



CONSULTORA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

BUENOS AIRES

ARGENTINA

**Serie**

**DOCUMENTOS DE TRABAJO**

Área: Referencia

**Estudios de usuarios**

**Lic. Leonor Nayar**

**Abril 2013**

**N° 045**

ISSN 1852 - 6411

Copyright Consultora de Ciencias de la Información

Editor: Patricia Allendez Sullivan. Asistente Editorial: Analía Bedrosian

Nayar, Leonor.

Estudios de usuarios. Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información, 2013

ISSN 1852 - 6411

1. Unidades de Información. 2. Usuarios. 3. Estudios de usuarios. 4. Formación de usuarios.

I. Título

## Resumen

Los estudios de usuarios permiten a toda Unidad de Información conocer sus usuarios reales y potenciales y emplear dicha información para mejorar sus servicios elevando así su calidad y excelencia. Para lograrlo es necesario contar con personal calificado que permite realizar las tareas necesarias para alcanzar la excelencia. Los estudios de usuarios, constituyen la mejor herramienta con que puede contar un buen referencista y un buen administrador para desarrollar buenos servicios acorde a sus usuarios y a emplear óptimamente sus recursos económicos para desarrollar una buena colección.

## Introducción

Podemos decir que el *usuario es todo aquel individuo que hace uso de algo, o sea, un cliente habitual de un servicio público o privado.*

Los diccionarios y vocabularios especializados en documentación e información, definen el término usuario como:

- “La persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o un archivo” (Martínez de Sousa)<sup>1</sup>.
- “Aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades” (Sanz Casado)<sup>2</sup>.
- “Un agente especial de creación, evaluación, enriquecimiento, adaptación, estímulo y funcionamiento de un sistema de información cualquiera que sea” (Guinchat, Menou)<sup>3</sup>

Igualmente se ha determinado la diferencia entre: *usuarios reales* “aquellos que no sólo son conscientes que necesitan la información sino que la utilizan frecuentemente” y *usuarios potenciales*, que se definen como “aquellos que

---

<sup>1</sup> p. 861.

<sup>2</sup> p. 19.

<sup>3</sup> p. 415.

necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello, por lo tanto, no expresan sus necesidades” (Sanz Casado)<sup>4</sup>.

Los usuarios reales ya han establecido ciertos vínculos de comunicación con los sistemas y funcionarios de la información, mientras que los usuarios potenciales, aunque formen parte de una organización, no han establecido ningún vínculo con las unidades de información. Éstas pueden identificar entre sus usuarios a personas con rasgos de liderazgo, a quienes les encomienda que de manera espontánea realicen ciertas tareas de difusión de los productos y servicios de información. Se les denomina usuarios intermediarios (Israel A. Nuñez)<sup>5</sup>.

El término de usuario intermediario, también hace referencia a:

- Un “especialista en información” que consulta, analiza y evalúa las bases de datos, que distribuyen y publican los “mayoristas de información” con el propósito de adquirirlas para su unidad de información.
- Los “corredores de información” que ofrecen servicios de búsqueda y de consultoría para determinar la información estratégica de las empresas.
- Los “tanques de pensadores” o grupos interdisciplinarios organizados con el propósito de realizar investigaciones en los campos de la política, los desarrollos tecnológicos y los procesos sociales, y cuyas recomendaciones son altamente acogidas y apreciadas por los gobiernos.

Entonces, los usuarios son los receptores de toda las actividades que se realizan en una biblioteca y son también los que juzgan si nuestros esfuerzos son pertinentes y válidos o no lo son.

### **Algunos conceptos para tener en cuenta**

*Necesidad de información:* se puede definir como la sensación de **carencia de algo**; es decir, es *aquellos que un individuo debe poseer para su trabajo,*

---

<sup>4</sup> p. 19.

<sup>5</sup> p. 112.

*investigación, educación etc.* En este concepto se encuentran implicadas valoraciones muy personales, pues lo que para uno es una Información importante, para otro puede ser irrelevante.

Por este motivo la necesidad de información es *un concepto muy difícil de definir, aislar o medir, pues implica procesos cognitivos que pueden operar a diferentes niveles de conciencia y, por lo tanto, pueden incluso no estar claros.* Sin embargo, es evidente que la necesidad es una parte importante del proceso creativo y en algunas condiciones, la necesidad de información no puede ser especificada claramente, porque no está disponible en ese momento o simplemente, porque el usuario no es **capaz de expresar lo que necesita.**

En este sentido, es conveniente señalar que las necesidades no son fáciles de traducir, pues a veces, los usuarios no saben lo que quieren, y es el bibliotecario quien tiene que conseguir que el usuario le comente sus necesidades reales de una forma clara y unívoca.

Para Lancaster (1983), la necesidad de información se puede concretar en dos grandes categorías.

- a) La necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor o el título
- b) La necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular (necesidad de tipo temático).

Entonces, estas son las dos funciones que Lancaster señala como fundamentales para un servicio de información: entrega de documentos y recuperación de información.

Pero esas funciones se generan en dos estados por los que transita todo usuario y que se los conoce como deseo y demanda de información. Algunos erróneamente los consideran sinónimos pero no es así. Veamos, entonces, sus diferencias.

*Deseo de información:* es la forma que tiene el usuario de expresar su voluntad de satisfacer una necesidad. En el deseo interviene un gran número de factores que van desde las características personales del usuario, hasta las de tipo cultural o social. El deseo es *aquello que a un individuo le gustaría tener y que puede ser transformado en demanda por el especialista de información*. En este sentido, es conveniente señalar que un usuario puede necesitar un documento que no desea o puede desear un documento que no necesita. Sin embargo, un deseo, como una necesidad, es una demanda potencial. Por lo tanto, es conveniente distinguir entre deseos y necesidades, de tal manera, que los usuarios son conscientes de sus deseos pero no lo son de sus necesidades. Algunos centros de información se limitan a atender los deseos de sus usuarios, potenciando aquellos servicios o productos que tienen una gran demanda y sin embargo, apenas dedican ningún esfuerzo en promocionar aquellos otros que teniendo un interés potencial para los usuarios, reciben una escasa utilización; para evitar que haya servicios de información que no sean usados, simplemente por ser desconocidos, es conveniente que el centro tenga una política activa de la difusión de sus recursos a través de la publicidad y promoción de sus productos y servicios.

*Demanda de información:* es la formulación expresa de un deseo, o dicho de otro modo, es lo que un individuo solicita a una biblioteca o centro de documentación, Generalmente, el usuario cree que desea aquello mismo por lo que se muestra interesado, pero, a veces, lo que encuentra carece de valor para él, Otras veces, pide información que no necesita y no pide aquello que realmente le haría falta para el desarrollo de sus actividades.

Es interesante detenerse en este punto para señalar uno de los graves problemas que afectan a las Unidades de Información a la hora de evaluar la efectividad de sus servicios. A veces se confunden e identifican las necesidades con las demandas, lo cual no es cierto, pues una gran parte de las necesidades nunca se convierten en una demanda. Por lo tanto es recomendable que la Unidad de

Información identifique las necesidades de información del colectivo de usuarios que acude al servicio que brinda y, posteriormente, analice la discrepancia que existe entre esas necesidades que han sido detectadas y las demandas que se han solicitado.

En este sentido, Lancaster recomienda identificar estas diferencias en términos de consideraciones cuantitativas, es decir, el número de necesidades que no son convertidas en demandas, y en consideraciones cualitativas, es decir qué tipo de necesidades son convertidas en demandas y el grado en que éstas reflejan las necesidades reales de los usuarios.

Sin embargo, también el propio Lancaster reconoce que en la mayoría de las bibliotecas se ignoran las necesidades no expresadas por los usuarios, y concentran la evaluación de su efectividad exclusivamente en las demandas que reciben.

Entendemos que es necesario que cambie la visión de los responsables de los bibliotecarios, dirigiendo su atención hacia aquéllas necesidades que no son expresadas y que, en la mayoría de los casos, provienen de la gran cantidad de usuarios potenciales que solicitan información en las diferentes bibliotecas.

Este cambio de actitud, permitiría alimentar de forma significativa la eficiencia del centro, al aumentar el número de usuarios que atiende con los mismos recursos.

### **Los factores que afectan la demanda**

Hay muchos factores que afectan la demanda:

- La cantidad de documentos publicados que se incrementa de manera exponencial, por ese motivo, las bibliotecas carecen de los recursos

necesarios para contar con todo el material que se publica sobre un tema determinado.

- El costo de las publicaciones que cada vez resulta ser más elevado, en especial en períodos como los actuales en los que la escalada inflacionaria hace muy difícil la adquisición de material bibliográfico.
- La disminución del presupuesto dedicado a las adquisiciones puede aumentar el nivel de las necesidades insatisfechas.
- Contar con poco personal profesional capacitado para acompañar a los usuarios en la búsqueda de Información.
- El número de usuarios potenciales también afecta a la demanda, y depende no sólo del tamaño de la población, sino también de otros factores, como la prosperidad del sector industrial, los fondos que se dedican a la investigación y desarrollo y la potenciación de las actividades universitarias.
- La cobertura bibliográfica de las obras publicadas, también influyen en la demanda. En este sentido. un mal control bibliográfico de las publicaciones provocan una disminución de las peticiones y una dificultad mucho mayor de verificación. Algunas publicaciones son difíciles de conseguir como la denominada *literatura gris*.
- También es importante tener en cuenta la visibilidad bibliográfica, es decir, el grado en que se publicitan las adquisiciones bibliográficas.

### **Entrevista de referencia**

Una herramienta esencial para comprender que necesitan nuestros usuarios es la entrevista de referencia.

Podemos definirla como la conversación entre el bibliotecario y el usuario, con el objeto de clarificar las necesidades del usuario y ayudar al bibliotecario a encontrar las respuestas oportunas.



Los estilos personales de comunicación de los participantes en la entrevista de referencia, las necesidades del usuario, la colección existente en la biblioteca y las normas y procedimientos de la institución, influirán en cómo se lleva a cabo esta entrevista: de una manera más informal o más formal, pero que siempre debe respetar una estructura y un objetivo específico.

En la entrevista de referencia, los objetivos del bibliotecario son determinar qué información es la que necesita el usuario, cuanta información necesita, la profundidad o grado de exhaustividad de ésta, y que formato es el más apropiado o preferido por el usuario.

Para obtener toda esta información, el bibliotecario deberá conocer con exactitud qué es lo que el usuario ya conoce sobre la materia, las fuentes consultadas, el tiempo de que dispone el bibliotecario para buscar la respuesta a sus preguntas y, en la mayoría de los casos, la cantidad de dinero que está dispuesto a gastar el usuario para obtenerla (pago de consultas en línea, fotocopias, etc.).

Normalmente, la primera pregunta que hace el usuario al bibliotecario, nunca refleja lo que en realidad necesita, hace falta que el bibliotecario efectúe una serie de preguntas que le ayuden a definir la materia, amplitud, etc. de lo que realmente necesita el usuario.

Una vez que el bibliotecario ha encontrado la o las respuestas a las preguntas formuladas por el usuario debe comunicarle sus hallazgos al usuario asegurándose de que realmente era esta información la que necesitaba.

Una entrevista de referencia puede haber sido realizada correctamente y puede no obtenerse al final la información necesaria para el usuario: puede que la información no se encuentre en el formato que el usuario necesita, o que la biblioteca no pueda suministrar esa información, etc. Una entrevista de referencia tendrá éxito si el usuario se siente satisfecho con todas las transacciones que el bibliotecario ha realizado.

Para entender mejor el proceso de la entrevista de referencia, el bibliotecario deberá considerar la importancia de la comunicación verbal y no verbal, así como el entorno donde se realice la entrevista.

Existen diferentes tipologías de entrevistas, según sea el objetivo de estas:

- Pregunta de respuesta rápida
- Proyecto de investigación
- Diseminación Selectiva de la información
- Formación
- Búsqueda en bases de datos en línea
- Consulta telefónica
- Problemas con los usuarios, etc.

La ubicación física del área de referencia es importante a la hora de establecer una comunicación fluida con el usuario, es importante maximizar el confort y la sensación de eficiencia.

### **Algunos datos históricos sobre los estudios de usuarios**

Los antecedentes de estudios de usuarios a nivel internacional se remontan a 1930 y fueron realizados por profesores de la University of Michigan.

Posteriormente, la de The Royal Society Scientific Information Conference, en sus report and papers organizada en Londres en 1948, se interesa por estudiar a un tipo particular de usuarios que son aquellos que conforman las comunidades académicas de científicos. Para ello formulan las siguientes preguntas:

- ¿Qué tipo de información emplean?
- ¿Qué fuentes de información prefieren?

Por su parte, en 1959 durante las Segundas Jornadas de Biblioteconomía, celebradas en la ciudad de México, se conforma una mesa de trabajo en la que se debate el “ideal de biblioteca”: para ello se tiene en cuenta un punto fundamental en todo estudio de usuarios como es la satisfacción de las necesidades lectoras.

Estas menciones forman parte de lo que podríamos denominar la prehistoria de los estudios de usuarios. Los estudios de usuarios tienen la finalidad de entender cuáles son las necesidades de información de los usuarios de una Unidad de Información, para poder tomar decisiones adecuadas en relación al desarrollo de colección de la misma.

Por lo tanto, los estudios de usuarios garantizan la eficiencia de las colecciones de una biblioteca, tanto en formato impreso como electrónico. Además, suministran información respecto a los idiomas que dominan los usuarios.

No obstante, en América Latina se realizan pocos estudios de usuarios, por lo tanto, los bibliotecarios carecen de una herramienta fundamental para optimizar el desarrollo de colecciones. Los datos que brinda la base de datos INFOBILA, demuestran que se han publicado unos 90 artículos, libros, ponencias y/o documentos sueltos sobre esta temática; y si tenemos en cuenta que Latinoamérica cuenta con 25 países, este número de publicaciones no es muy significativo y las conclusiones de estos trabajos no logran reflejar la problemática de la Región sobre este tema.

Generalmente, son las bibliotecas universitarias y los centros de investigación los que sienten un mayor interés en realizar este tipo de estudio, sin embargo, estudios de este tipo serían muy valiosos en las bibliotecas escolares, públicas y populares, así como también en las bibliotecas de empresa, estudios jurídicos y contables, etc.

### **Tipos de usuarios y sus necesidades**

El usuario es el origen de toda Unidad de Información. Se acerca a ella en el momento que experimenta una **necesidad** (estado de carencia). En muchas ocasiones el usuario desconoce que necesita recabar información y es el especialista el que debe guiarlo y orientarlo.

Para **Lancaster** (1983), la necesidad de información se puede concretar en dos grandes categorías:

- a) La necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor o el título
- b) La necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular (necesidad de tipo temático).

Estas dos funciones, entrega de documentos y recuperación de información, son para Lancaster las principales actividades que desarrollan los servicios de información.

Adaptando la tipología de Sanz Casado que distingue entre 4 ámbitos: el *científico*, la *industria*, el *administrador* y el *político*, y el *hombre de la calle*, podemos hablar de:

Ámbito de la investigación científico técnica	Entorno académico
Ámbito de los especialistas - técnicos	Profesiones técnicas Información para el desarrollo intelectual
Ámbito de los gestores	Información para la decisión
Ámbito de los ciudadanos	Mercado doméstico Información pública

## **Hábitos y necesidades de información de los científicos experimentales y tecnólogos**

Son usuarios del área de las ciencias duras y tecnólogos. Sus investigaciones tienen carácter universal y trabajan en equipo.

Para conocer sus necesidades de información se utilizan cuestionarios y encuestas; los datos obtenidos se cuantificaban.

Los científicos utilizan como fuente de información publicaciones periódicas, monografías, informes, asistencia a seminarios y congresos y forman *colegios invisibles*, al igual que los canales informales. Los tecnólogos prefieren las fuentes informales como contacto entre colegas, llamadas telefónicas, correo electrónico, asistencia a congresos y seminarios y publicaciones periódicas.

Sus necesidades de información varían según la línea de investigación. Tanto la ciencia como la técnica es acumulativa por lo que siempre utilizan documentos muy nuevos y avances de investigación, además tiene gran influencia los canales de comunicación que utilizan.

Los tecnólogos suelen interiorizarse, a través de charlas informales con colegas y amigos sobre avances diversos relacionados con su campo profesional. Utilizan mucha información interna o "literatura gris"

Utilizan gran cantidad de documentos electrónicos y tienen gran destreza en su uso, pero también suelen delegar en los expertos la búsqueda de bibliografía. Hacen uso y abuso de bases de datos especializadas. Utilizan mucho los servicios de información, y generalmente emplean material en lengua inglesa.

## **Hábitos y necesidades de información de los científicos sociales**

Los investigadores del área se nuclean en distintas escuelas de pensamiento, utilizan una terminología imprecisa y sus descubrimientos son poco rentables. Sus investigaciones son de carácter local y suelen trabajar en equipo.

Uno de los puntos esenciales es conocer que disciplinas integran a las Ciencias Sociales; según Sanz Casado, las disciplina de Ciencias Sociales son la Economía, las Ciencias Políticas, la Antropología, la Sicología y la Sociología, luego se sumaron la Pedagogía, la Geografía, la Historia, el Derecho, la demografía, Biblioteconomía y Documentación, Gerontología, la Criminología y los estudios de Finanzas y Negocios.

<b>LAS CC. SOCIALES EN LAS CLASIFICACIONES Y TESAuros</b>		
<b>CDU</b>	<b>DEWEY</b>	<b>TESAURO UNESO</b>
-SOCIOLOGÍA	- SOCIOLOGÍA	- SOCIOLOGÍA
- ESTADÍSTICA	- ESTADÍSTICA	- CC. POLÍTICAS
- POLÍTICA	- CC. POLÍTICAS	- ECONOMÍA
- ECONOMÍA	- ECONOMÍA	- DERECHO
- DERECHO	- DERECHO	- CC. ADMINISTRATIVAS
- ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	- ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	- EDUCACIÓN
- ASISTENCIA SOCIAL	- PATOLOGÍA SOCIAL	- CC. DEL COMPORTAMIENTO
- EDUCACIÓN	- EDUCACIÓN	
- COMERCIO	- COMERCIO	

- ETNOLOGÍA	- COSTUMBRES	
-------------	--------------	--

Los investigadores conforman colegios invisibles, emplean la comunicación informal para actualizar sus conocimientos, (aunque estas redes de comunicación son dispares ya que su fuerza o debilidad depende del área de trabajo, en las áreas en donde las redes están sólidamente establecidas, la comunicación informal permite un gran crecimiento y productividad) y hacen un gran uso de las fuentes formales para localizar referencias relevantes para sus investigaciones.

Suelen intercambiar información valiosa por medio de la asistencia a congresos y seminarios.

No son asiduos usuarios de biblioteca y utilizan como fuente de información monografías y publicaciones periódicas; les interesa adquirir el material y formar su propia biblioteca. No emplean mucho material en soporte electrónico y no suelen consultar las bases de datos especializadas. No suelen confiar en el profesional bibliotecario para realizar sus búsquedas y sufren de la barrera idiomática, por lo que muchas veces no pueden acceder a las fuentes de información relevantes; sufren la desventaja de no contar con abundante literatura de revisión y con buenas traducciones. Estos usuarios, además, suelen quejarse de que los profesionales de la información no tienen una buena formación como para orientarlos en su búsqueda.

### **Hábitos y necesidades de información de los humanistas**

Los investigadores del área utilizan muchos materiales básicamente en soporte papel y en variadas versiones, estilos e idiomas.

Por lo general, siguiendo a Sanz Casado podemos afirmar que las disciplinas que integran el área son Religión, Filosofía, Arte, Música, Literatura, Lingüística e Historia.

<b>LAS DISCIPLINAS HUMANISTICAS EN LAS GUÍAS DE OBRAS DE REFERENCIA</b>	
DISCIPLINAS QUE APARECEN EN TODOS LOS REPERTORIOS.	DISCIPLINAS QUE APARECEN EN ALGUNOS REPERTORIOS.
- FILOSOFÍA	- RELIGIÓN
- ARTES (EN TODAS SUS VARIANTES)	- HISTORIA
- LINGÜÍSTICA	- FOLKLORE
- LITERATURA	- DEPORTES, RECREACIÓN Y VIAJES

Es necesario aclarar que hay muchos debates entre los investigadores sobre las disciplinas que integran a las Ciencias Sociales y a las Humanidades, ya que a veces según la clasificación utilizada se superponen las disciplinas en una u otra área.

Los humanistas trabajan en solitario, fundamentalmente porque las investigaciones que realizan se valen de la percepción individual y de su interpretación. No suelen nucleares en colegios invisibles aunque suelen utilizar el canal informal para recolectar información valiosa, por este motivo suelen acudir a los congresos para tener un contacto personal con sus colegas y no por el supuesto valor que pudieran tener las ponencias.

Sienten una gran necesidad de hojear libros y de estar en contacto con las fuentes originales, por este motivo se los considera como verdaderos “ratones de bibliotecas”, pero no les agrada recibir ayuda profesional sino que prefieren buscar



y “husmear” por sí mismos en los estantes. En segundo término emplean publicaciones periódicas.

Suelen utilizar preferentemente material antiguo, de primera mano y en el caso de literatura les interesa consultar todas las versiones disponibles. Suelen utilizar enciclopedias que cuentan con artículos extensos y revistas de resúmenes. Utiliza escasamente documentos electrónicos y casi ni consulta bases de datos especializadas. Sin embargo suelen ser los usuarios que más emplean las bibliotecas y tiene como ventaja sobre otros colegas el dominio de varios idiomas lo que les permite consultar variada bibliografía.

### **Hábitos y necesidades de información de la industria**

Engloba a los usuarios del sector industrial y financiero, y por ende a las empresas.

Utilizan información altamente actualizada, hacen uso de abundante “literatura gris”, que es generada dentro del mismo ámbito empresarial. Necesitan sobre todo una amplia gama de datos que la misma empresa suele transformar en información relevante; dicha información refiere a temas económicos, financieros y políticos de las distintas regiones en las que la empresa detente intereses.

### **Hábitos y necesidades de información del hombre común**

Se engloba en esta categoría a las personas que concurren a las bibliotecas en busca de información de su interés sobre variados temas con la sola finalidad de ser aceptados socialmente en su ambiente familiar, de trabajo y en su círculo de amigos. Muchas veces se trata de estar actualizado y en ocasiones es por curiosidad por temas de interés personal.

### **Conclusiones**

Los estudios de usuarios son fundamentales para la buena gestión de una Unidad de Información. Los datos que aportan se requieren para tomar decisiones óptimas que permitan implementar una política de desarrollo de colección que refleje las necesidades, deseos y demandas de sus usuarios.

Además, posibilitan la aplicación de diferentes técnicas de marketing y de la gestión de la calidad total que facilita la prestación de un servicio óptimo y acorde a la población de usuarios que emplea habitualmente sus servicios.

Fundamentalmente, los estudios de usuarios constituyen un método sistemático de recolección de información y suministran una visión bastante integral de lo que sucede en la Unidad de Información.

Por ese motivo, los estudios de usuarios son una herramienta muy valorada a nivel profesional, aunque en el caso Latinoamericano muy poco aprovechada.

Solamente podemos agregar que estos estudios son importantes para saber en qué porcentaje los servicios de la biblioteca son empleados por sus usuarios, tener en claro qué tipo de formato es el más empleado y descubrir si la colección contiene las temáticas que habitualmente solicita su población de usuarios.

## **Bibliografía**

Benito Morales, F. (2000). "Nuevas necesidades, nuevas habilidades. Fundamentos de la alfabetización en la información". En: Gómez Hernández, J. A. *Estrategias y modelos para enseñar para usar la información*. Murcia: KR.

Calva González, J. J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

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

Guinchat, C.; Menou, M. (1992). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información*. 2º ed. cor. y aum.. Madrid: Cindoe / UNESCO.

Israel A. Nuñez, P. (2000). "Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes". En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 23, 1. 107-127.

Lancaster, F. W. (1983). *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM; Dirección General de Bibliotecas

Martínez de Sousa, J. (1993). *Diccionario de bibliotecología y ciencias afines*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez.

Monfasani, R. E.; Curzel, Marcela F. (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.

Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez.