

# NECESIDADES DE LOS USUARIOS Y MERCADO DE LA INFORMACION: SU IMPORTANCIA EN EL CURRÍCULO DE LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGIA \*

Colin Harris \*\*

Traducido por Rocío Herrera Cortés  
e Iván Rúa Ramírez

---

*Partiendo del supuesto de que cualquier servicio debe hacer lo posible por identificar las necesidades de la población que está tratando de servir y hacer que sus servicios respondan a aquellas necesidades, se establece la importancia de un curso sobre necesidades de usuarios y mercadeo de la información en el currículo de bibliotecología, se describen las áreas que deben considerarse como básicas en los estudios de usuarios, a saber: los estudios realizados con anterioridad, la necesidad de los mismos, su uso y la metodología. Se discuten igualmente aspectos prácticos para la implementación de dichos cursos, a saber: horas de clase, métodos de enseñanza y de evaluación, pre-requisitos, equipo, preparación de profesores y libros y otros recursos para la enseñanza.*

## 1. ESTUDIO DE USUARIOS

En este documento la expresión "estudios de usuarios" será usada en lugar de la expresión más compleja "Necesidades de los Usuarios y Mercadeo de la Información".

Por Estudios de Usuarios se entiende un conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o de grupos y su comportamiento en la búsqueda y uso de información. Los estudios de usuarios están comúnmente pero no necesariamente, relacionados con los usuarios (o el uso) de un servicio o facilidad

---

\* Documento presentado en el Seminario sobre desarrollo curricular, celebrado en Caracas, en junio 18-29 de 1984.

\*\* Miembro del personal de CRUS (Center for the Research User Studies).

particular, en el rango de la búsqueda de información o del comportamiento del uso de la información de individuos o de grupos.

Así, el término Estudios de Usuarios incluye esa parte de mercadeo que puede ser llamada Investigación de Mercados, pero la expresión (como es usada en el Reino Unido) no incluye ni "promoción" de servicios, ni guía o instrucción sobre su uso.

## 2. ESTUDIOS DE USUARIOS EN EL CURRÍCULO

¿Por qué los Estudios de Usuarios son importantes?

Es tomado como axiomático que cualquier biblioteca o servicio de información debe proponerse, tanto como sea posible encontrar las necesidades de sus usuarios o usuarios potenciales. Cualquier servicio-biblioteca u otro, público o comercial, debe hacer lo posible por identificar las necesidades de la población que está tratando de servir y hacer que sus servicios respondan a aquellas necesidades.

La respuesta a las necesidades es una constante continuamente imperativa. Si los servicios no son desarrollados en respuesta a las necesidades de los usuarios o de los usuarios potenciales, ellos deben desarrollarse sobre otras bases. Pueden identificarse un número de tales bases, a saber:

- 2.1. El Statu quo.
- 2.2. La lógica o sentido común.
- 2.3. Las necesidades del sistema.
- 2.4. La tecnología.
- 2.5. Las creencias o teorías profesionales.
- 2.6. La demanda.

Analicémoslas más de cerca:

### 2.1. *El Statu quo*

En un sentido podemos estar pensando en un servicio no en desarrollo, sino simplemente que permanece igual. Puede ser sin embargo que, aún donde un servicio está siendo desarrollado, él se está desarrollando simplemente de acuerdo con la práctica bibliotecaria general convencional.

## 2.2. *La lógica*

Tomemos un simple ejemplo. Un administrador universitario elige como distribuir el tiempo de su personal para mantener la biblioteca abierta. El puede tener la opción de abrir la biblioteca sábados o domingos. Los pagos extras para el trabajo de los domingos pueden significar que la elección está entre abrir nueve horas los sábados o seis horas en domingo. Abrir la biblioteca los sábados sería la opción más apropiada desde el punto de vista económico y lógicamente preferible; sin embargo, puede no ser la opción preferida por los usuarios.

## 2.3. *Las necesidades del sistema*

Argumentos "lógicos" pueden reflejar las necesidades del sistema, en un momento determinado. Haciendo la elección lógica contra el trabajo de los domingos, el administrador de la biblioteca puede inconscientemente estar reflejando los deseos del personal de la biblioteca que no desea trabajar los domingos.

Otras instancias de las necesidades del sistema (que pueden reflejar simplemente prácticas establecidas) son fáciles de identificar. Catálogos de microfichas reemplazan los catálogos de tarjetas; las revistas son enviadas a la encuadernación cuando son más necesitadas, etc.

## 2.4. *La tecnología*

De nuevo, es fácil imaginar instancias de servicios disponibles u ofrecidos en una forma particular, a causa de la creencia de que lo último en la tecnología es lo mejor. Sin embargo, actualmente existe una reacción violenta, contra la búsqueda en línea, porque muchos usuarios reconocen que las desventajas de los procedimientos de la búsqueda en línea combinadas con las ventajas de búsqueda manual, hacen de la búsqueda en línea menos que un beneficio surgido del uso de la más reciente tecnología. La tecnología puede, por supuesto, servir a las necesidades del sistema, pero no a las del usuario.

## 2.5. *Las creencias o teorías profesionales*

Pueden ser un obstáculo enorme para satisfacer las necesidades de los usuarios. En su forma más cruda, este obstáculo puede tomar la forma, por ejemplo, de un bibliotecario con quien una vez trabajé, que no permitía a los usuarios usar más de un libro a la vez de una parte de estantes cerrados de la colección, porque era su opinión "profesional" que físicamente no era posible leer más de un libro a la vez. Ahora sabemos por supuesto, que muchos usuarios encuentran esencial consultar quizás muchos documentos más o menos simultáneamente. A un nivel más sofisticado, podría haber actualmente un cuerpo de teoría que "dirige" una práctica particular que podría estar completamente fuera de tono con las necesidades de los usuarios. Por ejemplo, la teoría de la clasificación puede desarrollarse como un intento para descubrir (o más correctamente imponer) orden en el mundo del conocimiento. Pero esa teoría puede no mostrar ninguna relación con las experiencias, percepciones o necesidades de los usuarios.

## 2.6. *La demanda*

Un servicio que responde a las demandas de los usuarios está, al menos, respondiendo a los usuarios. En esto, sin embargo, se pueden encontrar dos aspectos débiles: Uno es que los usuarios tienden a demandar lo que está disponible, así la respuesta a la demanda puede ser extensivamente un asunto de simplemente perpetuar la práctica corriente. Segundo, la demanda viene sólo de usuarios activos de un servicio. Es común para los servicios de biblioteca o de información tener entre sus usuarios potenciales un gran número de no usuarios, que fallen en hacer cualquier demanda a la cual el servicio podría responder. Pero no obstante, ¿podrían aquellos usuarios potenciales tener necesidades?

Estos ejemplos pudieran no ser los mejores que podríamos encontrar, pero ellos indican que hay formas en las cuales los servicios pueden y en efecto lo hacen, desarrollar otros aspectos más bien que ser una respuesta a las necesidades de los usuarios. Esto por supuesto, plantea un problema fundamental para el currículo de las escuelas de bibliotecología. Por otra parte, los futuros bibliotecólogos están aprendiendo las teorías y las técnicas de los estudios de bibliotecología/información. Ellos están siendo entrenados para ser practicantes profesionales competentes. Por otro lado, hay una

insinuación de que el usuario puede conocer mejor que el profesional, sus necesidades.

### 3. NECESIDAD DE ENTRENAMIENTO A ALTO NIVEL

Los estudios de usuarios incluyen la aplicación de varias técnicas de investigación social para el análisis de las necesidades de información y del comportamiento de los usuarios. La mayoría de la gente que entra en la profesión no tiene destreza en el uso de cualquiera de tales técnicas. Aquellos que entran a la profesión con alguna clase de fundamentos en ciencias sociales estarán familiarizados con alguna de las técnicas, pero no con su aplicación en el ambiente de la biblioteca o información. El entrenamiento, por lo tanto, es necesario.

Un alto nivel de entrenamiento es necesario por tres razones específicas:

3.1. Si se acepta que los servicios deben responder a las necesidades de los usuarios, entonces el estudio de alto nivel, fundamento del desarrollo de cualquier servicio, debe estar acompañado por un acrecentamiento del conocimiento de la necesidad y de las técnicas del estudio de usuarios. La necesidad del estudio de usuarios y la disposición profesional para llevar a cabo tal estudio, debe ser continuamente reforzada.

3.2. Los estudiantes que están llevando a cabo entrenamiento a alto nivel, son aquellos que están en, o aspirando a mayores posiciones profesionales. Esta gente es precisamente quien estará en posición de iniciar y quizás llevar a cabo, estudios de usuarios. Ellos deben tener las destrezas necesarias para planear o conducir tales estudios.

3.3. Estos estudiantes son también quienes en alguna etapa serán responsables de influir en los resultados o hallazgos de los estudios de usuarios. Esta es la razón más importante para el entrenamiento a alto nivel en este campo. Podría argumentarse por algunos estudiantes y quizás legítimamente, que en su área sustantiva de actividad profesional probablemente no llevarán a cabo estudios de usuarios y que surgiendo la necesidad de tales destrezas, ellos podrían instruirse a sí mismos o consultar a colegas de las ciencias sociales. Hay dos argumentos contra esto:

3.3.1. El primero es que hay una tendencia entre la gente incluyendo a los bibliotecólogos, a pensar que llevar a cabo un estudio de usuarios no requiere destrezas especiales. Los investigadores en bibliotecología que son expertos en automatización, indización, catalogación o cualquier otra área, no son necesariamente expertos en técnicas de investigación social y si la investigación va a incluir cualquier estudio de usuarios o en general de la comunidad, un entrenamiento en tales técnicas, es necesario proporcionar algo de tal entrenamiento en las escuelas de bibliotecología, es un punto de partida útil y alguna salvaguardia contra el hecho de que se haga una mala investigación más tarde.

3.3.2. El argumento más importante, sin embargo, es que la familiarización con la metodología de la investigación es esencial, no solo para aquellos que llevan a cabo investigación sino también para aquellos que la "consumen". Cualquiera que quiera colocarse en la posición de leer informes de investigación y usar sus resultados en la toma de decisiones y en el desarrollo de servicios (y esto incluye la mayoría de los bibliotecarios) deben poseer las destrezas para evaluar tales informes y saber que juicio hacer de ellos.

#### 4. CONTENIDO Y RELACION CON OTROS TEMAS

Hay 4 amplias áreas que podrían ser consideradas en estudios de usuarios. Ellas son (no en orden lógico) :

- 4.1. Los resultados de estudios de usuarios realizados con anterioridad.
- 4.2. La necesidad de los estudios de usuarios.
- 4.3. El uso de estudios de usuarios.
- 4.4. La metodología de estudios de usuarios.

Algunos han considerado los "estudios de usuarios" como una disciplina y el dominio de una disciplina podría requerir dominio de sus varios componentes. Pensar en estudios de usuarios como una disciplina es, sin embargo, un pensamiento equivocado. Los estudios de usuarios son simplemente la aplicación de ciertas técnicas de investigación social a una variedad de problemas que enfrentan los administradores de las bibliotecas o servicios de información. Este

enfoque tiene implicaciones para el contenido de un curso de estudios de usuarios. Tres de las cuatro áreas enumeradas arriba podrían propiamente ser consideradas como partes de otros cursos diferentes al curso de usuarios.

4.1. Los resultados de estudios de usuarios realizados anteriormente, deberían ser considerados en cursos que tengan que ver con áreas sustantivas de la práctica profesional. Hay dos razones para esto: La primera es que cualquier área de servicio bibliotecario debe responder a las necesidades de los usuarios, de no ser así, se corre el peligro de desarrollarse en forma equivocada. Esto significa que aun cuando a los estudiantes se les está enseñando un área particular de teoría o práctica profesional, no debe animárseles a pensar que se trata simplemente de una serie de hechos que deben ser dominados. El valor último de cualquier área sustantiva profesional será determinada por el hecho de que los usuarios la necesitan, si ellos pueden usarla, si ellos la usan y si podría servir mejor al usuario. Una apreciación de anteriores estudios de usuarios realizados en el área ayudará a los estudiantes a responder estas preguntas. La segunda razón relacionada con esto, es que los resultados de estudios de usuarios deben formar parte integral del conocimiento o de la teoría en cualquier área sustantiva. Hay por supuesto, dos tipos de áreas sustantivas de práctica que se consideran comúnmente: tipos de bibliotecas o servicios y áreas de prácticas profesionales. Este comentario se aplica igualmente a ambos. Podría señalarse que no tendría ningún sentido, en un alto nivel de entrenamiento, considerar por ejemplo, la biblioteca pública en términos de historia legislación, propósito, finanzas, tipos de colecciones y servicios, grupos de usuarios, etc., sin considerar también los estudios de comportamiento de usuarios en relación con la biblioteca pública o las necesidades de la comunidad, para lo cual se está suministrando actualmente el servicio o podría potencialmente suministrarse. Igualmente, podría ser no satisfactorio considerar los desarrollos en la práctica de clasificación, catalogación, indización o el desarrollo de servicios de búsqueda en línea u otros servicios de información, sin prestar la debida atención a anteriores estudios de usuarios en relación con tales procesos o servicios.

4.2. De lo anterior, se desprende que la necesidad de estudios de usuarios debe también ser considerada en cursos que tengan que ver también con áreas sustantivas de práctica profesional.

Consideraciones sobre la necesidad de los estudios de usuarios deberán aparecer automáticamente si el tema es tratado como proble-

mática en el proceso de enseñanza. En un entrenamiento de alto nivel deben plantearse constantemente preguntas acerca de que evidencia hay, o que evidencia se necesita, acerca de las necesidades de los usuarios y del uso de cualquier aspecto de los servicios de biblioteca o de información que están siendo discutidos.

4.3. Similarmente, el uso de los estudios de usuarios debe considerarse como una parte del estudio del área sustantiva de la práctica profesional. En efecto, aspectos sobre la necesidad de estudios de usuarios y del uso de tales estudios deben surgir juntas. Este es un punto apropiado sin embargo, para hacer comentarios importantes acerca del uso de los estudios de usuarios y este comentario se aplica en gran medida, no sólo para los estudios de usuarios, sino también para cualquier investigación en bibliotecología/información.

Hay quejas recurrentes acerca de la extensión limitada en la cual los resultados de la investigación bibliotecaria son aplicados en la práctica. Los investigadores pueden quejarse de que los practicantes de la bibliotecología no tienen mentalidad de investigadores y que ellos fallan en la apreciación de las implicaciones que los resultados de la investigación tienen en la práctica. Los practicantes de la bibliotecología por otra parte, se quejan de que los investigadores producen informes de investigación que son demasiado teóricos, que fallan al hacer explícitas las implicaciones para la práctica y que son demasiado largos para que los administradores de las bibliotecas los lean y los digieran.

Sin seguir cualquiera de estos argumentos aquí, puede reconocerse que la aplicación directa de los resultados de investigación en la práctica no es tan común como pudiera ser. Puede decirse que algunas o quizás muchas investigaciones en bibliotecología, no son de la clase que deberían o podrían ser inmediatamente aplicadas, sino que su intención es simplemente aumentar nuestro fondo de conocimientos o de entendimiento de algún aspecto dado. En cualquier caso, el hecho es que mucha investigación en bibliotecología, incluyendo investigación sobre estudios de usuarios, no influye directamente la práctica, sino indirectamente a través de la educación bibliotecaria. Informes importantes de investigación pueden ser leídos por los administradores de bibliotecas, quienes pueden en alguna forma actuar sobre ellos. Pero ellos serán leídos también por innumerables estudiantes de bibliotecología que absorberán el trabajo en su conocimiento general, pensamiento y orientación profesional. Es por esta razón, que el tratamiento de anteriores estudios de usuarios debe ser incluido en el tratamiento de áreas sustantivas de prácticas profesional.



Dos cosas más deben decirse sobre la necesidad de estudios de usuarios y sobre el uso de tales estudios.

Primero, la consideración de la necesidad y del uso de los estudios de usuarios debe ser tratada como una parte integral de la administración de bibliotecas en el contexto de la información para la toma de decisiones.

Segundo, que la necesidad de estudios de usuarios puede ser reforzada en un curso de estudios de usuarios y la consideración del uso de los estudios de usuarios puede también incluirse en tal curso. Sin embargo, no sería apropiado que estos aspectos de estudios de usuarios fueran confinados a un curso de estudios de usuarios donde los nexos con la administración y la práctica bibliotecológica podrían no hacerse y los estudios de usuarios podrían verse, como algunas veces ahora lo son, como una entidad separada, opcional.

#### 4.4. *Metodología de los estudios de usuarios*

El cuarto aspecto de los estudios de usuarios indicado anteriormente es la metodología para la realización de los mismos. Esto podría ser el punto focal de cualquier curso de estudios de usuarios. Los principales tópicos y subtópicos de un curso de esta naturaleza podrían ser:

- El propósito de los estudios de usuarios  
Teoría/resolución del problema
- Tipos de estudios  
Estudio de usuario / estudio de uso  
Uso de diferentes clases de datos / información
- Paradigmas cualitativos / cuantitativos  
Características de diferentes estilos de investigación, sus orígenes y usos. (Estas diferencias se repiten a través del curso.)
- Población / muestras  
Definición de poblaciones. Estructuras de muestras. Tipos de muestras estadísticas.  
Muestreo "cualitativo" con propósito o "teórico".
- Métodos de recolección de datos.  
Entrevistas / cuestionarios / observación y sus variantes / estructurado / no estructurado

- Análisis  
Manual / por computador / cualitativo
- Interpretación y aplicación de los resultados  
Generalización, usos de investigación no generalizable, etc.

## 5. HORAS DE CLASE, METODOS DE ENSEÑANZA Y DE EVALUACION

Es por supuesto, imposible especificar el número de horas que deben dedicarse al curso de estudios de usuarios. La cantidad de tiempo dada a cualquier tema, será una función de una combinación de lo siguiente:

- Tiempo total disponible
- Rango y número de cursos "relacionados"
- Prioridad dada al tema
- Nivel de competencia de entrada y nivel de competencia requerida.

Mientras se llega en principio al acuerdo de que los estudios de usuarios deben tener un lugar en el currículo, en la práctica es probable que áreas sustantivas de práctica profesional van a reclamar el poder contar con una mayor porción del tiempo disponible. Los estudios de usuarios, entonces, probablemente recibirán una relativa pequeña parte del tiempo del currículo. El tiempo puede ser aún más reducido si se puede asegurar que el tratamiento de los estudios de usuarios está incluido en otras áreas, dejando la parte central del curso de los estudios de usuarios para incluir básicamente metodología.

Los métodos de enseñanza usados, dependerán de una variedad de factores:

- Cantidad de tiempo disponible
- Conocimientos previos de los estudiantes
- Tamaño del grupo de estudiantes
- Homogeneidad del grupo
- Recursos disponibles.

Es probable pero no inevitable que algunas clases formales sean necesarias, pero se recomienda que se mantengan al nivel mínimo. Mucho del material factual que será presentado en el curso, puede

hacerse a través de lecturas recomendadas. Las clases deben entonces ser usadas para resolver problemas que surjan para la comprensión de la lectura (o de la clase magistral) y para discutir problemas de aplicación de lo que se ha aprendido.

Hasta donde sea posible, la enseñanza debe tomar la forma de seminarios, más bien que de cátedras magistrales para dar a los estudiantes la máxima oportunidad para hacer preguntas y para discusión. La discusión de la aplicación de técnicas de investigación, implica una orientación práctica del curso y esto debe ser enfatizado. La orientación práctica puede llevarse a cabo solicitando a los estudiantes su participación en:

- El diseño de un estudio de usuarios.
- La ejecución de un estudio de usuarios.
- La evaluación de anteriores estudios de usuarios.

Idealmente un curso podría incluir todas estas actividades, pero el tiempo puede no ser suficiente para ello.

La evaluación podría tener una variedad de formas. Podría por ejemplo, usar un examen convencional escrito buscando probar la destreza, o el recuerdo de lo que fue aprendido en el curso. Podría ser preferible, sin embargo, evaluarse por medio de un ejercicio que podría simular un ejercicio de la "vida real", en el cual cualquier aspecto o todo el contenido del curso podría tomarse para referirse a un problema de interés real. Es poco probable que tal proyecto pudiera incluir la conducción actual de un estudio de usuarios, así la elección podría estar entre:

- Un diseño de un estudio de usuarios, y
- Una evaluación de un estudio de usuarios.

Aunque los enfoques tomados podrían diferir, los principios que serán aplicados podrían ser similares.

## 6. PRERREQUISITOS, EXAMENES DE ADMISION, ETC.

Los estudiantes vienen a los cursos de bibliotecología e información con una variedad de experiencias previas. Aquellos que vienen con una base en ciencias sociales son los que más probablemente entenderán la metodología de estudios de usuarios (pero son también, quizás, los que más probablemente tienen ideas preestablecidas acerca de la metodología "apropiada").

Puesto que el fin de un curso de estudios dentro de un curso general de entrenamiento en Bibliotecología/Información no puede ser el preparar a los estudiantes comprensivamente en todos los aspectos del desarrollo de estudios de usuarios, no es importante que todos empiecen desde el mismo punto de partida. El curso de estudios de usuarios deberá empezar desde los puntos establecidos para la admisión al curso como un todo. Puesto que la literatura de estudios de usuarios que los estudiantes tendrán que usar está casi por completo en inglés, la habilidad en la lectura de este idioma será esencial.

## 7. EQUIPO

Los requerimientos para un curso de estudios de usuarios caen en dos grupos:

7.1. Aquellos que se refieren a la enseñanza formal. Estos no son diferentes de los requerimientos generales (retroproyectores, quizás videgrabadora, en la medida en que ellos estén disponibles, etcétera).

7.2. Si el curso va a incluir un elemento práctico, entonces las facilidades requeridas son las mismas que para investigación de estudios de usuarios:

7.2.1. Servicios de reprografía poco costosos para reproducir cuestionarios, programación de entrevistas, etc.

7.2.2. Grabadoras portátiles para entrevistas y casetes.

7.2.3. Facilidades de computación con software para ciencias sociales, probablemente SPSS ("Statistical Package for the Social Sciences"), u otro disponible.

Se recomienda que cualquier profesor o estudiantes involucrado en estudios del tipo de encuesta social debe establecer anticipadamente contacto con el servicio de computación para descubrir que facilidades están disponibles.

Es posible que otras facilidades para la investigación en ciencia social puedan ser usadas; por ejemplo, facilidades para investigación en pequeños grupos en psicología pueden ser utilizadas en entrenamiento en la técnica de observación. Es probablemente difícil, sin embargo, que tales facilidades pudieran ser suministradas únicamente para estudios de usuarios.

## 8. PREPARACION DE PROFESORES / PERSONAS RECURSOS

No existe una forma única que pueda considerarse como la mejor, mediante la cual los profesores de estudios de usuarios pudieran prepararse. Hay varias posibilidades:

8.1. Toda persona, cualesquiera que sean sus bases académicas, puede hacer lo mejor para familiarizarse con la literatura existente referente a estudios de usuarios. Esto incluirá tanto informes de estudios de usuarios como literatura sobre la metodología de estudios de usuarios.

Mucha de la literatura será relativamente fácil de entender para la mayoría de los profesores de las escuelas de bibliotecología. Otro tipo de la literatura requerirá entrenamiento más avanzado, así como una apreciación de los principios fundamentales de la metodología de la investigación.

8.2. Los estudios de usuarios son esencialmente la metodología de la investigación social (y de mercadeo), aplicada a ciertos problemas de la biblioteca/información. Claramente el entrenamiento en técnicas de investigación social mejorará una experiencia individual en estudios de usuarios, tanto en el diseño o ejecución de nuevos estudios como en la apreciación y evaluación de estudios anteriores. Una palabra de precaución es necesaria acá, sin embargo. No hay consenso en ciencia social sobre el método científico "apropiado", pero cualquier programa de entrenamiento probablemente adoptará un paradigma particular de investigación como el paradigma "apropiado". Es absolutamente probable, por ejemplo, que el entrenamiento en investigación social podría enfatizar la metodología de encuesta social a expensas de una metodología más cualitativa.

8.3. Los estudios de usuarios son una de las pocas áreas en el currículo biblioteca/información, donde la experiencia en investigación es altamente ventajosa para el profesor. La experiencia en investigación es importante tanto para desarrollar el entrenamiento de la aplicación de los principios en la práctica (la investigación de estudios de usuarios en la práctica, nunca se ajusta al modelo del libro de texto), como para suministrar ejemplos concretos a los estudiantes. No obstante, así sea mediante modestos proyectos, los profesores de estudios de usuarios deben alcanzar alguna experiencia en el desarrollo de investigación.

## 9. LIBROS Y OTROS RECURSOS

Hay tres grupos de literatura a los cuales es necesario que los estudiantes de un curso de estudios de usuarios tengan acceso. Hay literatura de estudios de usuarios, literatura general de investigación en bibliotecología e información y más generalmente literatura de investigación social.

### 9.1. *Literatura de estudios de usuarios*

La literatura de estudios de usuarios incluye tanto informes de investigación de estudios de usuarios y la literatura metodológica. Algunas veces estos dos aspectos están combinados.

Muchos de los informes de investigación deberían encontrar un lugar en una colección general de bibliotecología/ciencia de la información, porque ellos son estudios de áreas sustantivas de servicio o práctica, más bien que porque ellos son estudios de usuarios. Sin embargo, algunos planes de desarrollo de la colección de estudios de usuarios pueden ser necesarios.

La literatura de investigación aparece en revistas y series de informes. Revistas tales como *Aslib Proceedings*, *Journal of Documentation*, *Journal of Librarianship and Social Science Information Studies* (de Gran Bretaña) y *College and Research Libraries*, *Library Quarterly*, *Library Research*, *JASIS*, etc. (de los Estados Unidos), contienen informes de estudios de usuarios. Muchas más revistas en idioma inglés, de Australia, Canadá y aun India, han incluido informes de estudios de usuarios como lo han hecho otras revistas de América del Sur (quizás particularmente las brasileiras).

Tres series de informes son de particular importancia: The British Library Research and Development Reports (de Gran Bretaña) y NTIS y ERIC (de los Estados Unidos). Es lamentable que la biblioteca británica haya suspendido su serie de informes en la cual enumeraba todos los proyectos que financiaba. Esto incluía todos los proyectos únicos y el trabajo de organizaciones como Aslib, Centro para la Investigación de Estudios de Usuarios (CRUS), etc. Ahora la serie incluye sólo aquellos informes actualmente publicados por The British Library R & D Department. Otros trabajos tales como aquellos de Aslib y CRUS tendrán que ser localizados en otras fuentes. Hay por supuesto dos herramientas excelentes para encontrar informes de investigación en bibliotecología, incluyendo estudios

de usuarios. Ellos son *Current Research in Library and Information Science* (anteriormente *Radials Bulletin*) trimestral y *Library and Information Science Abstracts* (LISA), mensual, ambas son publicadas por The Library Association y ambas tienen cobertura internacional. Ambas deben estar en la colección de Bibliotecología/Ciencia de la Información. La FID publica *R & D Projects in Documentation*, bimensual, la cual es menos comprensiva que *Current Research*.

Ha habido varios resúmenes de estudios de usuarios, algunos de los cuales desafortunadamente están agotados. Deben hacerse esfuerzos para adquirirlos cuando sea posible. Estos incluyen:

*Annual Review of Information Science and Technology* v. 1, 1966. Various publishers. Various volumes have reviews of user studies.

Brittain, J.M. *Information and its users: a review with special reference to the social sciences*. Newcastle upon Tyne: Oriol: Bath: Bath University Press, 1970.

Cronin, B. Editor. *The marketing of library and information services*. London: ASLIB, 1981 (ASLIB Reader Series N° 4).

Ford, G. Research in user behaviour in university libraries. *Journal of Documentation*, 29(1), March 1973, 85-106.

*Crus News* la publicación del centro para la Investigación de Estudios de Usuarios es publicada tres veces al año. Se propone publicar las actividades del Centro, cursos, publicaciones, etc., informar sobre el progreso de sus programas de investigación y noticias de otros proyectos relevantes, cursos, conferencias, publicaciones, etc. a aquellos interesados en estudios de usuarios.

Hay una serie de documentos elementales sobre estudios de usuarios:

Brittain, J.M. Information needs and application of the results of user studies. In: Debons, A. and Cameron, W.J. *Perspectives in information science*. Leyden: Noordhoff, 1975.

Brittain, J.M. Pitfalls in user research, and some neglected areas. *Social Science Information Studies*, 2(3), July 1982, 139-148.

Ford, G. Editor. *User studies: an introductory guide and select bibliography*. Sheffield: "Crus", 1977. ("Crus" Occasional Paper n° 1). (BLR & DD Report n° 5375).

Streatfield, D. Moving towards the information user: some re-

search and its implications. *Social Science Information Studies*, 3 (4), October 1983, 223-240.

Wilson, T.D. On user studies and information needs. *The Journal of Documentation*, 37(1), March 1981, 3-15.

Wilson, T.D. *Recent trends in user studies: action research and qualitative methods*. Berlin: Freie Universität Institut für Publizistik und Dokumentationswissenschaft, 1980.

### 9.2. *Literatura de investigación en bibliotecología e información*

Esto incluye revistas, informes, monografías y además informes de proyectos de investigación y literatura metodológica. Las revistas y series de informes mencionados a continuación son aquellos que reportan generalmente investigación en bibliotecología y ciencia de la información. Hay un número de textos sobre métodos que merecen mención particular:

Line, M.B. *Library surveys: and introduction to the use, planning, procedure and presentation of results*. Second edition revised by Sue Stone. London: Library Association, 1982.

Martyn, J. and Lancaster F.W. *Investigative methods in library and information science: an introduction*. Arlington, Vi.: Information Resources Press, 1981.

Bundy, M.L. and Wasserman, P. (eds) *Reader in research methods for Librarianship*. Washington: NCR Microcard editions, 1970.

Busha, C.H. and Harter, S.P. *Research methods in librarianship: Techniques and interpretation*. New York: Academic Press, 1980.

*Social Science Information Studies*, 1(4), July 1981. Número especial sobre enfoques cualitativos al estudio del problema de información.

### 9.3. *Investigación Social*

La investigación de estudios de usuarios se deriva de la metodología de la sociología y las ciencias sociales. Sería altamente beneficioso si el curso de bibliotecología es llevado a cabo en una institu-



ción que también se encargue de la enseñanza e investigación en sociología, en cuyo caso podría esperarse que una colección sustancial de literatura en métodos de investigación pudiera ya estar disponible. Si no, entonces una colección selectiva tendría que ser desarrollada y esto presumiblemente podría ser básicamente de material monográfico. Hay cientos de textos sobre métodos de investigación social para elegir.