

LOS SERVICIOS DE INFORMACION Y REFERENCIA EN LAS UNIDADES DE INFORMACION DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR: DIRECTRICES PARA SU ORGANIZACION Y DESARROLLO

Subcomité de Referencia de la Región Nor-Occidental de Colombia SIDES/ICFES*

Para lograr una normalización en la prestación de servicios de información y referencia, se presentan una serie de directrices en cuanto al planeamiento, organización, colección, usuarios y servicios que serán de utilidad para las personas responsables de las secciones de información y referencia en las unidades de información de las Instituciones de Educación Superior.

INTRODUCCION

Tradicionalmente el servicio de referencia se consideraba como la simple respuesta a preguntas que fácilmente se encontraban en las obras de referencia de la propia unidad de información, pero la diversidad creciente de las necesidades de los usuarios y el surgimiento de nuevos sistemas de recuperación de información exigieron un cambio en las formas tradicionales de prestación de servicios.

En la actualidad se ha ampliado su cobertura al propiciar un mayor acceso a la información ya sea personalmente, por teléfono o por correo, utilizando no sólo las colecciones propias sino también las de otros centros de información, mediante el establecimiento de

* Este trabajo fue elaborado por el Subcomité de Referencia de Medellín. (Colombia) perteneciente al Comité Regional de Directores de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de la región nor-occidental (Antioquia y Chocó) y se publica bajo los auspicios del Sistema de Información y Documentación para la Educación Superior —SIDES— Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES, Bogotá.

una red de servicios cooperativos a nivel local, nacional e internacional, que contribuye en gran parte, a cumplir con los objetivos propios de las instituciones de educación superior.

Lo anterior exige no solo la reconsideración de los métodos empleados mediante la formulación de nuevas estrategias más acordes y apropiadas a las necesidades de los usuarios, sino también la normalización de procedimientos que posibiliten una planeación adecuada de los servicios, en consonancia con los objetivos de dichas instituciones.

Como el informe de misión realizado por Nice Figueiredo en 1982* detectó un vacío en este sentido, el ICFES-SIDES** organismo coordinador de las actividades de las unidades de información de las instituciones de educación superior en Colombia, encomendó al Subcomité de Referencia de la Región Nor-Occidental, la elaboración de un manual que sirviera de guía para la unificación de procedimientos mediante la formulación de lineamientos generales y directrices con respecto al servicio de información y referencia en aspectos como: planeamiento, organización, colección, usuarios y servicios.

Para su elaboración se procedió de la siguiente manera:

Inicialmente se distribuyeron los temas entre sus integrantes y una vez desarrollados, se nombró un comité de redacción quien se encargó de hacer las correcciones y adiciones necesarias. Se remitió entonces a la Jefe de Servicios del SIDES para que formulara recomendaciones y evaluara el contenido y luego se procedió a la revisión final teniendo en cuenta dichas sugerencias.

Como resultado surge el presente manual que señala directrices a todos aquellos que tienen alguna responsabilidad en la provisión de servicios de información en las bibliotecas de instituciones de educación superior, incluyendo a sus directores y jefes de sección, pero que va especialmente dirigido a jefes de servicios y referencistas, así como también a sus auxiliares y que esperamos se constituya en una herramienta de consulta permanente para la normalización de procedimientos y permita a las unidades de información elaborar sus propias políticas.

* Figueiredo, Nice Meneses. Criterios para la Evaluación de las Colecciones de Obras de Referencia en Colombia. -- París : UNESCO, 1982. Informe de Misión.

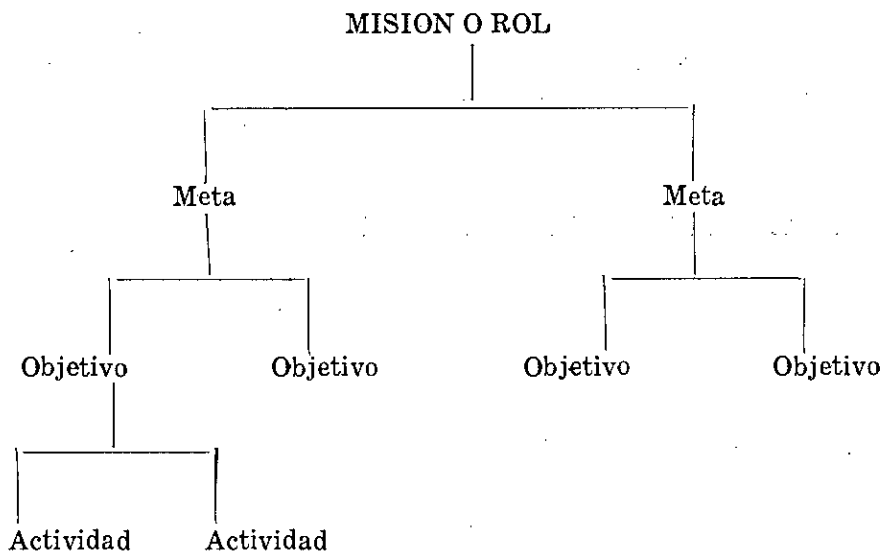
** Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior - Sistema de Información y Documentación para la Educación Superior.

Como todos los manuales, éste no pretende ser definitivo, su revisión debe ser permanente y su aplicación de acuerdo con los criterios propios de cada unidad de información.

1. PLANEAMIENTO DE LOS SERVICIOS

La misión, las metas, los objetivos y las actividades constituyen el punto central del proceso de planeamiento de los servicios, por lo tanto:

- Las secciones de servicios de información y referencia deberán hacerlos explícitos de acuerdo con los objetivos y metas de las unidades de información y éstos a su vez los plantearán en consonancia con los de la institución a que pertenecen.
- Su formulación y desarrollo debe ser responsabilidad del personal de referencia, quien en coordinación con las autoridades administrativas (Dirección, Comité Técnico, etc.), y con base en un estudio previo de las necesidades de los usuarios en materia de recursos y servicios, formarán el marco de referencia de las políticas de sus unidades de información.
- Deben discutirse en términos de las condiciones de su posibilidad de realización, de acuerdo con los recursos disponibles: presupuesto, personal, condiciones físicas así como con la política de la institución, tomando en consideración variables tales como: costo de insumos, aceptación por parte de los usuarios y otras que se consideren pertinentes.
- Las metas y los objetivos deben relacionarse en una jerarquía o cadena, formulando en primer término los de mayor cobertura y que se cumplirán a largo plazo, luego los intermedios y finalmente los específicos e inmediatos; de tal manera que, un nivel se derive del anterior y mayor en jerarquía y su logro sólo sea posible mediante el cumplimiento de los niveles más bajos, dependiendo de ellos la realización de las actividades y derivándose de la misión o rol, lo cual se ilustra en la siguiente figura:



A continuación se presentan algunas estrategias para su formulación:⁽¹⁾

1.1. *Misión o Rol*

Especifica la razón de ser de los servicios o su función básica.

Debe presentar una articulación lo más clara y comprensiva posible de la contribución que la sección espera hacer, para lograr que las unidades de información cumplan a su vez su función.

Por ejemplo, las bibliotecas académicas tienden a enfatizar la misión instruccional, mientras que las bibliotecas públicas frecuentemente enfatizan el suministro de información. Así podría enunciarse que la misión de la biblioteca académica es:

“Poner en contacto al investigador con la información que necesita y capacitarlo en el uso de los recursos de información a través de un servicio personal directo o indirecto”. Mientras que la de la Biblioteca Pública es:

1. Extractos y adaptaciones de:
 BUNGE, Charles A. Planing goals, and objetives for the reference departament.
 R.Q. (Chicago) 23 (3) : 306-315, Spr., 1984.

“Proporcionar información rápida y confiable a los usuarios: personalmente, por teléfono o por medio del correo”.

Sus delineamientos deben ser flexibles y adaptarse a los cambios en las necesidades de los usuarios o de otros factores relevantes. Por ejemplo, en la actualidad se le da más importancia a los programas de referencia y de cooperación que en el pasado.

Si la unidad de información de la que el servicio de información y referencia forma parte, se ha comprometido en un proceso de planeamiento formal, es muy posible que una meta u objetivo para la unidad como un todo, llegue a ser una misión o rol para el servicio de referencia. Por ejemplo, la unidad debe tener como una de sus metas: “Proveer ayuda bibliográfica y asistencia en identificar, localizar y usar recursos de información, incluyendo los no existentes en la unidad”. Entonces podría tomarla como misión o rol y usarla como guía para el desarrollo de metas relacionadas con información, instrucción, orientación y otros servicios.

1.2. *Metas*

Son los medios por los cuales el servicio alcanzará su misión, o en otras palabras lo que debe llevar a cabo para cumplir su función, los fines hacia los cuales tiende a largo o mediano plazo.

Las metas no son necesariamente cuantificables ni tienen que dirigirse a un logro completo o implicar cambios, por ejemplo: “Proveer instrucción de usuarios individual y de grupo, a tantos niveles como sea posible”. Pero también pueden hacerlo, como en el caso de señalar modificaciones que el personal desee que ocurran a largo plazo durante el período de planeamiento, ejemplo: “Introducir cursos de instrucción bibliográfica a nivel de egresados e incrementar la proporción de estudiantes que toman dichos cursos”.

Las metas pueden ser de tres tipos:

- 1.2.1. **De Servicio:** especifican tipos de servicios a ofrecerse, niveles y usuarios.
- 1.2.2. **De Administración de Recursos:** Apoyan las metas de servicio en relación con la colección, personal y presupuesto. Por ejemplo, cursos de entrenamiento en servicio.
- 1.2.3. **Administrativas:** Se relacionan con el desarrollo de la organización del departamento o sección y la planeación de ac-

tividades administrativas. Por ejemplo evaluación de los servicios, actualización de metas y objetivos.

Su delineamiento puede bosquejarse a través de la misión o rol y derivarse de ella, incluyendo necesariamente un servicio específico, un recurso indispensable y un desarrollo administrativo u organizacional.

Cada meta debe especificar claramente lo que el departamento o sección intenta alcanzar, hacer o llevar a cabo en forma corriente o en un período de planeamiento.

Tomadas en conjunto, las metas deben cubrir los aspectos de la misión o rol en forma comprensiva y asimismo, cada una puede tener varios objetivos como pasos mensurables y necesarios para su logro.

1.3. *Objetivos*

Son puntos de mira que determinan una acción, los cuales deben ser alcanzados en un período limitado o específico de tiempo, con el fin de lograr las metas a largo plazo o en forma continua.

Generalmente incluyen un resultado particular deseado, ejemplo: Incrementar la proporción de preguntas con respuestas satisfactorias en un 50% al final del año".

Una meta puede tener varios objetivos y éstos relacionarse unos con otros jerárquicamente o en cadena. Por ejemplo, de los objetivos para un período de cinco años pueden derivarse los objetivos anuales, o los de un departamento pueden subdividirse en específicos o de desempeño de un individuo o del grupo. A menudo el resultado esperado es un cambio, por ejemplo, un incremento del nivel actual de los servicios o recursos.

La medida de logro debe describirse del modo más preciso posible, v. gr. en número o porcentaje, aunque algunas veces un término no tan preciso como *adecuado* o *apropiado*, es todo lo que puede indicarse.

Este último punto es muy importante, pues con frecuencia los objetivos y los de referencia en particular, son difíciles de delimitar en términos mensurables y algunas veces es necesario y deseable formularlos en términos cualitativos, imposibles de medir objetivamente. Sin embargo, deben tratar de definirse tan específica y clara-

mente como sea posible, de modo que todo el personal esté de acuerdo para su consecución, basado en la observación subjetiva.

Los objetivos a lograr en un tiempo futuro deben formularse con base en el análisis del presente, pues al mostrar las realizaciones llevadas a cabo en la actualidad, es posible detectar los defectos y vacíos del sistema, lo cual permite trazar modificaciones, descartar actividades o crear nuevas alternativas.

De lo anterior se desprende que dichos objetivos deben:

- Someterse a una evaluación periódica.
- Ser flexibles, es decir, estar sujetos a modificaciones o supresiones, según se hayan cumplido o se detecte que su razón de ser no es práctica ni lógica o caduca cuando las metas u objetivos de la institución han cambiado, por lo cual deben reexaminarse y elaborar nuevas estrategias que enriquezcan el propósito y la misión.

1.4. *Actividades*

Son los pasos a seguir para lograr los objetivos. Las actividades a realizar se deben definir claramente teniendo en cuenta que los objetivos no se alcanzan por sí mismos, sino que es necesario llevar a cabo una serie de trabajos con el fin de que se cumplan; por lo tanto, la formulación de las actividades específicas, debe derivarse de cada servicio establecido.

1.5. *Políticas*

Son guías generales que se convierten en los límites y la dirección en los cuales la acción administrativa tendrá lugar.

Las políticas se convierten en ayudas para la toma de decisiones; por lo tanto deben tener cierta permanencia para que aseguren algún grado de consistencia en las operaciones.

Las políticas pueden referirse a aspectos muy generales, o ser más específicas del quehacer diario, pero en cualquier caso, deben ser un reflejo de los objetivos y planes de la organización.

Para llevar a cabo las políticas existen ciertas técnicas como las siguientes:

1.5.1. Procedimientos

Son guías para actuar más bien que guías para pensar y están subordinadas a las políticas. Establecen métodos para manejar tareas repetitivas.

1.5.2. Reglas y Reglamentos

Especifican un curso requerido de acción o de conducta que debe seguirse, de modo que se asegure un comportamiento estable, consistente y uniforme por parte de los individuos que se relacionan con el servicio.

1.6. Presupuesto

El presupuesto es un programa que refleja los fines y objetivos de la biblioteca y por lo tanto, de cada uno de sus servicios y es quizás la herramienta de control mejor y más importante para medir los programas y su efectividad.

La determinación del presupuesto se basa usualmente en las necesidades expresadas que se justifican por los servicios ofrecidos o proyectados y algunas veces, por estándares que han sido establecidos para diferentes tipos de bibliotecas. Al plantear las necesidades presupuestales deben tenerse en cuenta tres aspectos: costos iniciales o de instalación, presupuesto anual de financiamiento y necesidades futuras.

2. ORGANIZACION FUNCIONAL

El servicio puede obedecer a diversos tipos de organización, de acuerdo con la estructura general de la unidad de información, la política de la institución y las necesidades de los usuarios, pudiendo existir centralización administrativa, de servicios y colecciones de manera total o parcial.

El organigrama debe responder a un tipo de organización previamente definido y puede ser funcional u ocupacional, según describa las funciones o se refiera a los puestos de trabajo. Debe ser analítico o detallado mostrando los niveles o franjas de jerarquía.

Es necesario a su vez que los servicios de referencia tengan en cuenta ciertos recursos e instrumentos en su planeación, organización y evaluación que les ayuden a cumplir adecuadamente su misión. Estos comprenden los recursos documentales, humanos y financieros; elaboración de estadísticas, informes y manuales de procedimientos.

2.1. *Recursos*

2.1.1. Físicos

2.1.1.1. Local

- Ubicación de la sección: debe permitir el fácil acceso de los usuarios y estar próximo al catálogo público y demás instrumentos de referencia y en lo posible a la sección de circulación y préstamo.
- Area: Debe calcularse de acuerdo con los servicios, colecciones, número y tipo de usuarios y personal; teniendo en cuenta además las proyecciones futuras.
- Ambientación: Debe contemplar condiciones atmosféricas (temperatura y humedad), ventilación, iluminación, control del ruido y decoración.

2.1.1.2. Mobiliario y equipo

El mobiliario y el equipo deben estar conformados por: estantes, mesas y sillas, cubículos, ficheros, carteleras, exhibidores, equipo de reprografía, de telecomunicaciones (terminales de computador, télex, etc.), lectores de microformatos y otros. Deben ser funcionales y apropiados y para su consecución es preciso considerar algunas variables, así:

- Para estantes:

- Número de volúmenes y su incremento anual.

- Forma del documento.

- Espacio disponible.

- Para mesas, sillas y cubículos:

- Número de usuarios reales y potenciales.

- Tipo de usuarios.

- Espacio disponible.

- Para ficheros, carteleras y exhibidores:
Tipos de servicios.
- Para equipo:
Tipo de servicios.

2.1.2. Documentales

En el numeral 3 se hace una descripción de estos recursos.

2.1.3. Humanos

Para ofrecer los servicios es necesario contar con las siguientes categorías de personal:

- Bibliotecólogos.
- Auxiliares con entrenamiento en servicio.
- Ayudantes de tiempo parcial: estudiantes por áreas de especialización.

La determinación de su cantidad e índole depende de la clase y número de servicios, volúmenes y usuarios*.

El personal debe poseer aptitudes como iniciativa, memoria, imaginación, curiosidad intelectual, perseverancia, rapidez, paciencia, amabilidad, orden, etc.

2.1.4. Financieros

El presupuesto debe elaborarlo, justificarlo y ejecutarlo el Jefe del servicio, considerando los siguientes factores:

- Servicios (Actuales y futuros).
- Personal (Consecución de nuevo personal para llevar a cabo nuevos servicios).
- Incremento y mantenimiento de la colección.
- Recursos físicos (Adaptaciones locativas y dotación).

* Para profundizar en este aspecto deben consultarse las normas nacionales e internacionales para el efecto.

2.2. Instrumentos

2.2.1. Estadísticas

Se elaboran con el fin de:

- Evaluar el uso de colecciones y servicios.
- Justificar las necesidades de personal, colecciones y equipo.
- Promocionar y controlar los diferentes servicios y actividades realizadas por la sección.
- Ayudar en la preparación de informes.

Se deben llevar estadísticas de:

- Colecciones: Utilización por áreas y tipo de documentos (consulta en la sala, préstamo a domicilio e interbibliotecario).
- Servicios:
 - Consulta. Es aconsejable llevar estadísticas de las preguntas resueltas y no resueltas.
 - Alerta (Número de documentos, áreas, usuarios y su tipo).
 - Cursos de instrucción (Número de cursos, área, usuarios y su tipo).
 - Bibliografías:
 - Elaboradas: Deben discriminarse las compiladas para otras instituciones de las elaboradas para la propia.
 - Solicitadas.
 - Fotocopias (Número de ítems recibidos y enviados, discriminándolos por el título de la publicación).
 - Traducciones.
- Usuarios.
- Actividades:
 - Publicidad (carteleras, boletines, plegables, circulares y servicios de extensión).
 - Correspondencia enviada.

2.2.2. Informes

Se presentan anual o semestralmente de acuerdo con las políticas de la institución. Incluyen:

- Actividades realizadas y justificación de las no llevadas a cabo.
- Implementación de nuevos servicios.
- Evaluación de servicios y colecciones, destacando su estado actual, utilización e incremento.
- Inversión del presupuesto.
- Planes futuros.
- Estadísticas de los ítems detallados en el numeral 2.2.1., estableciendo una comparación con años anteriores.

2.2.3. Manuales de Funciones y Procedimientos

Son necesarios para dejar consignadas las funciones y las actividades que se realizan de acuerdo con los objetivos y políticas de la institución, así como las personas responsables de su ejecución.

Es recomendable elaborar flujogramas de actividades para detallar los procedimientos a seguir. En ellos puede verse claramente donde empieza y donde termina una actividad, facilitando la planeación, organización y control de las mismas.

Se incluyen además los formatos utilizados en la sección.

3. COLECCION DE REFERENCIA

Todo el acervo bibliográfico existente en la unidad de información, en su sentido más amplio, puede ser considerado como material para prestar el servicio, desde que pueda utilizarse como fuente de información. Sin embargo, en la presente guía sólo se tendrá en cuenta la colección de obras de referencia que sirve de auxiliar para obtener información rápida, breve y exacta o para remitir al documento sobre el tema que se desea investigar.

3.1. *Categorías*

De acuerdo con la información que proporcionan, dichas obras deben clasificarse en dos grandes grupos:

3.1.1. Directas

Las que suministran la información requerida en forma inmediata.

- Anuarios.
- Atlas.
- Diccionarios.
- Directorios.
- Enciclopedias.
- Estadísticas.
- Guías.
- Manuales.
- Normas y especificaciones.
- Repertorios biográficos.

3.1.2. Indirectas

Las que remiten a otras fuentes para encontrar la información:

- Bibliografías.
- Catálogos.
- Indices bibliográficos.
- Revistas de resúmenes (Abstracts).

3.2. *Desarrollo de la colección*

Se deben tener políticas escritas de manera clara y concisa, considerando aspectos como: políticas y nuevos planes y programas de la institución, objetivos, áreas del conocimiento a cubrir, necesidades de información, presupuesto asignado y crecimiento de la colección.

3.2.1. Selección

Deben ser incluidos en la colección materiales que reflejen tanto la diversidad de los soportes de la información, como los niveles de prestación de servicios (ejemplo: servicio de información general, recursos de apoyo al currículo y a la investigación) además de las necesidades habituales de información de los usuarios.

Para una adecuada selección, es necesario consultar repertorios de obras de referencia, reseñas, catálogos de editoriales y librerías

y especialistas en el área. Si es posible debe analizarse la obra directamente, considerando los siguientes criterios básicos:

- Autenticidad de los datos consignados, con el fin de asegurar un contenido fidedigno y un tratamiento adecuado del tema, verificando si el vocabulario y los conceptos corresponden a su especialidad.
- Autoridad. La cualificación del autor, compilador y editor, al igual que las fuentes de los datos (primarias y secundarias), instituciones que auspician la obra, estilo y objetividad; constituyen el aspecto más importante para evaluar la calidad de la obra.
- Alcance. El título, la tabla de contenido, el prefacio, la introducción y el índice general, son suficientes para indicarlo y es necesario analizar propósito y objetivos de la obra, área cubierta, idioma y público al cual está dirigida.
- Actualidad. Para determinarla es necesario analizar si incluye nuevos aportes al tema, período cubierto, fecha (tanto de publicación como de copyright) y suplementos que actualizan la obra.
- Características Complementarias. Forma de publicación, periodicidad, ordenación, presentación y costo, evaluando si el contenido de la obra justifica su valor y si tiene instrucciones para su uso, tabla de contenido, bibliografía e índices.

Se recomienda, además, tener en cuenta las normas mínimas establecidas para la selección desde un punto de vista cuantitativo.

3.2.2. Adquisición

Por los elevados costos de las obras de referencia se aconseja establecer la adquisición distribuida en forma cooperativa, lo cual conlleva a una mayor racionalización.

3.3. *Procesamiento técnico*

Para la catalogación y clasificación se deben utilizar las mismas normas y esquemas empleados para el procesamiento de la colección general.

3.4. *Organización*

De acuerdo con la política del servicio, la colección puede organizarse por áreas del conocimiento y por tipo de documentos, preferiblemente en el sistema de estantería abierta y ubicarse en un área de fácil acceso a los usuarios de manera que permita un manejo rápido y eficiente.

3.5. *Mantenimiento*

Con el fin de proporcionar una colección en condiciones óptimas para su consulta, debe realizarse periódicamente una revisión de la misma que va a determinar el material para:

- Descarte.
- Encuadernación.
- Reemplazo.

3.6. *Evaluación*

Debe hacerse una evaluación periódica de la colección, en cuanto a su condición, utilización y actualidad tanto cualitativa como cuantitativamente, determinando cuáles son sus deficiencias y necesidades, con el fin de mantenerla conforme con los programas académicos y de investigación de la universidad y dotarla convenientemente.

La evaluación debe hacerse tanto del contenido de las obras como de su utilización por parte de los usuarios, para lo cual es de vital importancia llevar estadísticas de consultas y un registro de las preguntas no resueltas por la colección, lo que demuestra las áreas más desprovistas.

Pueden emplearse diversos métodos, como:

- Evaluación por especialistas que conozcan la literatura del campo cubierto y las necesidades de información de los usuarios.
- Confrontación con listas básicas y revisión de repertorios de obras de referencia.
- Medición de la utilización: tasa de circulación, nivel de accesibilidad, etc.
- Confrontación con las normas mínimas establecidas.

4. USUARIOS

El conocimiento del comportamiento del usuario y de sus necesidades de información es de vital importancia en el momento de planear servicios de información para satisfacer las demandas reales y prever las futuras.

El usuario puede definirse como cualquier persona o institución que ha percibido un vacío en su conocimiento y está tratando de encontrar información que le ayude a llenar ese vacío o satisfacer esa necesidad o alguien con un problema en búsqueda de solución⁽²⁾.

4.1. *Categorías*

La razón de ser de toda unidad de información son sus usuarios, lo cual implica que se tenga una adecuada categorización de los mismos, para lograr una mayor eficiencia en el préstamo de los servicios.

Las unidades de información de las instituciones de educación superior están orientadas a atender estudiantes de pregrado y postgrado, profesores, investigadores y egresados.

4.1.1. Usuarios reales

Se denominan como tales quienes hacen uso efectivo de los recursos existentes en la unidad de información.

4.1.2. Usuarios potenciales

Son aquellos para los cuales fue diseñado el sistema, pero que por diferentes razones no hacen uso de sus recursos.

2. RIASCOS SANCHEZ, Blanca. El usuario objetivo de los sistemas de información. Medellín, GUIE: 1982. p. 1. (Documento para el curso sobre lenguaje de indicación.)

4.2. *Necesidades de información*⁽³⁾

Una vez definidas las categorías de usuarios a los que debe atender la unidad de información, se requiere evaluar detalladamente sus necesidades en materia de información, con el fin de introducir cambios y adiciones en los servicios de información ya existentes.

Las necesidades son inherentes a los valores propios de cada sociedad, asimismo, a factores profesionales, sociales y económicos, por ello éstas no son absolutas.

No todas las necesidades tienen relación con actividades académicas, algunas provienen de la actividad laboral y se diferencian según el tipo de trabajo. Toda unidad de información debe mantener una comunicación permanente con sus usuarios con el fin de detectar sus necesidades de información y adecuar sus servicios en función de tales necesidades.

4.3. *Estudios de usuarios*

Son investigaciones realizadas para conocer intereses específicos de los usuarios, comportamiento ante el servicio, igualmente sugerencias sobre funcionamiento y administración de las unidades de información. Por medio de ellos se verifican los vacíos en materia de información, por qué, cómo y para qué fines la usan y cuáles son los factores que afectan tal uso. Los datos recogidos deben estar relacionados con los servicios que sea posible mejorar o crear a corto plazo.

Se deben realizar periódicamente y se pueden emplear diversos métodos para la recolección de los datos.

4.3.1. Aspectos

Los estudios de usuarios deben considerar por lo menos los siguientes aspectos:

- Examinar parcialmente los estudios realizados con anterioridad.
- Determinar los objetivos.

3. Extracto y adaptaciones de:

HERRERA C., Rocío, LOTERO M., Libia, RUA R., Iván. Los estudios de usuarios en las Bibliotecas Universitarias. Revista Interamericana de Bibliotecología (Medellín). 3 (1-3): 281-299, ene-dic., 1980.

- Señalar las variables a estudiar y el modelo a seguir.
- Seleccionar la muestra de población a estudiar.
- Determinar la metodología para recolección de datos.
- Determinar el método de análisis de los datos.
- Determinar los medios de presentación, utilización y difusión de los resultados.

4.3.2. Métodos

La selección de métodos para realizar estudios de usuarios depende directamente de los objetivos del estudio y de las variables que van a estudiarse.

Generalmente se emplean:

- Cuestionario: Es el método utilizado más frecuentemente en los estudios de usuarios. Consiste en una lista de preguntas elaboradas de manera clara teniendo en cuenta las variables a estudiar. Puede precodificarse para facilitar el análisis de los datos.
- Entrevista: Consiste en una conversación en la que se hacen preguntas al usuario y mediante la cual se obtiene una respuesta exacta y confiable sobre sus hábitos e intereses.
- Observación: Es empleada con el objeto de estudiar aspectos tales como: Dónde van los usuarios para conseguir la información; qué fuentes y canales utilizan; con qué frecuencia; qué hacen con las respuestas; qué proceso sigue la información obtenida, etc. Las observaciones deben registrarse de manera estable en un espacio de tiempo.
- Diario: Es el registro diario hecho por el mismo usuario de la cantidad y tipo de canales de información utilizados en un determinado período durante el desarrollo de alguna investigación. Con éste método no siempre se obtienen resultados enteramente satisfactorios, puesto que el registro debe hacerse periódicamente y el usuario corre el riesgo de olvidar algunos datos.
- Análisis de datos ya existentes: Se estudian los registros estadísticos existentes en la unidad de información, acerca de servicios solicitados, uso de los recursos, etc.

5. SERVICIOS

En toda unidad de información existen unos servicios mínimos de referencia, los cuales se han denominado tradicionalmente como *básicos* y unos opcionales que establece el sistema para la actualización permanente de sus usuarios y la difusión de sus colecciones y servicios, llamados *especiales*.

Para el planeamiento y desarrollo de todos los servicios se deben tener en cuenta factores tales como: formulación de objetivos, definición de políticas, infraestructura requerida, usuarios, difusión y promoción mediante diferentes estrategias de mercadeo y evaluación, algunos de los cuales se especifican en cada servicio según sus necesidades particulares.

5.1. Tipos

5.1.1. Consulta

Su propósito es resolver una necesidad de información que ingresa al sistema, por medio de una pregunta formulada por el usuario. Es la parte vital del servicio de referencia ya que es aquí donde se proyecta la imagen de la unidad de información hacia la comunidad a la cual sirve. Para prestarse con acierto se deben tener conocimientos (además de los profesionales) en técnicas de comunicación y de psicología social para aplicarlos en el momento de la entrevista con el usuario.

Las modalidades más comunes son:

- Pregunta - respuesta.
- Orientación en el uso de los recursos (Referencia direccional).
- Respuesta a necesidades de información de tipo factual (Referencia rápida).
- Búsqueda específica de literatura (Referencias a un tema).

Am implantar este tipo de servicio, se debe dejar claramente establecido cuál va a ser el grado de tratamiento dispensado a cada tipo de usuario (tiempo, fuentes a proporcionar, forma de entrega de la información, costo del servicio).

Es necesario llevar un registro de las preguntas más frecuentes y de las no resueltas con el fin de llenar vacíos en las colecciones.

5.1.2.1. Circulación y Préstamo

Aunque Circulación y Préstamo y Préstamo Interbibliotecario no constituyen propiamente servicios de referencia, se incluyen, pues por su intermedio, el usuario puede acceder al documento.

Al establecer este tipo de servicio se deben considerar aspectos como:

- Usuarios.
- Forma de acreditar la condición de usuario.
- Horario del servicio.
- Duración de los préstamos por tipo de materiales.
- Número de documentos que puede tener en préstamo un mismo usuario.
- Sanciones.
- La parte operativa de los préstamos, es decir, cómo se anotan, cuáles tarjetas se llevan, archivo de las mismas, etc.

5.1.2.2. Préstamo Interbibliotecario

Al implantarlo, tener en cuenta lo siguiente:

- Establecer convenios por escrito con cada una de las unidades de información participantes.
- Elaborar reglamento de préstamo interbibliotecario, en donde se establezcan las modalidades del servicio, sin perder de vista que su finalidad es la de hacer accesible la información existente, tanto a nivel local como nacional.

Los aspectos a contemplar en el reglamento serían:

- Formatos a utilizar: cartas, formularios previamente establecidos, etc.
- Usuarios.
- Responsabilidad por el documento.
- Tipo de documentos a prestarse.
- Duración y renovación del préstamo.
- Sanciones.
- Costos de correo.
- Autorización para retirar el documento.
- Llevar estadísticas del servicio.

5.1.3. Bibliografías

Su elaboración obedece a necesidades de información de los usuarios o de la propia unidad de información.

Pueden ser elaboradas en forma manual y automatizada. La compilación automatizada requiere de equipos adecuados, diseño de formatos y de un referencista especialmente entrenado en el proceso de estrategia de búsqueda, generalmente se hace a pedido y debe ser pagada por el usuario.

5.1.3.1. Elaboradas a Solicitud

Como su nombre lo indica, son las solicitadas por los usuarios. Para establecer dicho servicio, se debe:

- Determinar si es pagado o gratuito. Para el primer caso, fijar los costos teniendo en cuenta el número de citas deseadas, exhaustividad, etc. Una medida aconsejable podría ser: gratis para usuarios adscritos a la institución y pagado para usuarios externos.
- Elaborar un formato para solicitud, considerando aspectos como: nombre del interesado, fecha de solicitud, tópico de investigación, descriptores, idioma, cubrimiento geográfico y cronológico, etc.
- Verificar la existencia o no de bibliografías en otras unidades de información, para evitar la duplicación de esfuerzos.
- Buscar en las fuentes primarias y secundarias, especialmente en los índices y revistas de resúmenes. Como una recomendación y con el fin de ahorrar tiempo, una vez que se haya localizado el tema si el cubrimiento es muy amplio, bastará con enviar al interesado fotocopia de dichas páginas.
- Extender la búsqueda a otras unidades de información cuando en la propia no exista algo sobre el tema.
- Identificar la bibliografía mediante el tema tratado, el número de referencias y los años de cubrimiento.
- Elaborar políticas de almacenamiento y organización en caso de conservarse.

5.1.3.2. Elaboradas por iniciativa del servicio

Estas se realizarán a medida que se detecten necesidades latentes de información en un tema determinado.

Existen varias razones para compilarlas, algunas son:

- Eventos próximos a realizarse en la institución, por ejemplo: seminarios, cursos, conmemoraciones de acontecimientos, exposiciones, etc.
- La publicación de una Serie Bibliográfica por parte de la unidad de información.
- El poco cubrimiento de los catálogos en un determinado tema, lo cual se hace ostensible al revisar el registro de preguntas no resueltas.
- La urgencia de actualizar y de complementar bibliografías anteriormente realizadas y cuyos temas son de una demanda constante, verificada en el registro de preguntas más frecuentes.
- Adelantarse a las necesidades de información de los usuarios detectadas en los perfiles, para lograr un equilibrio satisfactorio entre la oferta y la demanda.

De cualquier forma, las razones que motiven al servicio para compilar este tipo de bibliografías son válidas y los pasos a seguir serán los mismos que los anotados en la modalidad anterior, exceptuando el primero y el segundo.

5.1.5. Instrucción de Usuarios

Cada institución debe considerar como prioritario el capacitar a sus usuarios en el uso y manejo de sus recursos de información, con el fin de que puedan utilizar en forma óptima las herramientas bibliográficas y las fuentes de información disponibles en cada área del conocimiento.

Puede desarrollarse por los siguientes medios:

- Elaboración de instructivos de obras de referencia y de catálogos.
- Diseño de carteleras para promocionar servicios, obras de referencia y otras colecciones.
- Elaboración de guías sobre organización de la Unidad de Información.
- Cursos formales, informales y especializados.

Los programas de los cursos deben incluir:

- Organización de la Unidad de Información.

- Criterios de búsqueda de información.
- Uso de colecciones y fuentes secundarias de información.
- Servicios existentes a nivel nacional e internacional en el área específica.

Dichos cursos deben planearse teniendo en cuenta: época,, horario, instructores, sede, programa, metodología, material didáctico, evaluación y recursos existentes como los paquetes instruccionales que se han diseñado en Colombia para diferentes áreas especializadas por el Sistema de Información y Documentación para la Educación Superior (SIDES), del Instituto Colombiano para el fomento de la Educación Superior, ICFES. Estos paquetes se desarrollan con base en módulos, que pueden ser utilizados en forma autoinstruccionada con la supervisión del bibliotecólogo-instructor y comprenden un manual, talleres de aplicación, ejercicios de autoevaluación, lecturas, estudios de casos y audiovisuales, además de la guía del instructor.

La educación de usuarios se realiza en la institución interesada a través de Seminarios - Taller, de 2 ó 3 días de duración dirigidos a docentes, estudiantes de postgrado, investigadores y profesionales de los sectores científico y productivo del país.

La institución interesada en la aplicación del Seminario - Taller debe hacer la solicitud a la División de Información y Documentación para la Educación Superior del ICFES, la cual una vez que evalúa los recursos bibliográficos y locativos necesarios para su realización informa la fecha, los instructores y la forma como debe organizarse.

5.1.6. Servicio de Alerta

Suministro regular de información a grupos de usuarios.

Existen varias formas para prestar este servicio:

- Preparación de bibliografías corrientes.
- Envío de fotocopias de tablas de contenido de publicaciones seriadas y de libros que forman parte de la colección y que pueden ser útiles en el desarrollo de las diversas actividades académicas e investigativas.
- Circulación de los últimos documentos recibidos en la unidad de información.
- Exhibición de las últimas adquisiciones.
- Elaboración de boletines de reseñas críticas y de nuevas adquisiciones.

— Circulación de índices bibliográficos, revistas de resúmenes y páginas de contenido elaborados por diversos servicios de información.

— Disseminación selectiva de la información:

Suministro regular de información de uno o varios temas especializados a usuarios individuales con base en un perfil.

Existen diversas formas de prestar este servicio:

- Envío de referencias bibliográficas de artículos de revistas, de libros o capítulos de libros.
- Envío de fotocopias de tablas de contenido de publicaciones seriadas y de libros.
- Circulación de los documentos pertinentes.

Algunos de estos servicios se prestan bien sea con recursos propios de la unidad de información o en cooperación con otras unidades de información a nivel local, regional, nacional e internacional para sus propios usuarios o usuarios externos.

5.1.7. Servicio de reprografía

Necesario en toda unidad de información. Contribuye eficazmente a obtener partes o capítulos de documentos de circulación restringida y es útil además, para prestar otros servicios especiales como: alerta, conmutación bibliográfica, disseminación selectiva de la información, etc.

Al establecerlo se deben considerar aspectos como:

- El equipo: la marca, si va a ser comprado o alquilado, la tinta a emplear, el mantenimiento, etc.
- El operador: dependencia administrativa, sueldo, condiciones de trabajo, etc.
- La ubicación de la fotocopidora: es preferible situarla en un sitio de fácil acceso y donde no interrumpa la labor de consulta y de investigación.
- El horario de servicio.
- Los costos de fotocopia.
- Los usuarios del servicio.
- Estado de cuentas.

5.1.8. Conmutación Bibliográfica

La Conmutación aplicada al servicio de la información se ha definido como: "El proceso mediante el cual se satisfacen las necesidades de información de los usuarios, con el uso de los acervos bibliográficos de las instituciones integrantes de un sistema, utilizando diferentes procedimientos reprográficos (copias xerox, microfilms, microfichas, etc.)" (4).

Es necesario considerar:

- Cubrimiento del servicio: a nivel nacional y/o internacional.
- Usuarios del servicio.
- Costo: si va a ser asumido por la Unidad de Información o pagado por el usuario.
- Tipos de documentos a reproducirse.
- Infraestructura operativa: acervos bibliográficos, catálogos colectivos, formatos, cupones, equipo, etc.
- Políticas de almacenamiento, organización y préstamo (si se conservan las copias).
- El cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos por una determinada red o sistema.
- Mercadeo.

Para la obtención de documentos no existentes en la unidad de información, debe recurrirse al Programa de Conmutación Bibliográfica Nacional o Internacional según sea requerido.

5.1.9. Servicio de traducción

Ofrece traducciones de textos completos o resumidos. Puede ser realizado por personal especializado de la unidad de información o contratarse personal externo o servicios de traducciones.

Para el planeamiento y desarrollo del servicio es necesario considerar los siguientes aspectos:

- Definición y objetivos.
- Tipo de usuarios.
- Personal necesario.

4. MARTINEZ CACERES, Elsa. Programa de Conmutación Bibliográfica Nacional. Bogotá, ICFES, 1985. p. 6.

- Periodicidad.
- Costo.
- Mercadeo.
- Estadísticas.

5.1.10. Acceso a bases de datos

El acelerado crecimiento de la información en todas las ramas del saber dificulta el acceso a la literatura reciente, por lo cual se hace necesario utilizar las bases de datos para recuperar la información de una manera más eficaz. Una base de datos reúne información bibliográfica especializada que hace referencia a artículos de revistas, periódicos, informes técnicos, patentes, conferencias, etc.

La información es presentada al usuario de dos formas:

- En línea: la información es suministrada directamente a través de la pantalla del terminal.
- Fuera de línea: la información es solicitada en forma impresa a la base de datos.

El proceso de búsqueda se realiza de la siguiente manera:

- El usuario indica su necesidad de información al bibliotecólogo.
- El bibliotecólogo elabora la estrategia de búsqueda utilizando los descriptores o palabras claves y delimitando idioma, área geográfica, período cronológico, grupos de edad, etc.
- Se solicita la información a la base de datos.

El establecimiento del servicio depende de una previa planificación y de una amplia evaluación en donde se consideran aspectos como:

- Número de usuarios reales y potenciales que van a utilizar el servicio.
- Nivel de especialización de la biblioteca.
- Utilización de bases de datos a nivel nacional como el Sistema Colombiano de Información Bibliográfica (SCIB) que facilita el acceso y recuperación de la información existente en el país y a nivel internacional existen numerosas bases de datos y además, algunos sistemas que ofrecen el acceso a ellas como *Dialog* (California), *Orbit* (California), *BRS* (USA), etc.

- Requisitos de conexión con las bases de datos o con los sistemas.
- Equipo necesario para conectarse al servicio.
- Costos generados por la compra y mantenimiento del equipo, adquisición de manuales y tesauros y capacitación del personal.
- Tarifas del servicio cobradas a los usuarios, determinada por el tipo de búsqueda solicitado en línea o fuera de línea. Generalmente el costo del acceso a la base y al sistema está dado por el tiempo de conexión al computador, utilización de la red telefónica y el número de citas que se solicite imprimir.
- Personal suficientemente capacitado para atender el servicio.
- Consulta de los materiales divulgativos de los diversos sistemas. (Catálogos, manuales, guías, etc.)
- Posibilidad de utilizar el servicio proporcionado por una unidad de información geográficamente cercana.

5.2. *Red de Servicios*

Como un paso tendiente a lograr su optimización, es necesario el establecimiento de una Red de servicios que posibilite la prestación de los mismos en forma cooperativa a un público más amplio y con un nivel de efectividad mayor, para lo cual se debe:

- Construir herramientas de uso común, tales como: catálogos colectivos de obras de referencia, publicaciones seriadas, tesis, audiovisuales, bibliografías existentes en las unidades de información, guías de obras de referencia, módulos de instrucción, etcétera.
- Compartir recursos: acceso a bases de datos, conmutación bibliográfica, préstamo interbibliotecario, etc.
- Aunar esfuerzos: programas de instrucción de usuarios, etc.
- Crear bancos de datos que generen diversos tipos de productos y servicios, tales como: índices impresos, revistas de resúmenes, servicios de alerta informativa, diseminación selectiva de la información, etc.

5.3. *Evaluación de Servicios*

Para obtener una retroalimentación continua sobre la satisfacción de los usuarios para con los servicios, es necesario evaluarlos

periódicamente y detectar si han logrado alcanzar los objetivos previamente delimitados de una manera total, o al menos parcial con un alto o mediano grado de efectividad, el impacto producido, las limitaciones y problemas, así como observar si la relación costo / beneficio, costo / efectividad es justificable.

Para cada uno de los servicios es imprescindible fijar diferentes criterios de evaluación, pero como pauta general puede establecerse la confrontación de los resultados obtenidos con los objetivos propuestos.

Para los servicios de recuperación de la información en las modalidades de consulta, bibliografía, alerta, conmutación, traducciones, algunos criterios pueden ser:

- Proporción de preguntas (por ítems o por documentos) que los funcionarios de la unidad de información trataron de contestar.
- Proporción de preguntas respondidas.
- Proporción de respuestas completas y correctas.

Lo anterior implica establecer un método, el cual podría ser compilar un grupo representativo de preguntas que recibe el servicio cuyas respuestas conocidas de antemano, se aplican al personal. Luego se evalúan: el tiempo de respuesta, el costo unitario (en tiempo) por ítem recuperado, las herramientas utilizadas, así como la idoneidad y exactitud de las respuestas; alcance, tasa de acierto, precisión y actualización (ítems novedosos para el usuario). Esta tasa de actualización es particularmente apropiada para la evaluación de búsquedas de literatura con fines de servicio de alerta, especialmente de disseminación selectiva de información.

La evaluación de servicios de circulación, préstamo interbibliotecario, obtención de fotocopias implica adoptar un "código de velocidad" que mide el tiempo promedio invertido en los préstamos y la proporción de solicitudes satisfechas en ese tiempo promedio.

Se concluye que la evaluación de los servicios debe tener como fin último, su optimización, reformulación o supresión.

MIEMBROS DEL SUBCOMITE DE REFERENCIA QUE COLABORARON EN LA ELABORACION DEL MANUAL

Bibliotecólogas :

<i>Elena Agudelo</i>	Universidad de San Buenaventura
<i>María Claudía Aristizábal F.</i>	Universidad Pontificia Bolivariana
<i>Piedad Bermúdez B.</i>	Universidad de Antioquia
<i>Ruth María Echeverri</i>	Universidad Pontificia Bolivariana
<i>Elena Giraldo de T.</i>	Universidad de Antioquia
<i>Nora Elena López C.</i>	Universidad de Antioquia
<i>Soffy Martínez</i>	Universidad de Antioquia
<i>Amparo Moncada</i>	Eafit
<i>Marta Lía Ochoa</i>	Universidad Nacional - Medellín
<i>Marta Alicia Pérez G.</i>	Universidad de Antioquia EIB
<i>Luz Marina Restrepo V.</i>	Universidad Nacional de Colombia Medellín
<i>Ofelia Tobón</i>	Universidad de Antioquia Ciencias de la Salud

Comité de Redacción :

<i>Elena Agudelo</i>	Universidad Pontificia Bolivariana
<i>María Claudía Aristizábal F.</i>	Universidad de San Buenaventura
<i>Marta Alicia Pérez G.</i>	Universidad de Antioquia EIB
<i>Luz Marina Restrepo V.</i>	Universidad Nacional de Colombia Medellín

BIBLIOGRAFIA

A.L.A.

Normas para bibliotecas universitarias / American Library Association // En: Documentación Bibliotecóloga. -- Bahía Blanca. -- N° 12 (1982) ; pp. 1-39.

ALVARADO GUTIERREZ, Gildo Francisco

Elaboración de organigramas / Gildo Francisco Alvarado Gutiérrez. -- 2 ed. San José, Costa Rica : Universidad Estatal a Distancia, 1982 -- 135 p.

ANGULO, Violeta

Usuarios de los servicios de información | Violeta Angulo // En: Ridecab -- Lima -- Vol. 3, N° 5 (1982) ; pp. 35-40.

ATHERTON, Pauline

Manual para sistemas y servicios de información / Pauline Atherton. -- París : Unesco, 1978. -- 345 p.

- BASTOS DA CUNHA, Murilo**
Metodologías para estudo dos usuarios de informacao científica o tecnologica / Murilo Bastos Da Cunha // En: Revista de Biblioteconomía. -- Brasilia. -- Vol. 10, Nº 2 (jul.-dez. 1982) ; pp. 5-19.
- BUONOCORE, Domingo**
Diccionario de Bibliotecología / Domingo Buonocore. --Argentina : Castelvi, c1963. -- 336 p.
- CHENEY, Frances Neel**
Fundamental Reference Sources / Frances Neel Cheney. -- Chicago : American Library Association, 1971. -- 318 p.
- EVANS, A.J.**
Educación y formación de los usuarios de la información científica y técnica : guía del UNISIST para los profesores / A.J. Evans, R.G. Rhodes y S. Keenan. -- París : Unesco, 1982. -- 227 p.
- EXON, Andy**
Cómo conocer mejor al usuario / por Andy Exon // En: Lecturas de documentación. -- Montevideo : Cinterfor (1981) ; pp. 17-31.
- FIGUEIREDO, Nice M. de**
Avaliacao de Colecoes e Etudo do usuarios / Nice M. de Figueiredo. -- Brasilia : Associacao dos Biblioterios do Distrito Federal, 1979. -- 96 p.
- FIGUEIREDO, Nice M. de**
Criterios para la evaluación de las colecciones de obras de referencia / Nice M. de Figueiredo. -- París : Unesco, 1982. -- 20 p.
- FIGUEIREDO, Nice M. de**
Evolucao e avaliacao do servico de referencia / Nice Figueiredo // En: Revista de Biblioteconomía de Brasilia. -- Vol. 2, Nº 2 (jul.-dez. 1974) ; pp. 175-198.
- FIGUEIREDO, Nice**
Serviços of oferecidos por bibliotecas especializadas : uma revisao da literature / Nice Figueiredo // En: Revista Brasileira de Biblioteconomía e Documentacao. -- Vol. 11, Nos. 3-4 (jul.-dez 1978) ; pp. 155-168.
- GARGANO COVELO, Susana**
El usuario y la información / Susana Gargano Covelo // En: Boletín Bibliográfico EUBCA. -- Montevideo. -- Nº 16 (1980) ; pp. 43-57.
- HERRERA C., Rocío**
Los estudios de usuarios en las bibliotecas universitarias / Rocío Herrera C., Libia Lotero M. e Iván Rúa R. // En: Revista Interamericana de Bibliotecología. -- Medellín. -- Vol. 3, Nos. 1-3 (ene.-dic. 1980) ; pp. 281-299.
- ISAZA RESTREPO, Irma**
Selección y adquisición : /notas de clase : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, Medellín/ / Irma Isaza Restrepo. -- 1976. -- 35 p.
- KATZ, William A.** -- 2 ed. -- New York : MacGraw-Hill, 1978. -- 2 v.
- LANCASTER, F.W.**
Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información / F.W. Lancaster. -- París : Unesco, 1978. -- 177 p. (PGL/80/WS/1.)

- LIZCANO DE GARCIA, Gloria
 Usuarios de la información : perfiles vs. aceptación de servicios / Gloria Lizcano de García. -- Bogotá : ICFES, 1979. -- 11 p.
- LYNCH, Mary Jo
 Academic Reference Policy Statement / Mary Jo Lynch // En: R.Q. -- Missouri. -- Vol. 17, Nº 3 (Spring 1972) ; pp. 222-226.
- MARTINS, Myriam G. de
 Servicio de referencia e asistencia aos leitores / Myriam G. de Martins y María de Lourdes G. Ribeiro. -- Porto Alegre : Universidade Federal Do Rio Grande Do Sul, 1979. -- 264 p.
- PEREZ G., Martha Alicia
 Explicación de los criterios generales para evaluar obras de referencia / Martha Alicia Pérez. -- Medellín : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 1979. -- 4 h.
- PEREZ G., Martha Alicia
 Fuentes de información y referencia : /notas de clase : Universidad de Antioquia, Escuela de Bibliotecología, Medellín/ / Martha Alicia Pérez. -- 1976. -- 78 p.
- PINEDA DE VALDERRAMA, Clemencia
 Programa de entrenamiento de usuarios de la información / Clemencia Pineda de Valderrama. -- Bogotá : ICFES, 1983. -- 14 p.
- RIASCOS SANCHEZ, Blanca
 El usuario objetivo de los sistemas de información / por Blanca Riascos Sánchez. -- Medellín : GUIE, 1982. -- 9 p.
- SARACEVIC, Tefko
 Los usuarios y los estudios sobre usuarios / Tefko Saracevic y Judith B. Wood // En: Ridecab. -- Lima. -- Vol. 3, Nº 6 (1982) ; pp. 7-35 .
- UNESCO
 Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información : versión experimental / Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. -- París : Unesco, 1981. -- 41 p.
- WILSON, Louis R.
 La biblioteca universitaria : su organización, administración y funciones / Louis R. Wilson y Maurice F. Tauber. -- 2 ed. -- Washington : Unión Panamericana, 1963. -- 388 p.
- WILSON-DAVIS, K.
 El Centro de Investigación sobre Estudios de Usuarios : sus objetivos y funciones / por K. Wilson-Davis // En: Lecturas de Documentación. -- Montevideo : Cin-terfor, 1981. -- pp. 115-127.