

La investigación sobre el ciclo de las necesidades de información: modelos teóricos y métodos

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ
*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas
y de la Información, UNAM*

INTRODUCCIÓN

Hablar sobre los usuarios de la información y sobre las investigaciones realizadas o las que pueden realizarse es muy amplio, uno de los aspectos que pueden ser investigados es lo concerniente al fenómeno o ciclo de las necesidades de información.

Es conveniente señalar que son pocas las fuentes que tratan los aspectos teóricos del fenómeno de las necesidades de información.¹ Pese a ello, las fuentes documentales que existen corresponden sobre todo a los resultados de investigaciones, tanto teóricas como prácticas, otras empíricas por completo desarrolladas directamente en las

1 Cabe aclarar que existe una gran cantidad de investigaciones sobre la búsqueda de información que realizan diferentes grupos de sujetos, fuentes y recursos que utilizan, pero son poco en realidad los documentos donde se aborda el fenómeno relativo a las necesidades de información.

bibliotecas, algunas investigaciones se encuentran publicadas en libros, revistas, memorias de congresos y uno que otro reporte de investigación aún sin publicar.

Algunos de los autores primordiales de este fenómeno son los rusos Blyumenu² y Kogotkov,³ y la norteamericana Durrance,⁴ quienes han publicado documentos en los cuales se han detenido sobre aspectos teóricos del tema, aunque al revisar sus escritos estos requieren de mayor profundidad sobre el tópico. A estos autores se les puede situar como estudiosos del primer elemento que conforma el fenómeno, es decir, el surgimiento de las necesidades de información.

Existen otros autores que han tratado sobre el segundo de los elementos, es decir la manifestación de las necesidades de información, a través del comportamiento informativo; solo que al exponerlo con una intención teórica los llevan a relacionar este elemento con algunos métodos que pueden permitir su identificación y determinación. Entre ellos se encuentra Kunz,⁵ Krikelas,⁶ Hill,⁷ Núñez,⁸

2 D.I. Blyumenu. "Refining initial concepts in information need theory." *Nauchno Tekhnicheskaya Informatsiya*. Serie 2, núm. 2, 1986, pp. 48-52.

3 S.D. Kogotsokov. "Formation of information needs." *Nauchno Tekhnicheskaya Informatsiya*. Serie 2, núm. 2, 1986, pp. 38-47.

4 J.C. Durrance. *Armed for action: librar response to citizen information needs*. New York: Neal-Schuman, 1984; Durrance, J.C. "Information needs." *Rethinking the library in the information age*, vol. II, U.S. Office for Educational Research Government, Office for Library Process, 1988; Durrance, J.C. "Information needs: old song, new tune." *School library media quarterly*, Spring 1989, vol. 17, núm. 3, pp. 126-130.

5 W. Kunz, H.W.J. Rittel y W. Schwuchow. *Methods of analysis and evaluation of information needs*. München: Verlag Dokumentation, 1977.

6 James Krikelas. "Information seeking behavior: patterns and concepts." *Drexel Library quarterly*. Spring 1983, vol. 19, núm. 2, pp. 5-20.

7 Cfr. H.K. Hill. *Methods of analysis of information need*. Denton, Texas: H.K. Hill, 1987. Tesis (Master of Arts) - School of Library and Information Studies.

8 I.A. Núñez Paula. "Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores." *Ciencias de la información*, 1992, vol. 23, núm. 2, pp. 119-123; Núñez Paula, I.A. "Metodología para la introducción del enfoque sociopsicológico en las entidades de información." *Ciencias de la información*, diciembre 1991, vol. 22, núm. 4, pp. 10-20.

Figueredo,⁹ Sanz,¹⁰ Prasad,¹¹ Wilson,¹² y Devadason.¹³ Sobre este aspecto existe más literatura, sobre todo con resultados de investigaciones de tipo práctico o empírico. Cabe señalar que estos autores, sin profundizar demasiado en el asunto, mencionan que el comportamiento informativo se relaciona con la existencia de necesidades de información, mas no se adentran en esta relación y se quedan sólo con la identificación de dicho comportamiento. En donde se detienen con mayor énfasis es en el planteamiento de la existencia de métodos que permiten establecer el comportamiento del usuario en relación a las fuentes y recursos que utilizan.

La desvinculación que se da entre una investigación acerca del comportamiento informativo de una comunidad de sujetos lleva a la fragmentación de la investigación del fenómeno en su totalidad, con esto se quiere decir que aunque una investigación este centrada sólo en el comportamiento informativo de una comunidad de sujetos se tienen que hacer mención que antes de la existencia de ese comportamiento hay una serie de necesidades de información dentro del sujeto que lo orillan a tener un comportamiento, que es el que se investiga y que esas necesidades en cierta forma anteceden y tienen influencia sobre el comportamiento que fue detectado por la investigación en un grupo de sujetos.

Por otro lado, existe además toda una variedad de autores que han hecho aportaciones acerca de la tercera fase del fenómeno, la satisfacción de usuarios, y de igual forma que la fase anterior del comportamiento informativo no lo relacionan con el fenómeno integral en cuestión, es decir, con sus dos elementos antecesores: las necesidades

9 Nice Menezes de Figueredo. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994.

10 Elías Sanz Casados. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

11 H.N. Prasad. *Information need and user*. Varanasi: Indian Bibliographic Center, 1992.

12 T.D. Wilson. "On user studies and information need." *Journal of Documentation*. 1981, vol. 37, núm. 1, pp. 3-15.

13 E.J. Devadason. Pandala Pratap. "A methodology for the identification of information needs of users." *IFLA Journal*, 1997, vol. 23, núm. 1, pp. 41-51.

que son las que se satisfacen y el comportamiento informativo que es el camino que siguen los sujetos para satisfacer sus necesidades.

En esta línea, los resultados de los estudios sobre satisfacción solo se detienen a contemplar si están satisfechos los individuos. En esta vertiente están autores como Verdugo,¹⁴ Magaloni,¹⁵ Mostert,¹⁶ Pérez,¹⁷ Andaleeb¹⁸ y Applegate.¹⁹ Resulta necesario enfatizar que sólo se mencionan en las investigaciones sobre este rubro la satisfacción más no lo relacionan con todo el fenómeno en sí, es decir con el comportamiento informativo que es el antecedente y con el surgimiento de las necesidades de información que es el origen de la búsqueda de la satisfacción.

Como puede observarse existen diversos documentos productos de estudios o investigaciones sobre el fenómeno de las necesidades de información, presentados de forma seccionada y no logran integrar el conocimiento hacia el estudio del fenómeno en cuestión.

El análisis y síntesis de los métodos de investigación pueden ser útiles para lograr conformar un marco teórico conceptual adecuado para intentar describir el fenómeno o ciclo de las necesidades de información a partir de los resultados de investigaciones seccionadas por cada una de las partes de que consta el fenómeno.

14 José Alfredo Verdugo Sánchez. *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. México: UNAM, ANUIES, 1989.

15 Ana María Magaloni de Bustamante. *Una alternativa para evaluar y diseñar servicios especializados de información documental*. México: UNAM: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1984.

16 D.N.J. Mostert, J.H.P. Eloff y S.H. von Solms. "A methodology for measuring user satisfaction." *Information processing and management*, vol. 26, núm. 5, 1989, pp. 545-556.

17 Amalia Vicenta Pérez Diez. *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid: CINDOC, FESABID, 1996.

18 Syed Saad Andaleeb. "Explaining user satisfaction with academic libraries: strategic implications." *College and research libraries*. March 1998, vol. 59, núm. 2, pp. 156-168.

19 R. Applegate. "Models of user satisfaction: understanding false positives." *RQ Reference quarterly*, summer 1993, núm. 4, p. 527.

Para ahondar un poco mas en las aportaciones principales de dicho fenómeno se pueden sintetizar lo que expresan los principales autores como se presenta en los siguientes párrafos.

Todo parece indicar que los primeros que esbozan la idea y la existencia de una teoría que pueda explicar el fenómeno de las necesidades de información son Blyunmenau y Kogotkov.

FASE DE SURGIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Del primero de ellos, Blyumenau,²⁰ es posible subrayar los siguientes puntos importantes:

- a) Existe la posibilidad de conformar una teoría que explique el fenómeno de las necesidades de información. Ahora esto es ya un hecho.
- b) Desde la época en que escribió su documento sobre este tópico este autor expresaba que era posible llevar a cabo una síntesis de las investigaciones hechas hasta el momento y lograr encontrar los fundamentos de una teoría acerca del fenómeno de las necesidades de información (podía realizarse una síntesis del conocimiento hasta entonces existente).

A la par otro autor ruso, Kogotkov²¹ en uno de su documento expone los siguientes puntos en términos generales:

- a) El medio que circunda a un sujeto tiene alguna relación con sus necesidades de información (esto permite pensar que ciertos elementos o llamados ahora variables pueden tener conexión con el fenómeno en cuestión y su relación entre ellos).
- b) Tomar en cuenta las investigaciones realizadas con anterioridad sobre las necesidades de información (no llega a profundizar sobre estas cuestiones, su trabajo solo puede ser una guía a otras investigaciones).

20 D.I. Blyumeanu. *Op. cit.*

21 S.D. Kogotkov. *Op. cit.*

Otro autor importante, desde una perspectiva personal, es la norteamericana Durrance²² quien en sus documentos, expone la relación existente que impera entre la biblioteca o centro de documentación con su comunidad de usuarios, la cual debe ser estrecha y fundamental con el fin de que ayude al desarrollo de las actividades de la unidad de información con miras a atender y satisfacer una necesidad de cada miembro de una comunidad determinada.

Es importante señalar que esta autora expone similitudes con las de Kogotkov, y se puede exponer su pensamiento en los siguientes puntos:

- a) El ambiente en el cual vive un sujeto es fundamental por lo cual es preciso conocerlo. (Estos señalamientos son miliares a Kogotkov).
- b) El profesional de la información, la biblioteca o unidad de información tiene como responsabilidad conocer el ambiente en el cual vive, se desenvuelve y labora la persona, dado que el sujeto y el lugar tienen una relación estrecha (el aspecto importante es que se debe tomar en cuenta todo tipo de medio ambiente en el cual vive el sujeto).
- c) Un elemento novedoso en el sentido que esta autora es quien lo resalta con claridad y le da un sentido y un lugar dentro del fenómeno de las necesidades de información es lo que ella llama el *factor tiempo*. (Este elemento permite, iniciar una reflexión sobre su posible influencia en el fenómeno y su relación con la triada: usuario-documento (información)- unidad de información).

22 J.C. Durrance. *Armed for action: librar response to citizen information needs*. New York: Neal-Schuman, 1984; Durrance, J.C. "Information needs." *Rethinking the library in the information age*, vol. II, U.S. Office for Educational Research Government, Office for Library Process, 1988; Durrance, J.C. "Information needs: old song, new tune." *School library media quarterly*, Spring 1989, vol. 17, núm. 3, pp. 126-130.

FASE DE MANIFESTACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN O COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

Otros autores que pueden ser mencionados acerca de la segunda fase del fenómeno son Kunz, Krikelas, Hill, Núñez, Figuereido, Sanz y Prasad quienes exponen aspectos similares²³ donde consideran importante la identificación del comportamiento informativo de las comunidades de usuarios.

Los aspectos expresados en común por estos autores son:

- a) Utilización de diversos métodos para identificar el comportamiento informativo de comunidades de sujetos.
- b) Los métodos pueden ser clasificados.
- c) Presentan una posible relación entre el método utilizado para la investigación y la comunidad de sujetos

Otro autor que ha propuesto una metodología tomando en cuenta lo dicho por Durrance y Kogotkov es Devadason²⁴ quien plantea lo siguiente:

23 W. Kunz, H.W.J. Rittel y W. Schwuchow. *Methods of analysis and evaluation of information needs*. München: Verlag Dokumentation, 1977; Krikelas, James. "Information seeking behavior: patterns and concepts." *Drexel Library quarterly*. Spring 1983, vol. 19, núm. 2, pp. 5-20; Hill, H.K. *Methods of analysis of information need*. Denton, Texas: H.K. Hill, 1987. Tesis (Master of Arts) - School of Library and Information Studies; Nuñez Paula, I.A. "Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores." *Ciencias de la información*, 1992, vol. 23, núm. 2, pp. 119-123; Nuñez Paula, I.A. "Metodología para la introducción del enfoque sociopsicológico en las entidades de información." *Ciencias de la información*, diciembre 1991, vol. 22, núm. 4, pp. 10-20; Figuereido, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994; Sanz Casados, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994; Prasad, H.N. *Information need and user*. Varanasi: Indian Bibliographic Center, 1992.

24 F.J. Devadason. *Op. cit.*

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

Existe la factibilidad de plantear una metodología para llevar a cabo investigaciones sobre la manifestación de las necesidades de información (pero se olvida de las otras dos fases del fenómeno: el comportamiento y la satisfacción).

FASE DE SATISFACCIÓN

En relación con la última fase del fenómeno se tiene a Applegate²⁵ quien expone los siguientes aspectos:

- a) La satisfacción de los usuarios tiene dos vertientes: una material y una emocional (la autora relaciona a la satisfacción con el servicio que brinda una biblioteca a través del servicio de consulta, asimismo no menciona que la satisfacción es parte de un fenómeno en cuestión).
- b) la satisfacción tiene un lado emocional (desde este punto de vista se relaciona con la naturaleza y surgimiento de las necesidades de información en los sujetos).
- c) Relación entre la satisfacción del usuario y el comportamiento que presenta un sujeto ante los servicios bibliotecarios y de información (este aspecto tiene una relación directa con el comportamiento informativo).
- d) La existencia de una insatisfacción en contra parte con la satisfacción (puede ser positiva o negativa).

Por desgracia, la satisfacción se trata desde varias perspectivas y una de ellas, la más usada, es la que corresponde a la evaluación de las bibliotecas y otras unidades de información, así como la evaluación de servicios y personal. Este enfoque es diferente al que se pretende en este documento, pero la mayoría de lo publicado gira alrededor de esta perspectiva.

25 Applegate, *Op. cit.*

Los autores Mostert²⁶ y Verdugo²⁷ exponen algunos puntos de índole metodológica para la detección del nivel o grado de satisfacción de sujetos. Pero aún así se puede considerar de ellos los siguientes aspectos:

- a) Utilización de determinados métodos, técnicas e instrumentos para determinar la satisfacción de usuarios de los servicios bibliotecarios y de información.
- b) La relación de la satisfacción con diversas comunidades de usuarios (se presenta la reflexión sobre que un servicio puede satisfacer a una comunidad pero no a otra).

Los autores que abordaron la satisfacción desde un punto de vista pragmático, de entre los varios autores, se consideraron a Magaloni, Pérez y Andaleeb,²⁸ debido a que los resultados de sus trabajos ilustran lo que será entendido por satisfacción con relación a aspectos del servicio bibliotecario y de información. De lo expuesto por los autores se presentan los siguientes aspectos:

- a) Miden la satisfacción de los usuarios a través de calificar las características de un servicio o una herramienta (con esta idea se alejan del origen de la búsqueda de la satisfacción que es la necesidad).
- b) Exponen técnicas e instrumentos usados para medir la satisfacción.

Como puede observarse, entre las propuestas de los tres bloques de autores que fueron descritos en este apartado no hay una relación

26 D.N.J. Mostert, J.H.P., Eloff y S.H. von Solms. *Op. cit.*

27 José Alfredo Verdugo Sánchez. *Op. cit.*

28 Ana María Magaloni de Bustamante. *Una alternativa para evaluar y diseñar servicios especializados de información documental*. México: UNAM: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1984; Pérez Diez, Amalia Vicenta. *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid: CINDOC, FESABID, 1996; Andaleeb, Syed Saad. "Explaining user satisfaction with academic libraries: strategic implications." *College and research libraries*. March 1998, vol. 59, núm. 2, pp. 156-168.

de sus resultados, siendo que están todos hablando de lo mismo, pero en diferente momento, en el cual se desarrolla el fenómeno de las necesidades de información en los sujetos.

En los años sesentas la literatura concerniente a investigar a los usuarios de los servicios bibliotecarios y de información se desarrolló con rapidez. La mayoría de ellos en temas sobre ciencia y tecnología pero un buen número también abordó las ciencias sociales, primero, y las humanidades después, siendo esto último en los años setentas. Sólo hasta años más recientes se ha incursionado en las áreas industriales, de negocios y de otros sectores sociales; algunos de estos estudios fueron realizados a escalas mayores y no sólo con grupos reducidos o muy específicos.

Existen investigaciones (hasta 1975) en que se han indagado diversos grupos de sujetos con diversos instrumentos: cuestionarios, entrevistas, diarios y observaciones. Y se siguieron replicando esas investigaciones de las cuales no hay aportes sustanciales, pues en muchos de los casos se dieron a conocer como resultados empíricos. Cabe señalar que en Hispanoamérica la situación es diferente por el hecho de que no se ha estudiado el fenómeno en diversas comunidades y son escasos los resultados de investigaciones, con lo cual pone a la región en desventaja con Estados Unidos y Canadá.

Uno de los antecedentes sobre el comportamiento en la búsqueda de información data de 1930 según Wellard realizado por profesores de la University of Michigan.

Otro corresponde a 1948 en *The Royal Society Scientific Information Conference*, en sus *report and papers* organizada en Londres iniciaron sus estudios sobre un tipo particular de usuarios que son las comunidades académicas de científicos. Sobre los cuales se formularon las preguntas siguientes:

- ¿Información que usan?
- ¿Fuentes de información que utilizan?

En suma las investigaciones sobre los usuarios tienen su base en los siguientes aspectos:

La investigación sobre el ciclo de las necesidades de...

- Determinan el tipo de biblioteca.
- Razón por la cual se realizan todas las actividades de una biblioteca.
- Con base en sus necesidades informativas se realiza la selección de materiales.
- Generan información y a la vez usan información.
- Buscan la información para satisfacer su necesidad.

Asimismo, es como las investigaciones sobre los usuarios de la información pueden tratar en forma específica entre otros los siguientes aspectos:

- Concepto.
- Tipologías.
- Surgimiento de sus necesidades.
- Comportamiento informativo.
- Satisfacción.
- Formación.
- Y otros tópicos de más investigaciones.

Ahora bien, en términos más contemporáneos para la investigación sobre el fenómeno de las necesidades de información estas se pueden realizar sobre alguna de sus partes o de forma integral.

- Surgimiento de las necesidades de información
- Comportamiento en la búsqueda de información
- Satisfacción de las necesidades de información

Para poder desarrollar y apoyar las investigaciones y contribuir con conocimiento que permita desarrollar teorías, han surgido desde 1956 varios modelos sobre las necesidades de información y algunos son los siguientes:

- 1956. Case Wester Reserve University. School of Library Science
- 1981. University of Sheffield. School of Librarianship and Information Science

1983. University of Wisconsin-Madison. School of Library and Information Studies.
1993. The Staff of the College of St. Scholastica Library.
1997. The Asian Institute of Technology. Center for Library and Information Resources.
2000. University of Glasgow. Department of Computing Science.
2001. Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas
2006. Universidad Nacional Autónoma de México. Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información.

A través de este panorama general de algunos de los modelos que se elaboran con el fin de describir y explicar el ciclo o fenómeno de las necesidades de información puede observarse que solo algunos de ellos hacen mención acerca de los métodos para llevar a cabo la investigación sobre el fenómeno completo o alguna de sus partes o elementos. Asimismo, esto plantea la conveniencia de llevar a cabo investigaciones acerca de los métodos utilizados para el estudio de este fenómeno, tomando en cuenta la parte del fenómeno que será investigada, esto conlleva del surgimiento de la necesidad de información, a la manifestación de esta necesidad a través de un comportamiento o a la satisfacción de dicha necesidad informativa.

Asimismo, para llevar a cabo esta investigación sobre la cuestión de la metodología empleada para la investigación del fenómeno o ciclo de las necesidades de información se debe iniciar con el establecimiento, por parte del grupo de investigación, acerca de lo que se entenderá por método y por las técnicas que pueden ser empleadas sobre todo para la aplicación del instrumento seleccionado para poder recabar los datos.

También es preciso tener en mente una clasificación de los métodos: los métodos directos y los indirectos que están enfocados a como se aborda al sujeto de investigación, en nuestro caso a los usuarios de la información.

De igual modo, se tiene que considerar los métodos que pueden emplearse según la comunidad de usuarios que será investigada, debido a que se tomará en cuenta la cantidad, la dispersión geográfica,

y las características propias de los sujetos, por ejemplo edad, y tomar en consideración su estatus académico, la institución donde están ubicados y se les localizará, etc.

También cabe cuestionarse si el método se podrá ajustar a la etapa o fase del fenómeno que será investigada, pues podría ser que no es lo mismo investigar la satisfacción de las necesidades que el comportamiento en la búsqueda de información.

Ahora bien también es de cuestionar, sí el método tendrá que estar adecuado a la unidad de información, tipo de biblioteca, donde está ubicado el usuario de la información que será objeto de investigación, puesto que la diferencia entre una biblioteca escolar y una especializada presenta una serie de características propias que permiten la reflexión sobre la metodología a utilizar en cada caso.

Asimismo, se menciona la utilización de un método cuantitativo o cualitativo para acercarse al estudio de los usuarios de la información o al ciclo de las necesidades de información en específico, pero lo más importante es que ambos pueden complementarse más que excluirse mutuamente, es decir cada uno tiene su propias virtudes y aportará información importante acerca del objeto de investigación pero siempre hará falta la que pueda aportar el otro.

Para poder tener una forma de analizar los métodos, se pueden partir de algunos puntos para llevarlo a cabo, independientemente que existan más de estos, que serían:

- a) Describirlos.
- b) Sistematizarlos.
- c) Clasificarlos.
- d) Analizar sus ventajas y desventajas.
- e) Dilucidar la forma de utilización en las diferentes unidades de información.
- f) Su utilización en diferentes comunidades de usuarios.
- g) Establecer combinaciones factibles entre ellos.
- h) Establecer sus relaciones con los tipos de unidades de información y las comunidades de usuarios.
- i) Determinar su utilidad para la detección de las fases del fenómeno (necesidades, comportamiento, satisfacción).

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

Ahora bien como un simple acercamiento, no exhaustivo, sobre los métodos e instrumento utilizados en algunos de los estudios publicados en el periodo de 1990 a 2000, y que así lo mencionan en el mismo documento se puede decir que se han llevado:

Investigación de campo	Métodos directos
Estudio exploratorio	
Bibliométrico	Métodos indirectos
Preguntas	Muestras de comunidades
Análisis de citas	Todos los sujetos
Observación	
Cuestionario	
Entrevistas personales (cédula de entrevista)	
Revisión de producción bibliografía (curriculum vitae)	
Cédula de observación	

CONCLUSIONES

- Los métodos para investigar las necesidades de información se pueden clasificar en más de una forma.
- Los instrumentos y las técnicas para su aplicación dependerán del método seleccionado, pero hay que considerar que en los estudios de los usuarios de la información éstos dependerán de la comunidad de sujetos que se haya elegida, dado que algunas comunidades son más accesibles que otras y tienen diferentes características.
- Se debe analizar con cuidado la técnica de aplicación del instrumento que se va a utilizar para recopilar los datos que se usarán en la investigación, de ésta decisión depende que se lleve a buen término la indagación y que se prueben las hipótesis planteadas
- Los modelos deben de tomar en cuenta la investigación sobre los mismos métodos que pueden ser utilizados en el estudio del ciclo de las necesidades de información.

BIBLIOGRAFÍA

Andaleeb, Syed Saad. "Explaining user satisfaction with academic libraries: strategic implications." *College and research libraries*, March 1998, vol. 59, núm. 2, pp. 156-168.

Applegate, R. "Models of user satisfaction: understanding false positives." *RQ Reference quarterly*, summer 1993, núm. 4, pp. 525-540.

Blyumeanu, D.I. "Refining initial concepts in information need theory." *Nauchno Teknicheskaya Infomartsiya*. 1986, Serie 2, núm. 2, 1986. pp. 48-52. (texto en inglés).

Devadason, F. J. Pandala Pratap. "A methodology for the identification of information needs of users." *IFLA Journal*, 1997, vol. 23, no. 1, pp. 41-51.

Durrance, J. C. "Information need." *Rethinking the library in the information age*. V. 11, U.S. Office of Educational Research Government, Office of Library Process, 1988.

_____, "Information needs: old song, new tune." *School Library Media Quarterly*. Spring 1989, vol. 17, no. 3, pp. 126-130.

_____, *Armed for action: library response to citizen information needs*. New York: Neal-Schuman, 1984.

Figueiredo, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília, DF: IBICT, 1994.

Kogotkov, S. D. "Formation of information needs." *Nauchno Tekhnicheskaya Infomartsiya*. 1986, Serie 2, núm. 2, 1986, pp. 38.-47 (texto en inglés).

Krikelas, J. "Information seeking behavior : patterns and concepts." *Drexel library quarterly*. Spring 1983, vol. 19, núm. 2, po. 5-20.

Kunz , W., H.W.J. Rittel, W. Schwuchow. *Methods of analysis and evaluation of information's needs: a critical review*. Munchen: Verlag dokumentation, 1977.

Nuñez Paula, I. A "Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación y de información de los usuarios o lectores." *Ciencias de la información*, 1992, vol. 23, núm. 2, pp. 119-123.

_____, "Metodología para la introducción del enfoque sociopsicológico en las entidades de información." *Ciencias de la información*, diciembre 1991, vol. 22, núm. 4, pp. 10-20.

Pérez Diez, Amalia Vicenta. *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid: CINDOC, FESABID, 1996.

Prasad, H. N. *Information need and user*. Varanasi : Indian Bibliographic Center, 1992.

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

Verdugo Sánchez, José Alfredo. *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. México: UNAM, ANUIES, 1989.

Wilson, T.D. y D. R. Streatfield. "Structured observation in the investigation of information needs." *Social science information studies*. 1981, vol. 1, núm. 3, pp. 173-184.