

# Los estudios de usuarios de información como línea de investigación prioritaria en bibliotecología y documentación

ISABEL VILLASEÑOR

*Universidad Complutense de Madrid, España*

## INTRODUCCIÓN

**E**l objetivo fundamental de la presente comunicación es reflexionar sobre el carácter científico de lo que se ha dado en llamar *estudios de usuarios de la información*. La consideración de este asunto 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. Su prioridad viene dada por el objeto de estudio: el usuario de información, la razón de ser no sólo del ámbito práctico de nuestras disciplinas (los centros de información y sus profesionales) sino también del teórico (los centros de investigación y formación y sus profesionales). Se trata de un asunto de vital importancia para nuestras materias de estudio y para la práctica profesional relacionada con ellas.

Por otra parte presentamos una propuesta metodológica de interés a la hora de planificar un estudio de usuarios de información, con el fin de establecer criterios que sirvan de referencia para este tipo de investigaciones.

## LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN COMO LÍNEA DE INVESTIGACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

Los estudios de usuarios de la información se enmarcan en lo que Calva González ha dado en llamar el *fenómeno de las necesidades de información*. Se trata de una actividad que mediante la aplicación de uno o varios métodos busca el conocimiento (identificación y caracterización) de todo lo relativo a las necesidades informativas del ser humano; esto es: el surgimiento de la necesidad de información, la manifestación de ésta a través del comportamiento del usuario al buscar esa información y la satisfacción de ella. Se trata, pues, de una actividad que aporta nuevo conocimiento utilizando un método científico, rasgos definitorios de una investigación. Delgado López-Cózar afirma que son trabajos de investigación “aquellos que utilizando una metodología más o menos precisa describen los métodos científicos empleados y presentan resultados originales que aportan conocimiento”.<sup>1</sup> Rodríguez Gallardo, por su parte, dice que la característica más importante para tipificar la investigación como tal es la de que puedan generalizarse sus resultados: “si es posible hacer extensivos los resultados de nuestros estudios a la mayor parte de las situaciones semejantes, entonces podremos decir que hemos hecho una investigación, y que aunque sus resultados no son leyes generales, al menos son generalizables en casos semejantes”.<sup>2</sup> Por su parte, Calva asegura que las necesidades de información constituyen un fenómeno que puede ser investigado en la medida en la que es recurrente en el ser humano en sus múltiples facetas de actividad.<sup>3</sup>

---

1 E. Delgado López-Cózar, *La investigación en Biblioteconomía y Documentación*. Gijón, Trea, 2002, p. 167.

2 Adolfo Rodríguez Gallardo, “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, Compiladores Filiberto Felipe Martínez Arellano, Juan José Calva González, México, UNAM, 2004, p. 11.

3 J. J. Calva González, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM, CUIB, 2004, p.1.

La experiencia que se tiene en el ámbito de la Bibliotecología y la Documentación respecto a este asunto se ubica esencialmente en el plano de la práctica profesional. Se trata, fundamentalmente, de investigación de carácter experimental o aplicada,<sup>4</sup> en cuanto que da a la luz trabajos empíricos basados en estudios de campo interesados en solucionar problemas específicos en situaciones reales, que no aportan elementos necesarios para establecer un marco teórico que sirva de referencia. Son contribuciones que, en general, no logran establecer relaciones generales y causales que generen conocimiento teórico aplicable al fenómeno de las necesidades de información y que sea aprovechable por las unidades de información para satisfacer los requerimientos informativos de sus usuarios. De ahí que se pretenda incidir aquí, sobre todo, en el aspecto teórico de cara a sentar bases sólidas para desarrollos concretos posteriores.

La literatura sobre el tema es controvertida con referencia a la validación y universalidad de los resultados obtenidos, y no expresa mucha consistencia con referencia a la terminología. La inexistencia de una base teórica explica las limitaciones de esta línea de investigación y el hecho de que se haya centrado en asuntos tangibles tales como la demanda y el uso de información y no en cuestiones más abstractas de este asunto como son las necesidades de información. En los últimos años (finales del XX) se ha dado un esfuerzo en este sentido con la creación de distintos modelos basados en la investigación empírica que pretenden proporcionar un marco de referencia

---

4 Entre los estudios que se han llevado a cabo respecto a la investigación en Bibliotecología y Documentación destacan, en nuestra lengua, los realizados por Delgado López-Cózar. En su análisis sobre el carácter científico de nuestras disciplinas, concluye que gran parte de la actividad investigadora desarrollada tanto a nivel internacional como nacional (España) se encuadra en lo que se ha dado en llamar *investigación aplicada*, esto es, aquella que se realiza con un interés puramente práctico. Según este autor, “la investigación solo se plantea para resolver problemas, para actuar y transformar la realidad” (*Op. cit.*, p. 180), sin despegarse de la práctica profesional. También considera que la mayor parte de la investigación bibliotecológica es de naturaleza “aplicada”. Afirma que la investigación que se hace en nuestro campo tiende principalmente a solucionar problemas prácticos del ejercicio profesional.

para el estudio del usuario de información. Es el caso del modelo NEIN, desarrollado por el profesor Calva González.

Patricia Hernández Salazar,<sup>5</sup> a partir del análisis de una base de datos mexicana, concluye que los trabajos sobre estudios de usuarios son o bien descripciones de experiencias específicas o análisis bibliográficos de la obra de autores anglosajones, la mayoría de cuyos trabajos no precisan conceptos tales como metodología, método, técnica o instrumento de trabajo. Agrega que no existe consistencia en la conceptualización de términos fundamentales tales como información, usuario, estudios y formación de usuarios. Para esta autora, los estudios de usuarios presentan deficiencias tales como:

- ❖ confusión entre la función y los objetivos,
- ❖ falta de conocimiento sobre las técnicas a emplear o empleadas, que no son bien aplicadas,
- ❖ no captan los datos que se necesitan y
- ❖ carecen de rigor en aspectos estadísticos tales como la determinación de las muestras y el análisis de los resultados.

Por todo ello aboga por la necesidad de desarrollar marcos conceptuales en esta disciplina.

Aurora González Teruel<sup>6</sup> menciona las críticas hechas a la investigación en cuanto a necesidades y usos de la información ya desde los años 60. Entre estas críticas destacan las referidas a la escasa aplicabilidad de sus resultados y el uso de metodologías inadecuadas. La mayoría de los estudios se dirigen a investigar la necesidad de un determinado documento o el uso de un determinado recurso informativo en lugar de decirnos lo que necesitan los usuarios para solucionar problemas concretos; tampoco nos dicen nada sobre aquellos usuarios que aun necesitando información, han preferido optar por otra estrategia o han decidido no buscarla. Por confundir los términos

---

5 “El fenómeno de los usuarios de la información”, 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, compiladores Filiberto Felipe Martínez Arellano, Juan José Calva González, México, UNAM, 2004, pp.165-176.

6 *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*, Gijón, TREA, 2005.

se han querido estudiar las necesidades a partir de las demandas e incluso el uso de la información (el uso es un indicador parcial de la demanda y ésta, a su vez, un indicador parcial de las necesidades). En cuanto a las metodologías inadecuadas, la técnica empleada con más frecuencia para recoger información es el cuestionario, con el que se obtienen datos cuantitativos pero poca información cualitativa.

Juan José Calva González<sup>7</sup> también denuncia la escasa bibliografía sobre los aspectos teóricos del fenómeno de las necesidades de información y asegura que lo que se dan son trabajos sobre la búsqueda de información de determinados grupos de sujetos, así como las fuentes y recursos que utilizan. Según él para satisfacer las necesidades de información en el seno de un centro de información, primero hay que conocerlas: hay que detectarlas, identificarlas, analizarlas y desarrollar los mecanismos necesarios para satisfacerlas (dentro o fuera del centro). Entre los errores cometidos en los estudios de usuarios de información que denuncia, destacan los siguientes: no se hace una selección representativa de los sujetos que se van a estudiar; los estudios se aplican a usuarios reales, dejando de lado a los potenciales; no se estudia cómo el usuario obtiene la información ni cómo la usa; y se estudia sobre todo el comportamiento del usuario, no las necesidades de información.

Por otra parte los dos asuntos que plantean mayores diferencias de opinión entre los teóricos son el objeto de investigación y la aplicación de la investigación; esto es, qué queremos estudiar y para qué. En cuanto al primero está claro que son los usuarios pero, ¿qué debemos estudiar de ellos? Durante mucho tiempo se han estudiado sus comportamientos pero hay autores que afirman que lo que se debería estudiar son sus necesidades.

En cuanto a las aplicaciones de los trabajos de investigación que tienen por objeto de estudio a los usuarios de información se puede afirmar que son muchas y variadas. Sistematizando esta variedad podría hablarse de cuatro aplicaciones básicas:

---

7 *Op. cit.*, p. 2.

- ❖ evaluar los centros y sistemas de información para planificar mejoras y adecuar los servicios, los espacios, el fondo, las normas, las tareas y el personal,
- ❖ evaluar los recursos de información,
- ❖ establecer perfiles de usuarios para planificar sistemas y recursos de información y
- ❖ detectar carencias en los usuarios para crear programas de formación.

Otra cuestión a tener en cuenta al abordar los estudios de usuarios de información como línea de investigación es la de considerar qué tipo de investigación representan. Si tenemos en cuenta la clasificación que hace Rodríguez Gallardo<sup>8</sup> de lo que él denomina “principales métodos de investigación bibliotecológica”, los estudios de usuarios de información podrían encuadrarse en todas las variedades que ofrece. Según este autor, tenemos que existen:

- ❖ la investigación activa o de acción, que presupone que algo cambiará si se le aplica el método propuesto a un problema; sería la investigación aplicada;
- ❖ la investigación basada en estudios de casos, que aborda un problema o un tema único, específico y que no pretende hacer extensivos sus resultados a todos los centros;
- ❖ la investigación experimental, que busca una relación causal entre el objeto investigado y los datos obtenidos a partir del desarrollo de una actividad, como por ejemplo, la evaluación que se hace antes y después de la instrucción bibliográfica para medir sus efectos;
- ❖ la investigación evaluativa, que resulta parecida a la anterior porque generalmente busca verificar hipótesis;
- ❖ la investigación de campo, que se propone la generalización de sus resultados y permite estudiar las percepciones, actitudes o el comportamiento de los miembros en un grupo;
- ❖ la investigación documental, que se basa en fuentes escritas (publicadas o no) y que se la utiliza en los estudios históricos y aquellos investigadores cuyo objetivo es conceptuar temas o conceptos de la disciplina, y

---

8 *Op. cit.*, pp. 13-18.

- ❖ la investigación métrica, de moda en los 25 últimos años del siglo XX, que utiliza la estadística como instrumento de trabajo; no se ha ampliado el conocimiento ni se han descubierto nuevos instrumentos de análisis.

Los temas por afrontar referidos a los estudios de usuarios de información como línea de investigación son muchos y variados. Entre otros, podrían señalarse los destacados en el “III Seminario de usuarios de información: El fenómeno de las necesidades de información en distintas comunidades”<sup>9</sup> y que pueden resumirse en los siguientes:

- ❖ La conceptualización de los elementos de que consta el proceso de las necesidades de información.
- ❖ La investigación sobre el uso de los términos y de su significado en el desarrollo de las investigaciones de cualesquiera de las partes de que consta el fenómeno de las necesidades de información.
- ❖ El estudio del comportamiento informativo en diversas comunidades de usuarios de información, con el fin de establecer perfiles que ayuden a la explicación y a la predicción de su comportamiento informativo, así como a fijar criterios para la clasificación de los mismos.
- ❖ El análisis de los factores (externos e internos) que intervienen en las fases de comportamiento y satisfacción para determinar, de forma sistemática, la relación que existe entre ellas.
- ❖ El estudio de los distintos métodos empleados para investigar las necesidades de información con el fin de establecer la adecuación en la aplicación de las primeras fijando indicadores de calidad o criterios de evaluación válidos.
- ❖ La consideración y el establecimiento de las pautas necesarias para procesar un estudio de usuarios de información.

Es en este último aspecto donde queremos detenernos en la presente ocasión. Se trataría de determinar la *Metodología de los estudios de usuarios de la información*. La razón esencial es la de establecer un marco que sirva de referente de calidad y resulte de utilidad, por su aplicación sistemática, para todos aquellos profesionales, investigado-

---

9 Efectuado en el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) de la UNAM, en agosto de 2008.

res y formadores en Bibliotecología y Documentación que deban afrontar alguna materia relacionada con el estudio de una comunidad de usuarios de información.

## METODOLOGÍA DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN

Una de las conclusiones a las que se llegó en la Mesa redonda “El fenómeno de las necesidades de información en diversas comunidades. Proyectos y avances de investigación”, celebrada en el CUIB en 2007 y promovida por Calva González, fue que la metodología para investigar el fenómeno de las necesidades de información debe planificarse.

La elaboración de un estudio de usuarios de información requiere, como elemento previo, el planteamiento de un problema fundamental en todo quehacer científico: el problema del método que ha de seguirse para su consecución. Se trata de un tema de capital importancia en la reflexión epistemológica de la teoría de la ciencia moderna y contemporánea, puesto que su adecuado planteamiento y resolución constituyen la garantía teórica inicial del rigor científico de cualquier trabajo de investigación. Pero quizás no sea éste el momento más apropiado para desarrollar pormenorizadamente este difícil y espinoso tema, de manera que nos serviremos de un marco convencional que nos permita avanzar con una mínima garantía para lo que realmente nos interesa: la elaboración concreta de un estudio de usuarios de la información.

Ante todo conviene decir que el término método procede del griego, que significa camino, procedimiento. En este sentido, la acepción que del término *método* ofrece el Diccionario de la Real Academia Española puede resultar adecuada: “[...] modo de decir o hacer con orden una cosa; modo de obrar o proceder; hábito o costumbre que cada uno tiene y observa; procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla”.<sup>10</sup> Rendón Rojas dice que es la “forma ordenada de proceder para alcanzar un determinado fin, el cual, como caso particular, puede ser el conocimiento, apareciendo de



esta manera un método específico: el científico”<sup>11</sup>. Calva identifica el método con el procedimiento “[...] que se sigue para hallar las respuestas o dar esas explicaciones del por qué y cómo se presenta un objeto o un fenómeno ante el investigador, para de ello sacar una verdad de la realidad objetiva que lo circunda”.<sup>12</sup>

Bajo el término *Metodología* entendemos genéricamente toda aquella *lógica*, racionalidad o pensamiento en torno a un *proceder* (*modus*, proceso), el cual persigue intencionalmente un fin determinado o un objetivo específico, de tal manera que la reflexión metodológica es la *lógica*, la racionalidad propia de ese método. Es lo que Rendón Rojas define como el “estudio de la naturaleza del método o métodos, de su aplicación y las consecuencias que de éste derivan”.<sup>13</sup>

En consecuencia entendemos específicamente por *Metodología de los estudios de usuarios de información* la racionalidad que tiene por objeto el método para conocer todo lo concerniente al fenómeno de las necesidades de información; es decir, el proceso que integra el conjunto de medios y tareas que permiten lograr un fin muy específico, y que es el de la realización de un estudio de usuarios de información.

Todo lo dicho nos permite poner este tema en relación con lo que se ha dado en llamar *Metodología de la investigación científica* o *Técnicas de investigación científica*. López Yepes se refiere a ello como “instrumento o conjunto de ideas y normas que permiten al investigador ordenar su mente al servicio de la actividad de obtención de nuevo conocimiento científico”.<sup>14</sup> Se trataría del plan de trabajo o de las fases de la investigación.

---

10 Real Academia Española: *Diccionario de la Lengua Española*, 21ª ed. Madrid, RAE, 1992, p. 967.

11 M. A., Rendón Rojas, “Metodología e interdisciplina”, en *Coloquio de Investigación bibliotecológica y de la información* (23; 2005, México D.F.) *Problemas y métodos de investigación en Bibliotecología y de la Información. Una perspectiva interdisciplinaria*, México, UNAM, CUIB, 2006, p. 113.

12 *Op. cit.*, p. 10.

13 *Op. cit.*, p. 11.

14 José López Yepes, *La aventura de la investigación científica. Guía del investigador y del director de investigación*, Madrid, Síntesis, 1996, p. 20.

Es evidente que no existen normas que determinen su puesta en práctica, pero también es conveniente que el autor siga un determinado plan de trabajo y que ese plan responda a ideas prefijadas a partir de un planteamiento inicial, como primer estadio en el que se formule su objetivo y la forma concreta en que ha de aplicarse el método para alcanzar su consecución. A partir de ese momento se irán recorriendo las distintas etapas que constituirán, en su conjunto, lo que hemos llamado *Metodología de los estudios de usuarios de información*.

Estas etapas podrían ser:

1. planificación
2. ejecución
3. presentación

### La planificación

En esa etapa el responsable del estudio, que puede ser individual o colectivo, profesional, académico o mixto, deberá determinar una serie de puntos de gran trascendencia para el buen desarrollo del trabajo, ya que el resultado de éste dependerá de su buena elección. El plan de trabajo y sirve para evitar la dispersión, constituyéndose en constante referencia de la marcha de la investigación en cada momento.

Entre los asuntos a considerar en esta etapa, podemos destacar los siguientes:

- ❖ Identificar y definir el problema de investigación (qué, por qué, y para qué queremos saber algo): se trata de establecer el objetivo u objetivos del trabajo, asunto de gran importancia ya que determinará todo el desarrollo posterior. Es aquí cuando se acordará si el trabajo de investigación va a versar sobre el surgimiento de la necesidad de información, sobre el comportamiento del usuario en la búsqueda de la misma y/o sobre la satisfacción/insatisfacción del usuario de información.
- ❖ Justificar el tema en relación con el interés o utilidad que presente.
- ❖ Analizar el estado de la cuestión, los antecedentes y si la información que se necesita está ya disponible.
- ❖ Diseñar metodológicamente la investigación (qué se va a hacer y cómo), lo que comprende:

- ♦ determinar el método/métodos, técnica/s e instrumento/s teniendo en cuenta la comunidad objeto de estudio, el asunto que se quiere estudiar (objeto de la investigación) y los medios de los que se disponga;
- ♦ determinar el enfoque aplicable al análisis de los datos obtenidos (cualitativo, cuantitativo);
- ♦ diseñar la herramienta o instrumento;
- ♦ determinar y/o diseñar el registro que sirva para identificar la población;
- ♦ identificar y cuantificar la población o universo, y
- ♦ seleccionar la muestra a partir de los criterios que se hayan determinado para el estudio (objetivos, medios, tamaño de la población, etc.) teniendo en cuenta su adecuada representación.
- ❖ Considerar los aspectos temporales (plazos), burocráticos (permisos) o materiales necesarios así como de personal (número, preparación).
- ❖ Valorar el modo de promoción que empleará para que los usuarios participen en el estudio (si es que se necesita su participación).
- ❖ Sopesar la práctica de un estudio piloto.

Éstos y otros criterios se definirán con claridad, aunque no serán inamovibles, ya que algunos podrán variar a lo largo del trabajo para adaptarse a las necesidades que se impongan. En este sentido cabe decir que si la elaboración del estudio responde a una exigencia expresa, la libertad de movimientos del investigador se verá reducida, ya que estos criterios estarán definidos, en muchas ocasiones, por el propio peticionario.

### La ejecución

La segunda de las operaciones se identifica con lo que es el trabajo de recopilación de información. El autor o autores del estudio, utilizando el sistema definido previamente, recopilarán la información que se precise, acudiendo a las fuentes que se hayan determinado y ordenando el resultado de esa investigación de acuerdo con el modelo estipulado en la primera fase. Es éste también el momento de analizar (cualitativa y/o cuantitativamente) los resultados obtenidos para elaborar las conclusiones del estudio.

## La presentación

Son dos los problemas más destacables que se observan en relación con este asunto. Por una parte está la escasa práctica, entre los profesionales de unidades de información, de hacer públicos los estudios de usuarios que realizan en sus centros. Por la otra, tenemos la insuficiente calidad de algunos de los estudios que se publican y que carecen de criterios de valor para la comunidad científica y profesional. Delgado López-Cózar afirma que la publicación de los resultados de una investigación es “[...] algo inherente al proceso científico, pues es el medio de contrastación y verificación de los resultados de la investigación por parte de la comunidad científica a la que se dirige”.<sup>15</sup> López Yepes dice que “[...] una investigación que no trasciende al propio investigador y cuyos resultados o conclusiones no se comunican, no es tal investigación”.<sup>16</sup> Por eso creemos indispensable el hecho de que se den a conocer los estudios de usuarios de información que se realizan en canales de difusión tales como encuentros o publicaciones (monográficas o periódicas) que faciliten el acceso a las personas interesadas. Este hecho permite que las aportaciones del trabajo sean aprovechadas por otros investigadores.

Entre los asuntos que debe recoger ese documento o informe final destacamos los siguientes:

- ❖ Información detallada de los objetivos propuestos para el estudio.
- ❖ Identificación clara y precisa de la población objeto de estudio, dando cuenta tanto del espacio geográfico y marco temporal en el que se encuadra como del tamaño.
- ❖ Descripción pormenorizada de la lista, el registro, el soporte, el marco o la base usados para identificar la población y/o extraer la muestra, informando sobre sus características, esto es, su grado de exhaustividad, su actualización, las omisiones, etcétera.
- ❖ Identificación y descripción, de forma clara y precisa, sobre la muestra y su tamaño así como sobre el procedimiento de muestreo empleado.

---

15 *Op. cit.*, p. 56.

16 *Op. cit.*, p. 21.

- ❖ Información de las fechas de recolección de datos, indicando el periodo exacto (año, mes/es, día/s).
- ❖ Información y descripción detallada del método/s, la técnica/s y la herramienta/s o instrumento/s empleados, adjuntando un modelo de la herramienta (un cuestionario o un guión para una entrevista, por ejemplo).
- ❖ Información acerca de los autores materiales del estudio, como su cualificación y afiliación.
- ❖ Información y descripción del método de promoción empleado para que los usuarios participen en el estudio.
- ❖ Comentario de incidencias.
- ❖ Información de la tasa general de respuesta (en porcentaje).
- ❖ Información sobre el programa empleado en el tratamiento de los datos así como de la técnica empleada en su análisis (cuantitativa o cualitativa).
- ❖ Información sobre los datos obtenidos. Pueden emplearse gráficos de representación.
- ❖ Conclusiones y bibliografía empleada.

## CONCLUSIONES

Llegados a este punto creemos necesario hacer balance de lo expuesto a lo largo de este trabajo a fin de mostrar más claramente el carácter unitario del mismo y exponer las conclusiones a las que hemos podido llegar:

1. Los estudios de usuarios de información aparecidos hasta el momento presentan en general deficiencias y limitaciones y carecen de un referente teórico que permita su desarrollo científico, por lo que resulta urgente la necesidad de establecerlo para cada uno de los elementos de que constan.
2. Los estudios de usuarios de información reúnen las características necesarias para ser considerados como línea de investigación dentro de la Bibliotecología y Documentación, siempre que cuenten con un objeto de estudio (el usuario de información) y apliquen métodos adecuados para obtener resultados que aporten nuevo conocimiento.

3. El interés por el usuario de la información hace de inestimable valor tales estudios no sólo para los prácticos de nuestras disciplinas sino también y fundamentalmente para los teóricos (docentes e investigadores).
4. El tipo de investigación que desarrolla sus distintas modalidades hace de ésta una línea de investigación polifacética.
5. Uno de los asuntos en los que urge trabajar dentro de esta línea de investigación es el de la metodología para realizar estudios de usuarios de información, esto es, el plan de trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

Calva González, J.J., *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México, UNAM, CUIB, 2004.

Delgado López-Cózar, E., *La investigación en Biblioteconomía y Documentación*, Gijón, Trea, 2002.

González Teruel, A., *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*, Gijón, TREA, 2005.

Hernández Salazar, P., "El fenómeno de los usuarios de la información", 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*, compiladores Filiberto Felipe Martínez Arellano, Juan José Calva González, México, UNAM, 2004, pp.165-176.

López Yepes, J., *La aventura de la investigación científica. Guía del investigador y del director de investigación*, Madrid, Síntesis, 1996.

Rendón Rojas, M.A., “Metodología e interdisciplina”, en *Coloquio de Investigación bibliotecológica y de la información (23; 2005, México D.F.) Problemas y métodos de investigación en Bibliotecología y de la Información. Una perspectiva interdisciplinaria*, México, UNAM, CUIB, 2006, pp. 109-125.

Rodríguez Gallardo, A., “De la práctica a la investigación”. 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, compiladores Filiberto Felipe Martínez Arellano, Juan José Calva González, México, UNAM, 2004, pp.3-21.