarial que propicia la creación de conocimiento.

los fenómenos que explican la transformación de la biblioteca pública centrada en la oferta de servicios a la centrada en la demanda del usuario. Señala el nuevo papel desempeñado por esta institución y subraya la importancia de llevar a cabo estudios de usuarios y de su entorno, fundamentalmente de los no usuarios.

- Por último, *las Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid* han publicado tan sólo las actas de la 3ª (2002) y 4ª edición (2004); de las 50 ponencias que contienen, destacamos una que tiene que ver con el asunto que nos interesa y que lleva por título “Evaluación y calidad de los servicios” (2002). Se trata de un trabajo presentado por un equipo de bibliotecarios de bibliotecas públicas. Los autores, convencidos de la necesidad de la calidad basada en orientar los servicios hacia la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios, proponen una serie de herramientas que permitan evaluar la biblioteca en su conjunto a partir de las necesidades de la comunidad. Se ofrecen dos modelos de evaluación (cualitativa y cuantitativa) así como dos tipos de herramientas (registro de datos y cuestionario) descritos con gran detalle. La finalidad de la propuesta es normalizar actuaciones en este sentido y en todas las bibliotecas públicas de esta comunidad autónoma.

Según podemos ver, en las 46 ediciones y 1,152 ponencias de las distintas jornadas analizadas, encontramos un total de siete trabajos que podrían considerarse como estudios teóricos en torno al fenómeno de las necesidades de información y, de entre todos los encuentros, son las *Jornadas Españolas de Documentación* las que ofrecen un mayor número de trabajos (tres). Por otra parte, no parece que exista relación entre el número de estudios publicados y el año en que se celebra cada uno de los eventos. El primero no aumenta necesariamente con el paso del tiempo, ni siquiera considerando todas las Jornadas en su conjunto. Así, sólo encontramos algún ejemplo en los años 1997 (uno), 1998 (tres), 2002 (dos) y 2004 (uno), mientras que en la mayoría de años analizados no encontramos ejemplos (en 12).

En cuanto al tipo de acercamiento al tema podemos decir que tan sólo un estudio se acerca de una forma generalista mientras que los demás

ofrecen el análisis de algún aspecto en concreto (las nuevas demandas del usuario en la biblioteca pública, la contemplación de éste en los sistemas de recuperación de la información o qué se entiende por auditoría de la información) o propuestas metodológicas (cómo se hace un cuestionario, una hoja de registro de datos o una auditoría del conocimiento).

Respecto a la autoría vemos que todos los autores son españoles y que predominan los profesionales de la información (cuatro trabajos) sobre los docentes universitarios en nuestras materias (tres trabajos). También imperan los trabajos hechos en coautoría (cuatro) frente a los redactados individualmente (tres).

Por último, sobre si citan o no el trabajo de Elías Sanz que hemos tomado de referencia, tan sólo uno lo hace.

Revistas especializadas

- La *Revista Española de Documentación Científica* (REDC) es editada por el Centro de Información y Documentación Científica (CINDOC), del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). Se publica desde 1977 y su periodicidad es trimestral. Cumple con 33 criterios LATINDEX, constituyéndose en la mejor valorada. Para nuestro estudio hemos analizado 16 volúmenes (desde 1994 hasta 2009) que cuentan cada uno con cuatro números, lo que hace un total de 64. Se han tenido en cuenta sólo los estudios y no otras secciones de la revista como notas o reseñas. Considerando que cada número cuenta con cuatro estudios, salvo el segundo del volumen 31 que recoge cinco, hemos analizado un total de 257 estudios. De todos ellos sólo uno es de nuestro interés y se localiza en el núm. 2 del volumen 22 de 1999: “La investigación cualitativa y sus aplicaciones en Biblioteconomía y Documentación”.

En este artículo, Ángel Borrego Huerta, profesor universitario, a partir del estudio y análisis de la temática y técnicas empleadas en los artículos de investigación de dos revistas norteamericanas y una británica, concluye que la mayor parte de los que emplean técnicas cualitativas estudian el comportamiento del usuario en la recuperación de la información. A partir de ahí expone las

principales características de las investigaciones que utilizan la metodología cualitativa. Es cierto que no habla expresamente de estudios de usuarios de la información pero sí de una metodología de investigación empleada en ellos.

- La *Revista General de Información y Documentación* la publica la Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad Complutense de Madrid. Se creó en 1992 y su periodicidad ha sido semestral hasta el año 2008, convirtiéndose en anual desde 2009. Recoge fundamentalmente los trabajos generados por la investigación propia y ajena a la institución, así como los aspectos de toda índole relacionados con el ámbito académico de la misma. Cumple 32 criterios LATINDEX. Los volúmenes analizados han sido 16 (desde 1994 a 2009) y, teniendo en cuenta la publicación de dos números por volumen, salvo en 2009, los números examinados han sido 31. Sólo se han considerado los artículos que aparecen como estudios, que son 379. De entre todos los trabajos analizados, se han identificado cuatro que abordan el tema que nos ocupa. Sus títulos son:

- “Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios” (1997).
- “Por qué requerimos una metodología para el estudio de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades” (2001).
- “Los estudios de usuarios en los planes de estudio de Biblioteconomía y Documentación” (2007).
- “Metodología de investigación en estudios de usuarios” (2007).

En el primer artículo, Elías Sanz Casado y Carmen Martín Moreno, profesores universitarios, hablan del interés que tiene el uso de técnicas bibliométricas aplicadas al consumo y a la producción científica para la realización de estudios de usuarios de la 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.

En cuanto al segundo artículo, se trata de un extenso trabajo del profesor cubano Núñez Paula fruto de sus investigaciones bibliográficas sobre tendencias de investigación en el campo de las Ciencias de la Información. A partir de los resultados obtenidos en ellas constata dos asuntos en los que centra su interés. Por una parte el requerimiento constante de la realización de estudios de usuarios, de sus necesidades y expectativas de formación e información, para diseñar y desarrollar nuevos servicios y productos; por otro lado, y contradictoriamente, el pobre tratamiento conceptual, metodológico y práctico que se le ha dado a los estudios de usuarios de la información.

Los artículos restantes son obra de dos profesoras universitarias y reflejo de las ponencias que presentaron ambas en las *XVI Jornadas EUBD/FADOC. Los estudios de usuarios de información*.⁷ En el primero de ellos María Luisa Lascurain ofrece un brevísimo acercamiento a las asignaturas referidas a los estudios de usuarios de la información que se encuentran en los planes de estudio de las titulaciones en Biblioteconomía y Documentación en el curso académico 2006-07. El resto del artículo presenta un recorrido histórico de los estudios de usuarios y expone lo que, en consideración de la autora, deben ser los objetivos y contenidos de los estudios de usuarios en los currícula. Dedicar un apartado a analizar brevemente el papel de este tema en las propuestas de Grado en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior. En cuanto al segundo artículo, obra de la profesora Carmen Martín Moreno, se trata de un breve compendio teórico sobre los estudios de usuarios que sigue muy de cerca el esquema del libro de Elías Sanz que hemos tomado como referencia: breve recorrido histórico, definición, aplicaciones, métodos y técnicas de recogida de datos... Dedicar la parte final a la metodología científica en

7 *XVI Jornadas EUBD/FADOC. Los estudios de usuarios de información* (15 y 16 de marzo de 2007, Facultad de Ciencias de la Documentación, UCM). Cabe destacar que la sesión académica de las mismas se celebró conjuntamente con el *IV Seminario hispano-mexicano de investigación en Bibliotecología y Documentación*.

general y su aplicación a los estudios de usuarios de la información.

- La revista *Ítem. Revista de biblioteconomía i documentació* la publica el Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya desde 1987. Cumple con 32 criterios LATINDEX y es de periodicidad semestral, salvo algunos años en que ha sido cuatrimestral. En los 48 volúmenes y 278 artículos analizados (de 1994 a 2009) tan sólo hemos encontrado un trabajo de nuestro interés en el volumen 50, que corresponde a 2009: “Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant” (“Los usuarios: algunas aportaciones en torno a ellos”). La profesora Carina Rey Martín, partiendo de que no existe consenso no sólo en la definición de “usuario” sino también en su tipología, revisa lo dicho por distintos autores sobre ello. Analiza los términos empleados y otros que no han tenido éxito, como “consumidor” y “cliente”. Tras un breve repaso histórico por su práctica, insiste en la necesidad de hacer estudios de usuarios. El artículo aparece en un número de la revista dedicado a los usuarios de la información para celebrar la publicación del volumen 50.
- La revista *Documentación de las Ciencias de la Información* es responsabilidad del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid. Se publica desde 1976 y su periodicidad es anual. Cumple con 31 criterios LATINDEX. Para el presente trabajo hemos analizado 16 volúmenes y 232 trabajos (desde 1994 a 2009). Del total de artículos estudiados, encontramos dos que pueden considerarse para su análisis y que son:
 - “Aportaciones en torno a los usuarios en documentación” (1998).
 - “La evaluación de colecciones: métodos y modelos” (2002).

El primero de los artículos es obra de tres autores que ya han aparecido en nuestro trabajo por ser los responsables de dos ponencias presentadas el mismo año a las *VI Jornadas Españolas de Documentación*: Mónica Izquierdo Alonso, Joaquín Ruíz Abellán y José Tomás Piñera Lucas. En esta ocasión ofrecen un extenso

trabajo, dividido en dos partes,⁸ que recoge lo dicho en las ponencias mencionadas y que se refiere a los estudios de usuarios de la información en general y a la metodología de encuesta en particular.

El segundo artículo, obra de la profesora Ana Pérez López, aborda los distintos métodos y modelos empleados para la evaluación de las colecciones. Entre ellos se encuentran “los centrados en los usuarios”, referidos fundamentalmente al uso que hace el usuario de la colección de un centro de información. Habla de técnicas cuantitativas (registro de préstamos) y cualitativas (entrevista, encuesta, observación) con todo detalle.

- La revista *BiD. Textos universitaris de biblioteconomia i documentació* es obra de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona. Se publica desde 1998 y es de periodicidad semestral. Cumple con 30 criterios LATINDEX. Para nuestro estudio hemos tenido en cuenta sólo las secciones *Articles (Artículos)* y *Experiències (Experiencias)* en los 24 números analizados (de 1998 a 2009). De los 206 trabajos estudiados, tan sólo dos pueden identificarse como de carácter teórico y son:
 - “Màrqueting i biblioteques: buscant la satisfacció dels usuaris” (*Marketing* y bibliotecas: buscando la satisfacción de los usuarios”) (2009).
 - “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).

Estos artículos tienen en común su brevedad y conclusiones obtenidas a partir de sendas experiencias prácticas. El primero de ellos, obra del profesor universitario Manuel Cuadrado García, recoge unas breves notas sobre el *marketing* y la necesidad de recabar información de los usuarios. Es cierto que no habla explícitamente de estudios de usuarios pero concibe el marketing como la disciplina orientada a satisfacer los deseos y necesidades de los “consumidores” de información. El segundo de los artículos, obra

8 En el encabezado de las páginas interiores del artículo aparece como título del mismo: “Dos aportaciones en torno a los usuarios en documentación”.

de Antoni Laporte Roselló, profesional de la información, ofrece una serie de recomendaciones para las buenas prácticas en materia de cuestionarios y otro tipo de “estudios de público” a partir de la presentación de las principales encuestas a usuarios de bibliotecas públicas catalanas hechas en el siglo XXI.

- La revista *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información* es la revista electrónica del Foro Internacional de Trabajo con Usuarios (FITCU). Se publica desde 1998 y es responsabilidad del Laboratorio de Estudios Métricos de Información del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III. Su periodicidad es trimestral y no se publica desde 2006. Cumple con 28 criterios LATINDEX. Se han tenido en cuenta no sólo los artículos sino también otras secciones como *Editorial* o *Comunicaciones*, ya que se trata de una revista especializada en el tema de los estudios de usuarios de la información. De todos los volúmenes analizados, hemos estudiado 42 trabajos pero tan sólo nueve resultan de nuestro interés. Estos son:

- “Los métodos cualitativos en los estudios de usuarios: una revisión bibliográfica” (1998).
- “Usuarios y necesidades de información” (2000).
- “Las investigaciones cuantitativas y cualitativas en Ciencia de la Información: algunas consideraciones” (2001).
- “El usuario de la información: unidad de observación mensurable y convergente en los Estudios Métricos de la Información” (2001).
- “Los estudios de usuarios: asignatura pendiente para la Archivística” (2002).
- “El usuario de la información y la biblioteca escolar” (2003).
- “El diseño centrado en el usuario para la creación de productos y servicios de información digital” (2003/2004).
- “Estudios de usuarios y archivística: una alianza lógica” (2004).
- “Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de información” (2005).

El primer artículo es obra de la profesora de Costa Rica Saray Córdoba. En él nos ofrece la enumeración de algunas aportaciones

bibliográficas sobre métodos y técnicas no convencionales de aplicación a los estudios de usuarios de la información.

El segundo trabajo no es propiamente un artículo sino la traducción de una conferencia impartida por el profesor hindú H. N. Prasad. Se trata de una exposición conceptual donde se habla de todo lo concerniente al fenómeno de las necesidades de información: surgimiento de la necesidad, comportamiento informativo, uso y satisfacción, etc. El conferencista destaca que este asunto, como disciplina, está poco desarrollado y que se necesita seguir trabajando en su marco conceptual.

En cuanto al tercer trabajo, coincide con el anterior en el hecho de que se trata del texto de una conferencia. En este caso es obra del profesor cubano Ramadés Linares Columbié. En él se ofrece una breve reflexión sobre el uso de la metodología de investigación cualitativa en lo que llama Ciencia de la Información, esto es, la investigación centrada en el usuario como otra posibilidad.

En el cuarto trabajo, el investigador mexicano Salvador Gorbea nos ofrece una aproximación a los estudios métricos de la información (Bibliotecometría, Bibliometría, Infometría y Archivometría), mostrando distintas posibilidades de estudio del usuario desde distintos planos.

Respecto al quinto, obra de la profesora M. Paz Martín Pozuelo, nos encontramos con una editorial donde se reivindica la necesidad de los estudios de usuarios para la Archivística teórica y práctica. Aunque no profundiza en ningún tema, resulta de interés que se contemple este asunto en el ámbito de la Archivística, donde, al menos en España, existen muy pocas experiencias tanto en el plano conceptual como en el práctico.

El profesor e investigador mexicano Juan José Calva González nos ofrece, en el sexto estudio, una reflexión muy completa sobre un tipo de usuarios de la información poco conocido como es el infantil y adolescente. Plantea algunos asuntos relacionados con su entorno y las investigaciones que se pueden llevar a cabo respecto a este sector.

El séptimo artículo, obra del profesor Jesús Tramullas Saz, estudia los conceptos básicos del diseño de sistemas e interfaces para

aplicaciones informáticas centrado en el usuario, los distintos enfoques y técnicas empleadas. Destaca la importancia que tiene el usuario para el desarrollo de este diseño.

El penúltimo artículo retoma un tema tratado anteriormente en esta revista y que es la necesidad de considerar los estudios de usuarios en un ámbito en el que no es frecuente encontrarlos como la Archivística. El profesor y archivero Alfonso Ruiz Cagigal ofrece un pequeño ensayo en el que pretende fundamentar la necesidad de los estudios de usuarios de la información para los archivos españoles, donde se dan pocas experiencias en este terreno. Enumera algunas de las posibles aplicaciones que son de gran valor: evaluación del centro, identificación de grupos de usuarios, producción de contenidos, etcétera.

Por último, la documentalista Rita Santaella nos ofrece un artículo donde presenta los estudios de usuarios como subsistema del sistema documental. Señala la necesidad de sistematizar el proceso de un estudio de usuarios para que pueda extrapolarse en investigaciones de similares características. Propone una teoría, basada en un modelo común, que recoge un conjunto de reglas de actuación para operar independientemente del ejemplo concreto al que se aplique que, en su caso, es el de tres archivos de una ciudad española.

Según vemos, de los 1,394 documentos analizados pertenecientes a las revistas seleccionadas, son 19 los trabajos que podemos considerar para nuestro estudio, y, de entre todas ellas, es *Forinf@* la que ofrece un mayor número de textos (nueve). Por otra parte, no parece que exista relación entre el número de trabajos publicados y el año en que se publican los distintos volúmenes analizados. El primero no aumenta necesariamente con el paso del tiempo, ni siquiera considerando todas las revistas en su conjunto. Es cierto que se da la publicación en más variedad de años que en el caso de las jornadas, de forma que de los 16 años analizados tan sólo en cinco (1994-1996, 2006, 2008) no se encuentran ejemplos.

En cuanto al tipo de acercamiento al tema, podríamos decir que hay siete trabajos en los que se trata de forma general y 12 de forma

específica, entre los que tenemos cuatro que hablan de metodología de recogida de datos (fundamentalmente la cualitativa), dos de tipos de usuarios, dos de técnicas de recogida de datos y cuatro de aplicaciones de los estudios de usuarios tales como la evaluación de la colección, el *marketing*, el diseño centrado en el usuario o la Archivística.

Respecto a la autoría, advertimos mayor variedad en cuanto a la nacionalidad de los autores, dándose el caso de encontrar seis trabajos de nacionalidades diferentes a la española (cubana, costarricense, hindú y mexicana). La mayor parte de los autores corresponde a la categoría de docentes universitarios en Biblioteconomía y Documentación, mientras que tan sólo dos trabajos son firmados por profesionales de la información. Esta proporción se da también en la forma de trabajar ya que la mayor parte de los trabajos (17) están firmados por un solo autor y dos de ellos son multiautorales, de forma que el trabajo individual predomina sobre el trabajo en grupo.

Por último, sobre si citan o no el trabajo de Elías Sanz que hemos tomado de referencia, tan sólo siete trabajos lo hacen.

ALGUNAS CONCLUSIONES

Tras el estudio realizado, podemos llegar a las siguientes conclusiones:

1. La presencia de trabajos de carácter teórico es bastante escasa tanto en jornadas como en revistas, ya que representa 1.02% del total de documentos analizados.
2. La fuente más utilizada para dar a conocer trabajos de estas características es la revista, a través del artículo. De los 26 estudios identificados, tan sólo siete se han dado a conocer en jornadas mientras que el resto ha aparecido en revistas especializadas. Es cierto que las primeras se celebran con menos frecuencia que la periodicidad en que se publican los distintos volúmenes de las revistas analizadas, pero resulta significativo el hecho de que hayamos encontrado ejemplos de lo buscado en las seis revistas seleccionadas y sólo en cuatro de las jornadas.

3. En cuanto al año de publicación, podemos decir que no es hasta tres años después de la edición de la obra de Elías Sanz, esto es, 1997, cuando aparecen los primeros trabajos identificados, tanto en jornadas como en revistas. Desde esa fecha y exceptuando los años 2006 y 2008, tenemos ejemplos de estudios. De cualquier forma, se advierte que el paso de los años no ha hecho que aumenten en cualquiera de las dos fuentes ya que el mayor número de trabajos se publicó en 1998 (cinco),⁹ también es cierto que no se han dejado de publicar, incluso en el último año. Esto puede hacernos pensar que el tema sigue resultando de interés en nuestro ámbito.
4. Respecto al tipo de acercamiento al tema que nos ocupa, predomina el específico, con 18 trabajos sobre los 26 identificados tanto en ponencias como en artículos de revista. De entre todos los aspectos tratados, impera el referido al análisis de metodologías y técnicas de recogida de datos (seis artículos). Los demás asuntos tratados son, por orden de interés, el usuario (tres ponencias y dos artículos), distintas aplicaciones de los estudios de usuarios (cuatro artículos) y propuestas metodológicas (tres ponencias). Tan sólo ocho estudios afrontan el tema de forma generalista.
5. En cuanto a la autoría de los trabajos analizados cabe decir que predominan los autores de nacionalidad española (20), docentes universitarios de Biblioteconomía y Documentación (20), que trabajan individualmente (20). De cualquier forma, si consideramos los datos obtenidos teniendo en cuenta la fuente en la que aparecen, vemos que existen diferencias entre una y otra ya que, en el caso de las ponencias, imperan los autores que son profesionales de la información (cuatro de siete) mientras que en los artículos son los autores docentes universitarios

9 Si consideramos que el artículo publicado en la revista *Documentación de las Ciencias de la Información* en ese año recoge lo mismo que los autores presentaron en dos ponencias a las *VI Jornadas Españolas de Documentación* podría decirse que en 1998 sólo tenemos cuatro trabajos de interés, al igual que en el año 2002.

- (17 de 19). Por otro lado, también existen diferencias respecto a la forma de trabajar, ya que en el caso de las ponencias es más frecuente la coautoría (cuatro de tres), mientras que en los artículos el trabajo individual (17 de 19).
6. Por último, sobre si los trabajos analizados citan la obra de Elías Sanz, cabe decir que tan sólo ocho lo hacen, fundamentalmente los artículos de revista (siete). No parece que la influencia de este autor haya sido determinante o, al menos, reconocida por los autores que han escrito sobre algún asunto relacionado con el fenómeno de las necesidades de información.

BIBLIOGRAFÍA

- Borrego Huerta, Ángel, 1999, “La investigación cualitativa y sus aplicaciones en Biblioteconomía y Documentación”, en *Revista Española de Documentación Científica*, 22, 2, pp. 139-156.
- Calva González, Juan José, 2003, “El usuario de la información y la biblioteca escolar”, en *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, núm. 21, pp. 6-11.
- Casaldàliga Rojas, Núria y Cristina Soy i Aumatell, 1997, “L’auditoria de la informació com a eina per millorar l’input d’informació dels usuaris en un entorn corporatiu”, en *6es. Jornades d’Informació i Documentació*, Barcelona, Col·legi oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, pp. 49-63.
- Córdoba, Saray, 1998, “Los métodos cualitativos en los estudios de usuarios: una revisión bibliográfica”, en *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, núm. 1, julio-septiembre, pp. 5-8.

Estudios de usuarios en diferentes comunidades:...

Cuadrado García, Manuel, 2009, “Màrqueting i biblioteques: buscant la satisfacció dels usuaris” [en línea], BiD. *Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 23, <http://www.ub.edu/bid/23/cuadrado2.htm>, consulta: 25 de marzo de 2010.

García Núñez, Ma. Jesús, Inmaculada Ramón Jiménez *et al.* (coords.), 2002, “Evaluación y calidad de los servicios”, en *Actas de las Terceras Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid*, Madrid, Las Rozas, Consejería de las Artes, Concejalía de Cultura, pp. 99-148.

García Alsina, Montserrat, 2004, “L’auditoria del coneixement com a pas previ per definir un projecte de gestió del coneixement: metodologia”, en *9es. Jornades d’Informació i Documentació*, Barcelona, Col·legi oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, pp. 183-206.

Orbea-Portal, Salvador, 2001, “El usuario de la información: unidad de observación mensurable y convergente en los Estudios Métricos de la Información”, en *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, núm. 13, julio-septiembre, pp. 4-7.

Izquierdo Alonso, Mónica, Joaquín Ruíz Abellán y José Tomás Piñera Lucas, 1998, “Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información”, en *VI Jornadas españolas de Documentación. FESABID 98. Los Sistemas de Información al Servicio de la Sociedad*, Madrid, FESABID, pp. 433-444.

_____, 1998, “El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales”, en *VI Jornadas españolas de Documentación. FESABID 98. Los Sistemas de Información al Servicio de la Sociedad*, Madrid, FESABID, pp. 779-789.

- Izquierdo Alonso, Mónica, Joaquín Ruíz Abellán y José Tomás Piñera Lucas, 1998, "Aportaciones en torno a los usuarios en documentación", en *Documentación de las Ciencias de la Información*, 21, pp. 11-75.
- Laporte Roselló, Antoni, 2009, "Les enquestes als usuaris de les biblioteques públiques de Catalunya: comentaris metodològics" [en línea], *BiD. Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 23, <http://www.ub.edu/bid/23/laporte2.htm>, consulta: 25 de marzo de 2010.
- Lascurain Sánchez, Ma. Luisa, 2007, "Los estudios de usuarios en los planes de estudio de Biblioteconomía y Documentación", en *Revista General de Información y Documentación*, vol. 17, núm. 2, pp. 151-158.
- Linares Columbié, Radamés, 2001, "Las investigaciones cuantitativas y cualitativas en Ciencia de la Información: algunas consideraciones", en *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, núm. 11, enero-marzo, pp. 11-14.
- López Huertas Pérez, Ma. José, 1998, "La representación del usuario en la recuperación de la información", en *VI Jornadas españolas de Documentación. FESABID 98. Los Sistemas de Información al Servicio de la Sociedad*, Madrid, FESABID, pp. 521-527.
- Lozano, Roser, 2002, "Nuevas demandas del usuario", en *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Los nuevos retos de los servicios bibliotecarios*, Málaga, Asociación Andaluza de Bibliotecarios, pp. 305-321.
- Martín Moreno, Carmen, 2007, "Metodología de investigación en estudios de usuarios", en *Revista General de Información y Documentación*, vol. 17, núm. 2, pp. 129-149.

Estudios de usuarios en diferentes comunidades:...

- Martín Pozuelo, M. Paz, 2002, “Los estudios de usuarios: asignatura pendiente para la Archivística”, en *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, núm. 17, julio-septiembre, pp. 4-5.
- Núñez Paula, Israel A., 2001, “Por qué requerimos una metodología para el estudio de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades”, en *Revista General de Información y Documentación*, vol. 11, núm. 1, pp. 83-108.
- Prasad, H. N., 2000, “Usuarios y necesidades de información”, versión en castellano realizada por Laurie Ann Ortiz Rivera, en *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, núm. 8, abril-junio, pp. 12-18.
- Pérez López, Ana, 2002, “La evaluación de colecciones: métodos y modelos”, en *Documentación de las Ciencias de la Información*, vol. 25, pp. 321-360.
- Rey Martín, Carina, 2009, “Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant”, en *Ítem*, 50, pp. 88-101.
- Rodríguez Gallardo, Adolfo, 2004, “De la práctica a la investigación”, en Filiberto Felipe Martínez Arellano y Juan José Calva González (comps.), *La investigación bibliotecológica en la era de la información. Memoria del XXI Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la información. 24-26 de septiembre de 2003*, México, UNAM, pp. 3-21.
- Ruiz Cagigal, Alfonso, 2004, “Estudios de usuarios y archivística: una alianza lógica”, en *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, núm. 24, pp. 7-13.
- Salvador Bruna, Javier, 2007, “Top ten. Diez años de investigación española en Biblioteconomía y Documentación (1996-2006)”, en *Revista General de Información y Documentación*, núm. 2, pp. 159-182.

Santaella Ruiz, Rita Dolores, 2005, "Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de información", en *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, núm. 29, pp. 7-15.

Sanz Casado, Elías, 1994, *Manual de estudios de usuarios*, Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez-Pirámide.

Sanz Casado, Elías y Carmen Martín Moreno, 1997, "Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios", en *Revista General de Información y Documentación*, vol. 7, núm. 2, pp. 41-68.

Tramullas Saz, Jesús, 2003-2004, "El diseño centrado en el usuario para la creación de productos y servicios de información digital", en *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, núm. 22-23, pp. 6-14.

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