

# Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ

Facultad de Ciencias de la Documentación  
Universidad Complutense de Madrid

## Introducción

Con el presente trabajo queremos mostrar algunos avances de la investigación que estamos llevando a cabo y que se basa en el análisis de los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI. Con ella queremos conocer, por un lado, el grado de difusión de los trabajos dedicados a estudiar a los usuarios de información y, por otro, aspectos relacionados con ellos tales como autoría, fuentes, objetivos, metodología, etcétera. En definitiva, queremos saber si, en nuestro país y en los últimos 8 años, se dan a conocer, de alguna manera, trabajos que tengan como objetivo fundamental estudiar a un grupo de usuarios de información y también dónde, quiénes, cómo y por qué se hacen visibles. Todo con la finalidad de saber el interés que despiertan este tipo de investigaciones, porque consideramos necesario e imprescindible que los resultados de una investigación se hagan públicos

(pueden ser de utilidad para otros profesionales de la información) y porque creemos que, desgraciadamente, esto no es lo habitual. Para completar lo dicho, consideraremos también si en ese tiempo se han publicado estudios que afronten el tema desde un plano teórico.

Para empezar, creemos conveniente hacer algunas aclaraciones. Hemos partido de un concepto amplio del término “estudios de usuarios” en el sentido de considerar como tal todos aquellos trabajos que se llevan a cabo para conocer no sólo necesidades de información y/o formación (surgimiento de la necesidad) sino también demandas y hábitos de información (manifestación, comportamiento) así como el grado de satisfacción con respecto a un producto, un servicio o un centro de información determinados de un grupo concreto de usuarios. Nos hemos centrado en los publicados, esto es, en los que se han querido mostrar de forma pública con la finalidad de darles difusión, y, sobre todo, de forma tradicional (impresos). Y, además, hemos limitado geográfica y cronológicamente nuestra investigación por motivos puramente prácticos en el sentido de que queremos conocer nuestra realidad más cercana en el tiempo y en el espacio.

La muestra que se ofrece es sólo una parte de la investigación que está en proceso y que se completará ampliando el estudio a un mayor número de

ejemplos de las fuentes que aquí se presentan y de otras posibles (tesis doctorales) así como a trabajos de carácter bibliométrico y valorando los métodos empleados en todos los estudios con el fin de determinar el carácter científico de los mismos y la calidad de la información metodológica que aportan. Además, se analizarán los trabajos de carácter teórico que hayan sido publicados durante este tiempo y en cualquier fuente.

### Estado de la cuestión

Se puede afirmar que, al menos en España, no existen trabajos de idénticas características a éste. Contamos con dos referentes que tratan asuntos parciales relacionados con el que nos ocupa y de fechas anteriores a las estudiadas. Por una parte está el de Carina Rey, “La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas”,<sup>1</sup> donde la autora estudia, utilizando la técnica de la encuesta, con un cuestionario dirigido a distintas bibliotecas universitarias catalanas, si se realizan estudios de usuarios en las mismas y con qué fin y metodología. Por

---

1 En *BiD*, vol.3, diciembre, 1999. Disponible en: ([http://www2.ub.es/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=03rey.htm](http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=03rey.htm)) [Consulta: 08-06-2008]

otra, el trabajo de Emilio Delgado López-Cózar que lleva por título “La investigación por encuesta en la biblioteconomía y documentación española: análisis de las encuestas publicadas en revistas y congresos de la especialidad entre 1976 y 1997”,<sup>2</sup> donde el autor se centra en el análisis de trabajos de investigación que emplean como método la encuesta, entre los que se cuentan algunos estudios de usuarios de información. El trabajo que nos ocupa está más en la línea del desarrollado por Calva<sup>3</sup> sobre la difusión de estudios de usuarios, en el sentido de que el autor se propone analizar el grado de difusión que en esa fuente tienen los estudios de usuarios de información.

## Metodología

El asunto mencionado se ha abordado utilizando un método de investigación bibliotecológica posible: el que Rodríguez Gallardo denomina de “investigación documental”,<sup>4</sup> que se basa en fuentes escritas (publicadas o no) y sirve, gracias a la información recabada con él, para conocer mejor un aspecto con-

---

2 En *Metodología de investigación en Información y Documentación*. Salamanca: Universidad, 2002, pp. 71-135.

3 “Las necesidades de información: la difusión de estudios en las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía”, en *Forinf@*, n° 15, 2002, pp. 9-22.

creto. El primer paso dado ha sido el de identificar y seleccionar las fuentes escritas y publicadas que servirán para obtener la información. Una vez hecho esto, se ha procedido a la identificación de los trabajos que reúnen las características mencionadas y pueden considerarse como estudios de usuarios o como trabajos teóricos sobre el tema. Tras la detenida lectura de los mismos y el análisis de contenido de los materiales seleccionados, se ha procedido a la valoración de los datos aportados. En esta ocasión presentamos parte del trabajo realizado, ofreciendo a la consideración de los presentes un trabajo de carácter meramente descriptivo y cuantitativo, que será ampliado posteriormente con un estudio cualitativo de la información obtenida donde se valorarán aspectos tales como la idoneidad de los métodos y técnicas empleados, su correcta descripción y elaboración, la adecuación de la muestra respecto a la población, el uso de una terminología apropiada, el concepto que de “estudios de usuarios” se aporta, etcétera. Con el presente trabajo se ha pretendido cuantificar, ofreciéndose información sobre el nú-

---

4 “De la práctica a la investigación”, en *La investigación bibliotecológica en la era de la información. Memoria del XXI Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la información. 24-26 de septiembre de 2003*. Compiladores Filiberto Felipe Martínez Arellano, Juan José Calva González. México: UNAM, 2004, pp.3-21.

mero de estudios de usuarios publicados, las fuentes donde aparecen y sobre otros datos de interés relacionados con los estudios de usuarios identificados. Para la obtención de estos datos se ha utilizado una plantilla que se ha aplicado a cada uno de los trabajos analizados y que se compone de los siguientes ítems:

- autoría (quién)
- objetivo/s (para qué)
- método/os, técnica/as e instrumento/s(cómo)
- usuarios estudiados (qué)

En cuanto a la autoría, se identifica la filiación institucional de los autores y su pertenencia al mundo profesional o académico; también se destaca si se trata de un autor individual o colectivo. Estos datos nos permitirán conocer no sólo de dónde procede la investigación en este campo sino también si se trabaja en equipo o individualmente. El conocer los objetivos perseguidos nos permitirá saber para qué se hacen estudios de usuarios de información en España. Esta información se completará con la conseguida en relación con los métodos, técnicas e instrumentos empleados para la obtención de información y con los usuarios estudiados, de forma que se pueda conocer qué variedades de unos y otras son los más utilizados y qué usuarios son los que merecen mayor atención por parte de los autores de estos estudios. En cuanto a los métodos, hemos empleado la clasificación que distingue entre directos e indirectos.

tos, teniendo en cuenta si se tiene (directos) o no (indirectos) una interrelación con el usuario durante la investigación, al margen de cómo se analicen los resultados. En un estudio posterior se considerarán teniendo en cuenta cómo se analicen los resultados, distinguiendo entre métodos cuantitativos (sin tener en cuenta la subjetividad del individuo estudiado) y métodos cualitativos (desde el punto de vista del individuo estudiado).

Los datos obtenidos se presentan en primer lugar por fuentes consultadas (jornadas, revistas) y, como conclusión, en su conjunto, utilizando gráficos que permitan su lectura de una forma más cómoda.

## Fuentes

Las fuentes utilizadas para la identificación de nuestro objeto de estudio han sido las actas de congresos o jornadas<sup>5</sup> de profesionales de la información y las revistas especializadas en Biblioteconomía y Documentación por considerar que tanto unas como otras constituyen un canal de comunicación esencial no sólo para la puesta en común de experiencias pro-

---

5 Nos referimos a eventos de carácter periódico “en que los miembros de una asociación, cuerpo, organismo, profesión, etc. se reúnen para debatir cuestiones previamente fijadas” (definición dada por la Real Academia Española en la 21<sup>a</sup> edición de su *Diccionario de la lengua española-1992-* de “Congreso”).

fesionales sino también para la presentación de líneas de investigación, además de ofrecer información de actualidad. Para los trabajos de carácter teórico, además de las fuentes mencionadas se ha considerado también la publicación de monografías. En cuanto a los criterios empleados para la selección de la muestra sobre la que se ha trabajado cabe decir que han sido fundamentalmente los de prestigio y continuidad así como el que se encontraran publicados, esencialmente de forma convencional (papel), o en dos soportes (informático, en línea).

En el caso de los congresos se ha partido, para la identificación de los existentes, del registro realizado por Rodríguez Yunta y Tejada Artigas,<sup>6</sup> que da cuenta de 83 reuniones científicas, congresos, jornadas, simposios y seminarios que se celebran en España desde el año 2000 y que se han convocado de forma periódica desde esa fecha o han nacido recientemente con previsión de continuidad. De todos estos eventos hemos seleccionado para esta ocasión los 6 que tienen más resonancia, tanto en el ámbito profesional como en el académico, por la calidad de sus organizadores y que representan una

---

6 “Recursos de Internet sobre desarrollo profesional en Documentación: 4. Reuniones científicas, congresos, jornadas, simposios y seminarios en España” en *Revista Española de Documentación Científica*, 29, 1, 2006, pp.153-173

variedad basada en 3 criterios: encuentros de carácter general y ámbito nacional (1 y 2), encuentros de carácter general pero de ámbito autonómico (3 y 4) y encuentros referidos a un tipo de centros de información como son las bibliotecas y de ámbito autonómico (5 y 6). Estos son:

- Jornadas Españolas de Documentación.
- Jornadas sobre Gestión de la Información y del Conocimiento.
- Jornadas Andaluzas de Documentación.
- Jornades Catalanes d'Informació I Documentació.
- Jornadas Bibliotecarias de Andalucía.
- Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid.

Todas, salvo las últimas, son jornadas organizadas por asociaciones profesionales: FESABID (Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística), SEDIC (Sociedad Española de Documentación e Información Científica), AAD (Asociación Andaluza de Documentalistas), COBDC (Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistas de Catalunya) y AAB (Asociación Andaluza de Bibliotecarios), en el mismo orden, dándose el caso de que la FESABID, representa a un amplio y variado conjunto de asociaciones profesionales. Las Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid son responsabilidad de un organismo público (la Subdirección

General de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid) y las únicas que restringen la participación a los profesionales de las bibliotecas dependientes de ese organismo. El resto, aunque algunas lleven en su denominación algún rasgo determinante (ya sea geográfico, ya de tipo de institución informativa) son abiertas en su participación y en su temática. El haber seleccionado las *Jornadas bibliotecarias de la Comunidad de Madrid* se debe al importante papel que han jugado en la consolidación del sistema bibliotecario de esa Comunidad Autónoma por establecer criterios comunes consensuados para todas las bibliotecas dependientes de ese sistema bibliotecario (determinante para el resto del país).

Para la identificación de las revistas españolas especializadas en Biblioteconomía y Documentación se ha consultado DICE (Difusión y Calidad Editorial de las Revistas Españolas de Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas), base de datos fruto de un convenio de colaboración entre el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)<sup>7</sup> y que tiene el objetivo de

---

7 Entidad que financia su mantenimiento y ha sido creada por el Grupo de Investigación "Evaluación de publicaciones científicas en Ciencias Sociales y Humanas" del Centro de Información y Documentación Científica (CINDOC), CSIC. ANECA utiliza DICE como referencia de calidad de las publicaciones españolas, en sus procesos de evaluación de profesorado.

facilitar el conocimiento y la consulta de algunas de las características editoriales de las revistas españolas de Humanidades y Ciencias Sociales más estrechamente ligadas a la calidad, relativas a aspectos tan cualitativos como los mecanismos de evaluación de originales para publicar, la apertura de los órganos de gestión y dirección, la presencia de diversas instituciones no vinculadas a la entidad editora entre las contribuciones publicadas, la difusión de las revistas en bases de datos multidisciplinares y especializadas de prestigio internacional o el tipo de presencia en Internet. La consulta de este recurso se ha contratado con la de RESH (Revistas españolas de Ciencias Sociales y Humanas: Valoración integrada e índice de citas),<sup>8</sup> que aporta, especialmente, datos relativos al uso e influencia de las revistas, a partir de la elaboración de índices de

---

8 “Aporta los resultados del análisis de las Revistas Españolas de Ciencias Sociales y Humanas desde el punto de vista de su calidad. Presenta en primer lugar los Índices de Citas correspondientes a los años 1999, 2000, 2001, 2002 y 2003 a través de los cuales puede valorarse el uso y la influencia de cada una de las revistas que aparecen citadas. A partir de las revistas citadas, con un simple clic, se puede acceder a los datos bibliográficos básicos de las revistas así como a los niveles de cumplimiento de otros parámetros fundamentales de calidad, tanto editorial como de visibilidad internacional, facilitando así una visión de conjunto sobre los diferentes aspectos de la calidad de cada revista, base de una valoración integrada”.

citas que permiten calcular el impacto de cada una en el entorno disciplinar más próximo. El hecho de que DICE aporte información sobre los criterios LATINDEX (Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal) cumplidos por las revistas que describe, nos ha hecho considerar fundamentalmente este recurso para seleccionar las revistas especializadas en Biblioteconomía y Documentación mejor valoradas y objeto de nuestra investigación. En esta ocasión nos centraremos en el estudio de 6 de ellas, por guardar la proporción respecto a las Jornadas estudiadas. Todas ellas se encuentran incluidas en las principales bases de datos nacionales e internacionales de la especialidad. Las revistas seleccionadas, de entre las 22 que analiza DICE y las 17 que recoge RESH, son:

1. Revista Española de Documentación Científica.
2. Revista General de Información y Documentación.
3. Ítem. Revista de biblioteconomía i documentació.
4. Documentación de las Ciencias de la Información.
5. Bid. Textos universitaris de biblioteconomia i documentació.
6. Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información

Las 6 representan tres sectores de la actividad desarrollada en Biblioteconomía y Documentación: el académico, el de la investigación y el profesional. La primera de ellas es responsabilidad de un centro de investigación especializado en la materia, la tercera de un colegio profesional y el resto, de centros universitarios que imparten docencia en la misma. Hemos de decir que la número 6 se ha incluido aun no respetando algunos de los criterios establecidos para la selección de las fuentes: se trata de una revista electrónica (no impresa) y está por debajo de otras en cuanto a criterios LATINDEX cumplidos; pero también es la única revista en lengua española dedicada exclusivamente a temas relacionados con los usuarios de la información. Todas ellas acogen colaboraciones procedentes tanto del mundo académico como del profesional.

### **Presentación y tratamiento de los datos obtenidos**

A partir de la consulta de las fuentes, se han analizado un total de 339 comunicaciones a congresos contenidas en 13 actas de las jornadas elegidas así como de 669 artículos incluidos en 107 volúmenes o números de las revistas seleccionadas, lo cual hace un total de 1008 trabajos examinados, todos ellos publicados en el período comprendido entre enero de 2001 y junio de 2008. De todos ellos, se han po-

dido identificar 36 trabajos<sup>9</sup> que pueden considerarse estudios de usuarios. A continuación presentamos la información obtenida, distinguiendo entre jornadas y revistas especializadas.

## Jornadas

### *Las Jornadas Españolas de Documentación*

Se celebran cada 2 años y de ellas contamos con las actas impresas correspondientes a las ediciones 8<sup>a</sup> (2003), 9<sup>a</sup> (2005) y 10<sup>a</sup> (2007). No hemos considerado la 7<sup>a</sup> edición porque se celebró en el año 2000. De un total de 115 ponencias<sup>10</sup>, 5 son las identificadas como estudios de usuarios, de las cuales, 2 se presentaron en la 9<sup>a</sup> edición y 3 en la 10<sup>a</sup>, dándose el hecho de que en la 8<sup>a</sup> edición no se ha identificado ninguna. Las ponencias son:

---

9 En *Anexo* se incluye una relación de los títulos de los trabajos identificados como estudios de usuarios de información.

10 Vamos a utilizar este término para referirnos tanto a comunicaciones (“escrito sobre un tema determinado que el autor presenta a un congreso o reunión de especialistas para su conocimiento y discusión”) como a ponencias (“comunicación o propuesta sobre un tema concreto que se somete al examen y resolución de una asamblea”) sin tener en cuenta cómo se denominan en las Jornadas estudiadas. Definiciones de RAE: *Diccionario de la lengua española*, 21<sup>a</sup> ed. Madrid: RAE, 1992.

- “Diseño de un plan de formación de usuarios como estrategia de difusión de recursos electrónicos. Propuesta metodológica basada en un estudio de caso” (IX Jornadas, 2005)
- “El impacto de los archivos de e-prints en la comunicación científica entre los investigadores españoles: aceptación y uso” (IX Jornadas, 2005)
- “Los usuarios de información en las organizaciones empresariales: Un estudio de caso” (X Jornadas, 2007)
- “El usuario en PoliBuscador. Un nuevo modelo de evaluación en la Biblioteca Digital” (X Jornadas, 2007)
- “Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias” (X Jornadas, 2007)

En cuanto a la primera de las ponencias,<sup>11</sup> se trata de un estudio de usuarios realizado por dos autoras procedentes del mundo académico aunque de distintos campos; una de ellas es docente universitaria

---

11 En *IX Jornadas españolas de Documentación. FESABID 2005. Infogestión*. Madrid: FESABID, 2005, pp. 137-149. Las autoras son Margarita Pérez Pulido (profesora de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura) y María Terrón Torrado (becaria predoctoral del Instituto de Arqueología del Consejo Superior de Investigaciones Científicas en Mérida).

de Biblioteconomía y Documentación y la otra, becaria predoctoral de un instituto de investigación especializado en Arqueología. El estudio se hace con la finalidad de identificar distintas categorías de usuarios y sus necesidades específicas así como para evaluar los factores que influyen en la adopción de recursos electrónicos por parte de los mismos. Todo ello como paso previo a la planificación de la formación de usuarios. Se utiliza un método directo basado en la técnica de la encuesta con el envío de un cuestionario a una muestra de usuarios potenciales pertenecientes al grupo de docentes e investigadores de las áreas Biosanitaria, Científico-Tecnológica y Ciencias Sociales.

La segunda ponencia<sup>12</sup> es obra de una profesional de la información (documentalista) y se trata de un estudio de usuarios de información con independencia del centro de información que puedan utilizar. La autora estudia la significación de los archivos de e-prints entre los científicos del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, esto es, el uso que de un tipo de fuente de información concreta hace un grupo de usuarios. El objetivo del tra-

---

12 En *IX Jornadas españolas de Documentación. FESABID 2005. Información*. Madrid: FESABID, 2005, pp. 443-462. La autora es Isabel Fernández Morales, documentalista del CINDOC, dependiente del Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

bajo es el de obtener datos que sirvan para poder analizar el uso, la aceptación y el impacto del movimiento e-prints entre un grupo de investigadores de las áreas de Ciencias de la Vida y Ciencias Sociales y Humanidades. El método empleado es directo, basado en la técnica de la encuesta aplicada a través de un cuestionario (en anexo) enviado por correo electrónico a la totalidad de la población objeto de estudio.

La tercera ponencia<sup>13</sup> ofrece un estudio de usuarios dirigido a analizar las necesidades y usos de la información de los miembros de una organización privada y de carácter empresarial con el fin de, posteriormente, poder evaluar su sistema de información. Para alcanzar el objetivo propuesto el autor, documentalista del centro, utiliza la combinación de dos métodos: el estudio de usuarios y la audito-

---

13 En *X Jornadas españolas de Documentación. E-información: integración y rentabilidad en un entorno digital*. Madrid: FESABID, 2007, pp. 241-249. El autor es Miguel Ángel del Prado Martínez, documentalista responsable del Servicio de Documentación y Archivos de la Confederación de la Pequeña y Mediana Empresa Aragonesa (CEPYME Aragón).

ría de la información.<sup>14</sup> En cuanto al estudio de usuarios, empleando un método directo y basándose en las técnicas de la encuesta y la entrevista, utiliza como instrumento dos cuestionarios dirigidos a todos los miembros de la organización (una sobre necesidades de información y otra sobre las fuentes de información utilizadas) y un guión para la entrevista mantenida con una muestra representativa.

- 14 Auditoría de los recursos de la información: enfoque más global, centrado en los requisitos de la organización (no tanto de las personas), y que parte de la consideración de la información como un recurso corporativo que debe ser adecuadamente gestionado. Se parte del conocimiento de la organización, de su cultura corporativa, de su negocio y de sus actividades, de los elementos integrantes relacionados con la gestión de la información. Pretende diagnosticar su uso dentro de la organización, identificar e inventariar los recursos de información que dispone, descubrir qué información es esencial, por qué y para quién, analizar como se usa y se comparte y establecer su coste y valor. Técnicas: mapas de información, hojas de trabajo, análisis de flujo, análisis de procesos de negocio, inventarios de recursos...(Esteban Navarro, M.A.: "La auditoría de los recursos de información: naturaleza, fin y método", en Gestión y auditoría de los recursos de información en las organizaciones. Curso extraordinario de verano de la Universidad de Zaragoza. Zaragoza: Universidad, 2005. Soy Aumatell, C.: Auditoría de la información: análisis de la información generada en la empresa. Barcelona: UOC, 2003)

La cuarta ponencia<sup>15</sup> corre a cargo de dos autoras procedentes del ámbito profesional bibliotecario (universitario) y del académico (del área de la Biblioteconomía y la Documentación). Se trata de un trabajo que pretende conocer el nivel de corrección y de éxito de las búsquedas realizadas por el usuario en un portal de acceso a la biblioteca digital de una universidad y comprobar la evolución que pueda haberse dado durante el tiempo que lleva funcionando el servicio. No se trata de medir la satisfacción de usuario sino de evaluar el uso y la usabilidad del portal. Para conseguir el fin perseguido utilizan la combinación de dos metodologías: la de los estudios de usuarios y la de los estudios de minería de datos.<sup>16</sup> La primera la basan en la selección de una pequeña muestra de usuarios para estudiar en profundidad su conducta. El método empleado es el indirecto y la técnica la que podríamos llamar de “análisis de las transacciones entre el usuario y el sistema”. El instrumento empleado es el conjunto de informes del módu-

15 En *X Jornadas españolas de Documentación. E-información: integración y rentabilidad en un entorno digital*. Madrid: FESABID, 2007, pp. 251-263. Las autoras son Inmaculada Ribes Llopes, subdirectora de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Valencia, y Gloria Colomina Fons, del Área de Documentación Científica de la misma Universidad.

16 Análisis de los ficheros de logs.

lo de administración *Metalib Search Queries*, que muestran todas las consultas realizadas por una institución en un rango de fechas dado y por un grupo determinado de usuarios que, en este caso, lo constituye la comunidad universitaria objeto de estudio.

Por último, la quinta ponencia<sup>17</sup> identificada es obra de un equipo de investigación constituido por especialistas de distintas materias: informáticos, bibliotecarios universitarios y docentes de Biblioteconomía y Documentación que ha llevado a cabo un estudio de satisfacción de usuarios a petición de la Biblioteca universitaria. Aunque el trabajo no especifica el grupo de usuarios al que va dirigido ni el número de la muestra, por la información que aporta de los datos obtenidos podemos decir que el estudio es sobre parte de la comunidad universitaria: estudiantes de grado, de postgrado, personal docente e investigador, de servicios y bibliotecario. El método empleado es el directo, la técnica, la de la encuesta y el instrumento, un cuestionario. Se pretende cono-

17 *Ibidem*. Los autores constituyen el grupo de investigación SECABA y son Enrique Herrera Viedma y Sergio Alonso, del Departamento de Computación e I.A.; Francisco Herranz Navarra y Antonio Fernández Porcel, de la Biblioteca Universitaria de Granada, y Javier López Gijón y Josefina Vílchez Pardo, de la Facultad de Documentación de esa Universidad.

cer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de la biblioteca.

### *Jornadas sobre Gestión de la Información y del Conocimiento*

Se celebran anualmente pero sólo hemos identificado las actas impresas de 2 ediciones: la 8<sup>a</sup> (2006) y la 9<sup>a</sup> (2007). De un total de 31 ponencias, tan sólo 2 pueden considerarse como estudios de usuarios y se encuentran en la 8<sup>a</sup> edición. Estas ponencias son:

- “Evaluación heurística y pruebas con usuarios: aplicación a interfaces de bases de datos terminológicas”
- “Blogs y usabilidad: el caso del blog de SEDIC”

La primera ponencia<sup>18</sup> es obra de un grupo de investigadores de la Universidad Pompeu Fabra relacionados con el mundo de la Lingüística. El estudio se ha hecho utilizando una metodología que com-

18 En *VIII Jornadas de Gestión de la Información. Nuevas interfaces centradas en el usuario: tendencias en la organización de contenidos, documentos y bibliotecas*. Madrid: SEDIC, 2006, pp. 63-73. Los autores son Bartolomé Mesa Lao, Mari Carmen Marcos, Albert Morales Moreno y Agustí Mayor Lloret.

bina la evaluación heurística<sup>19</sup> con pruebas realizadas con usuarios utilizando tests, cuestionarios y entrevistas. Aunque las técnicas e instrumentos sean diversos, el método empleado es el directo porque se da interrelación con el usuario durante la investigación. La finalidad no es otra que la de analizar la calidad de determinadas bases de datos terminológicas (se toma una muestra de 10) tomando como criterio la usabilidad y analizar el grado de efectividad, eficacia y satisfacción de un grupo de usuarios. Los usuarios que han intervenido en el estudio son traductores, redactores técnicos y asesores lingüísticos con conocimientos avanzados de Internet. Para la evaluación heurística se contó con 5 evaluadores expertos y para las demás pruebas con un grupo de 30 usuarios. El test se utilizó para que los observadores pudieran tomar nota de las dificultades encontradas por los usuarios al realizar 4 tareas determinadas; el cuestionario, para medir la eficacia, y la entrevista, para conocer el grado de satisfacción.

19 Método de análisis según el cual un conjunto de expertos en usabilidad evalúan individualmente un sistema y describen los problemas que detectan a partir de una serie de principios de usabilidad reconocidos y siguiendo una guía elaborada para posteriormente poner en común los resultados obtenidos.

La segunda ponencia<sup>20</sup> presenta un estudio dirigido a los miembros de una asociación profesional (SEDIC) con el fin de evaluar el grado de usabilidad de su blog. El trabajo corre a cargo de 2 documentalistas que, aun de centros de información diferentes, tienen en común ser socias de la asociación. Utilizan como metodología la combinación de la evaluación heurística (3 evaluadores) con el test de usuarios (6 usuarios avanzados de Internet. Como en el caso anterior, el estudio se centra en un método directo basado en dos técnicas diferentes. Los usuarios tienen en común el ser socios de SEDIC.

### *Jornadas Andaluzas de Documentación*

De éstas contamos con las actas publicadas de su 3<sup>a</sup> edición (2003) y de un total de 38 ponencias identificamos una que tiene relación con un estudio de usuarios pero que no puede considerarse como tal ya que lo que hacen las autoras es describir pormenorizadamente la metodología empleada en un estudio que han realizado.

---

20 En *VIII Jornadas de Gestión de la Información. Nuevas interfaces centradas en el usuario: tendencias en la organización de contenidos, documentos y bibliotecas*. Madrid: SEDIC, 2006, pp. 75-83. Las autoras son María Jesús Butera y Nuria Escudero Galán.

### *Jornades Catalanes d'Informació i Documentació*

De celebración bianual, nos ofrecen 3 ediciones en el marco cronológico propuesto: la 8ª (2001 y con el nombre de Jornades Catalanes de Documentació), la 9ª (2004) y la 10ª (2006). De un total de 80 ponencias, pueden identificarse como estudios de usuarios 3, que pertenecen a la 9ª edición y que son:

- “Experiències i perspectives dels professionals de la informació respecte als recursos electrònics: els resultats d’una enquesta”
- “PaB24x7: una experiència del Servei d’Informació i Referència Virtual a la Biblioteca de la Universitat de Barcelona”
- “La base de dades de sumaris del CBUC: anàlisi global del seu ús i de la relació entre la utilització del seu servei de subscripcions per correu electrònic i el consum d’articles i sumaris d’un paquet de revistes electròniques”

La primera de las ponencias<sup>21</sup> presenta un estudio ejecutado por un grupo de profesionales procedentes de distintas instituciones y especialidades. Se

21 En *9es. Jornades d’Informació i Documentació*. Barcelona: Col·legi oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2004, pp. 221-234. Los autores son, según se ha hecho referencia a ellos en el texto, Elea Jiménez, Alice Keefer, Carlos Tejada, Concha Álvaro, Tomàs Baiget, Dirk Lens y Juan Carlos Martín.

trata de un trabajo realizado por 7 autores entre los cuales encontramos 3 docentes universitarios de Biblioteconomía y Documentación representantes de distintas universidades españolas (de Navarra, de Barcelona y Complutense de Madrid), 2 documentalistas (del CINDOC y del Institut d'Estadística de Catalunya) y dos profesionales de una empresa privada dedicada al mundo de la información (Swets Information Services) que son quienes dirigen y coordinan. El responsable principal de este estudio es la empresa privada de suscripciones de recursos de información, que ha contado con la colaboración de una asociación profesional (SEDIC) y de una revista especializada en Biblioteconomía y Documentación (*El profesional de la información*) para poder llevar a cabo el trabajo. La finalidad del estudio es la de conocer el estado de los recursos electrónicos en las bibliotecas españolas así como las experiencias y expectativas de los profesionales de la información respecto a estos. En esta ocasión se ofrecen los datos referidos a España pero el estudio se quiere aplicar a otros 3 países (Bélgica, Francia y Suiza) para poder comparar los resultados. En cuanto al que se describe, el método empleado ha sido el directo a través de la técnica de la encuesta basada en un cuestionario (en anexo) que se ha hecho llegar a una muestra elegida de entre los socios de la asociación que colabora, los

clientes de la empresa responsable del estudio y mediante las listas de distribución Iwtel y Fidel. En esta ocasión, los usuarios estudiados han sido los profesionales de la información.

La segunda de las ponencias<sup>22</sup> presenta un estudio realizado sobre un servicio: el de Información y Referencia virtual de las bibliotecas de la Universidad de Barcelona (*Preguntem al bibliotecari*). La autoría corresponde al grupo de trabajo PaB24x7, dependiente de la Unidad de Proyectos del CRAI-Biblioteca de la Universidad de Barcelona y compuesto por 9 bibliotecarios. La finalidad del trabajo es la de conocer el funcionamiento de ese servicio a lo largo de 10 meses obteniendo información sobre el número de consultas, el tipo de usuarios que lo utilizan (externos o internos), la tipología de las preguntas, los formularios de solicitud más utilizados, las horas de uso y el tiempo de respuesta de los profesionales. Se utiliza el método indirecto de recogida de datos basado en la técnica que hemos llamado “análisis de las transacciones entre el usuario y el sistema”. El estudio no informa sobre la herramienta utilizada pero cabe suponer que sea el registro de las consultas hechas al servicio. En cuanto a los usuarios estudiados,

---

22 *Ibidem*, pp. 235-258.

son todos aquellos que han usado el servicio, sean de la Universidad o no.

Por último, la tercera de las ponencias identificadas<sup>23</sup> es obra de 4 autores de los cuales 3 tienen en común ser docentes universitarios en Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Barcelona mientras que el cuarto es bibliotecario del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya. El estudio se hace para conocer el uso de una base de datos: la de sumarios de revistas del Consorcio, centrándose en el análisis de las consultas, las suscripciones al servicio de recepción de sumarios por correo electrónico y la posible existencia de una relación entre el uso del servicio de suscripciones y el consumo en línea de artículos y sumarios de un número determinado de revistas electrónicas. El método utilizado para el estudio es indirecto y la técnica, la del “análisis de las transacciones entre el usuario y el sistema”, empleando como herramienta los registros (inventarios) de usuarios y suscripciones y los ficheros de logs (minería de datos) durante un período de tiempo determinado (18 meses). Los usuarios estudiados son los suscriptores al servicio mencionado, quizá universitarios.

---

23 *Ibidem*, pp. 15-23. Los autores son Ángel Borrego, Cristóbal Urbano, Ramón Ros y Miquel Térrens.

### *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*

Se celebran cada dos años. De las ediciones 12<sup>a</sup> (2002) y 13<sup>a</sup> (2004), de un total de 50 ponencias, tan sólo 2 son estudios de usuarios y corresponden a las jornadas de 2002. Se da el caso de que las actas de la 14<sup>a</sup> edición (celebrada en 2007) no se han publicado. Los estudios de usuarios identificados son:

- “Encuesta de uso y valoración de la biblioteca universitaria de Almería”
- “Metodología evaluativa del servicio de préstamo de la biblioteca pública infantil Jorge Juan de Novelda (Alicante)”

La primera de ellas<sup>24</sup> es obra de un grupo compuesto por 5 bibliotecarios universitarios pertenecientes al centro objeto de estudio. Presenta las principales conclusiones, resultados y la metodología de investigación seguida en el estudio recogidos en un informe más extenso. El método es el directo, aplicado a través de la técnica de la encuesta (el cuestionario se ofrece en un anexo). El objetivo del

24 En *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Los nuevos retos de los servicios bibliotecarios*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2002, pp. 385-397. Los autores son José Juan Moreno Martínez, M<sup>a</sup> del Mar López Castro, Eugenio Pérez Jover, Belén Prieto Rodríguez y M<sup>a</sup> Louise Romera Bautista, de la Biblioteca Universitaria de Almería.

estudio es doble: por una parte, conocer la tipología y características de los usuarios que acuden a la biblioteca (usuarios reales) y el uso que hacen de ella, y por otra, recoger su opinión sobre el centro después de haber puesto a su disposición un nuevo edificio y nuevos servicios. En cuanto a los usuarios estudiados, se trata del colectivo de los alumnos de la Universidad.

La segunda ponencia<sup>25</sup> expone un estudio de usuarios realizado por una autora relacionada con una universidad pero no se especifica si es profesional de la información o docente. El objetivo explícito del estudio es el de conocer la razón por la que el servicio de préstamo de una biblioteca infantil no tiene la aceptación que se espera pero, a través del análisis de los datos aportados podría decirse que la finalidad real del estudio es la de conocer la opinión de un grupo de usuarios reales sobre los servicios que presta el centro. El método empleado es directo y las técnicas, la encuesta y la entrevista, aplicadas a través de dos instrumentos: el cuestio-

---

25 En *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Los nuevos retos de los servicios bibliotecarios*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2002, pp. 433-451. La autora es Manuela Rodríguez Luna, de la Universidad Politécnica de Valencia. De ella sabemos que en la actualidad es la directora de una biblioteca municipal de la provincia de Alicante.

nario y un guión para la entrevista. Los usuarios estudiados responden a edades de entre 2 y 14 años.

*Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid*

Han publicado tan sólo las actas de la 3ª (2002) y 4ª edición (2004). De un total de 25 ponencias, identificamos 2 estudios de usuarios, 1 en las de 2002 y 1 en las de 2004. En la edición de 2002 encontramos un trabajo<sup>26</sup> que, aunque relacionado con los estudios de usuarios, no puede considerarse como tal porque lo que ofrece es una propuesta metodológica para aplicar. Las ponencias que pueden considerarse como estudios son:

- “Los Opac y la formación de usuarios” (Terceras Jornadas, 2002)
- “Las demandas de usuarios en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid” (Cuartas Jornadas, 2004)

La primera ponencia<sup>27</sup> presentada en la 3ª edición de estas Jornadas es de autoría individual; co-

26 “Evaluación y calidad de los servicios”, en *Actas de las Terceras Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid*. Madrid; Las Rozas: Consejería de las Artes: Concejalía de Cultura, 2002, pp. 99- 149. Los autores son 10 bibliotecarios de distintas bibliotecas municipales de la Comunidad de Madrid.

27 *Ibidem*, pp. 203-209. El autor es Pedro Valverde Ogallar, bibliotecario de la biblioteca del distrito de Vallecas.

responde a un bibliotecario que expone una experiencia llevada a cabo en su propia biblioteca y por iniciativa propia con el fin de demostrar la falsedad de algunas ideas preconcebidas en torno a la formación de usuarios y a los conocimientos que estos tienen de las nuevas tecnologías (sobre todo los más jóvenes). El método empleado es el directo y la técnica, la de la encuesta (ofrece el cuestionario en un anexo) y los usuarios estudiados son usuarios reales con edades comprendidas entre 8 y 14 años que deben responder sobre las preguntas que se les formula en torno a su experiencia en el uso de ordenadores y en la búsqueda de información en la biblioteca. Se trata de un estudio de usuarios hecho con la intención de confirmar la creencia del autor de que es necesario llevar a cabo una política coherente y continuada de formación de usuarios.

La ponencia presentada a la 4ª edición<sup>28</sup> es obra de un nutrido grupo de bibliotecarios que son responsables de algunas de las bibliotecas que constituyen la mencionada red. Se trata de un estudio de usuarios de información que utiliza un método directo a partir del uso de dos cuestionarios (una para

---

28 En *Actas de las Cuartas Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid*. Madrid: Consejería de Cultura y Deportes, 2004, pp. 129-202. Los autores son 11 bibliotecarios de distintas bibliotecas municipales de la Comunidad de Madrid.

**Figura 1**  
**Relación entre ediciones, número de ponencias y estudios de usuarios publicados**

| Jornada   | Eds.       | Pon. | E.de U. |
|---|------------|------|---------|
| Jornadas Españolas de Documentación   | 8ª (2003)  | 115  | 0       |
|   | 9ª (2005)  |      | 2       |
|   | 10ª (2007) |      | 3       |
| Jornadas sobre Gestión de la Información y del Conocimiento                             | 8ª (2006)  | 31   | 2       |
|   | 9ª (2007)  |      | 0       |
| Jornadas Andaluzas de Documentación   | 3ª (2003)  | 38   | 0       |
| Jornades Catalanes d'Informació i Documentació  | 8ª (2001)  | 80   | 0       |
|   | 9ª (2004)  |      | 3       |
|   | 10ª (2006) |      | 0       |
| Jornadas Bibliotecarias de Andalucía  | 12ª (2002) | 50   | 2       |
|   | 13ª (2004) |      | 0       |
| Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid                                       | 3ª (2002)  | 25   | 1       |
|   | 4ª (2004)  |      | 1       |
| TOTAL   | 13         | 339  | 14      |
| <b>Eds:</b> Ediciones<br><b>Pon:</b> Ponencias<br><b>E. de U.:</b> Estudios de Usuarios |            |      |         |

usuarios y otra para bibliotecarios) con el fin de conocer la realidad de las bibliotecas de la Comunidad Autónoma de Madrid respecto a las demandas<sup>29</sup> de los estudiantes, sobre las colecciones, los servicios y las tecnologías de la información. Los usuarios estudiados son reales y responden a todas las categorías propias de la biblioteca pública.

Según podemos ver en la *Figura 1*, en las 13 ediciones de las distintas Jornadas analizadas, encontramos un total de 14 trabajos que podrían considerarse como estudios de usuarios de información y, de entre todos los encuentros, son las *Jornadas Españolas de Documentación* las que ofrecen un mayor número de los mismos (5). Por otra parte, no parece que exista relación entre el número de estudios publicados y el año en que se celebra cada uno de los eventos. El primero no aumenta necesariamente con el paso del tiempo, ni siquiera considerando todas las Jornadas en su conjunto, como puede verse gráficamente a continuación:

|        |   |        |   |
|--------|---|--------|---|
| ‣ 2001 | 0 | ‣ 2004 | 4 |
| ‣ 2002 | 3 | ‣ 2005 | 2 |
| ‣ 2003 | 0 | ‣ 2006 | 2 |

---

<sup>29</sup> Término empleado en el estudio.

En cuanto a los ítems marcados para estudiar en cada uno de los trabajos, podemos decir, como se puede ver en los cuadros que siguen, que en los estudios dados a conocer en las ponencias presentadas en las Jornadas analizadas es más frecuente la autoría colectiva (10) y que se da por igual la actuación de un grupo de profesionales de la información (4) que la de equipos formados por profesionales y docentes universitarios del área de Biblioteconomía y Documentación (4). En cuanto a los objetivos propuestos en los estudios, vemos que prima el interés por conocer el uso (conducta) que se hace tanto de fuentes de información (3) como de servicios que ofrecen las unidades de información (3). El método más empleado es el directo (11), la técnica la de la encuesta (9) y el instrumento, el cuestionario (10). En cuanto a los usuarios que han contado con mayor interés por parte de los estudios analizados, debemos decir que son los miembros de la comunidad universitaria (alumnos y profesores), con 5 trabajos dedicados a conocerlos.

## Conferencia inaugural

| <b>La Autoría</b>   |          |          |          |          |          |              |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| <b>Modalidad</b>  | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>Total</b> |
| <b>Individual</b>   | 3        | 1        |          |          |          | 4            |
| <b>Colectiva</b>  | 4        |          | 1        | 1        | 4        | 10           |
| A: Profesional B y D<br>B: Académico B y D<br>C. Académico Otras Disciplinas<br>D: Académico B y D + Otras Disciplinas<br>E. Profesional +Académico B Y D |          |          |          |          |          |              |

| <b>Los Objetivos</b>                            |   |
|---|---|
| Identificación de hábitos y necesidades para FU | 2 |
| Uso de fuentes de información                   | 3 |
| Uso de un servicio                              | 3 |
| Necesidades, uso y evaluación del centro        | 2 |
| Satisfacción respecto a un centro               | 1 |
| Satisfacción respecto a fuentes de información  | 1 |
| Satisfacción respecto a un servicio             | 1 |
| Evaluación de un centro                         | 1 |

| <b>Métodos</b> |    |
|----------------|----|
| Directo        | 11 |
| Indirecto      | 3  |

## La investigación sobre las necesidades de información en...

| <b>Técnicas</b>                        |   |
|--|---|
| Encuesta                               | 9 |
| Encuesta, entrevista                   | 1 |
| Encuesta, entrevista, observación      | 1 |
| Análisis transacciones usuario/sistema | 3 |

| <b>Instrumento<br/>(algunos, combinados)</b> |    |
|--|----|
| Cuestionario                                 | 10 |
| Registro/inventario                          | 3  |
| Guión entrevista                             | 2  |
| Guión para observación (test)                | 2  |

| <b>Usuarios Estudiados</b>      |   |
|---------------------------------|---|
| Docentes, investigadores        | 2 (Áreas Biosanitaria, Científico-tecnológica, C. Sociales) (Áreas de C. de la Vida, C. Sociales y Humanidades) |
| Comunidad universitaria         | 4 (totalidad) 1 (estudiantes)   |
| Profesionales de la información | 2 (socios de CEDIC) (socios y clientes de una empresa de información)   |
| Profesionales de otros campos   | 2 (empresarios) (traductores, redactores técnicos y asesores lingüísticos)                                      |
| Público en general              | 1   |
| Público infantil, juvenil       | 2   |

## Revistas especializadas

### *Revista Española de Documentación Científica* (REDC)

La edita el Centro de Información y Documentación Científica (CINDOC), del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). Se publica desde 1977 y su periodicidad es trimestral. Cumple con 33 criterios LATINDEX, constituyéndose en la mejor valorada. Para nuestro estudio hemos analizado 8 volúmenes (desde el 24-2001- hasta el 31-2008) y un total de 30 números ya que los números 3 y 4 del volumen 31 aún no han salido<sup>30</sup>. Se han tenido en cuenta tan sólo los estudios y no otras secciones de la revista tales como notas o reseñas. Teniendo en cuenta que cada número cuenta con 4 estudios, salvo el número 2 del volumen 31 que recoge 5, hemos analizado un total de 121 estudios. De todos ellos analizaremos los que hemos identificado como estudios de usuarios de información (8) volumen a volumen.

---

30 En el transcurso de la redacción de este trabajo hemos encontrado información sobre el número 3 del volumen 31. En él aparece el artículo que lleva por título “Estudio de los hábitos de uso de los estudiantes en la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid” (Alicia Arias y José Simón) pero que no analizamos por estar fuera de los límites cronológicos que nos hemos propuesto.

En el volumen 24 (2001), encontramos los siguientes:

- “Análisis de uso de las bases de datos de la biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid” (nº 1)
- “Demanda de información de actualidad en un servicio de referencia periodística. Análisis descriptivo de 4.160 solicitudes” (nº 1)
- “Evaluación de la base de datos ISOC a través de un estudio de usuarios. Homenaje a José María Sánchez Nistal” (nº 3)

El primer artículo<sup>31</sup> es de autoría múltiple, interdisciplinar e internacional. Se trata de un grupo compuesto por dos docentes y dos profesionales de la información. El objetivo del estudio es el de caracterizar el uso que hace de las bases de datos la comunidad de usuarios de la Universidad Carlos III de Madrid a través del servicio de bases de datos de su biblioteca. A partir de un método indirecto basado en la técnica del “análisis de las transacciones entre el usuario y el sistema” y utilizando como instrumento los registros de accesos realizados duran-

---

31 En pp. 23-35. Los autores son Carlos Suárez Balseiro (Fac. Comunicación, Universidad de La Habana), Elías Sanz Casado (Departamento de Biblioteconomía y Documentación, Universidad Carlos III de Madrid), Pilar Vergara González (Servicio de bases de datos de la biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid) y Gilberto Sotolongo Aguilar (Instituto Finlay, Centro de Investigación de Vacunas y Sueros de La Habana).

te el período de 1995 a 1998 a una selección de bases de datos, se obtiene información sobre el comportamiento de la totalidad de la comunidad universitaria, esto es, estudiantes, profesorado, personal de la biblioteca y de administración respecto a un servicio que presta la biblioteca.

El segundo artículo<sup>32</sup> es obra de los profesionales del centro en el que se basa el estudio. En este caso se trata de un estudio cuantitativo de las demandas planteadas por los usuarios en el servicio de referencia de la unidad de Documentación escrita de un medio de comunicación con el fin de obtener una serie de datos (tema y objeto de la solicitud y tipo de información solicitada) que permitan apoyar las decisiones de diseño de un nuevo sistema a implantar. El método empleado es el indirecto basado en la técnica del “análisis de las transacciones entre el usuario y el sistema” que emplea como instrumento el registro, elaborado al efecto, de la formulación literal de la petición, la identidad del peticionario, su actividad y la fecha de cada solicitud. Los usuarios estudiados son los empleados del medio de comunicación que han formulado alguna solicitud de información.

---

32 En pp. 36-50. Los autores son Lourdes Castillo Blasco, Soledad Doménech Vidal, Concha Soler Monreal y Carlos Benito Amat, documentalistas de Radiotelevisión Valenciana.

El último artículo<sup>33</sup> identificado en este volumen es obra de un grupo de documentalistas-investigadores del CINDOC (CSIC) que estudian el uso y valoración de una base de datos creada por esa institución: la base de datos bibliográfica ISOC.<sup>34</sup> Se trata de un ejemplo de evaluación realizada por el productor y distribuidor de un producto como un recurso para la gestión y mejora continua de sus productos y servicios. El método empleado es el directo a través de la técnica de la encuesta y con el uso de dos cuestionarios diferentes como instrumentos utilizados para la recogida de datos. Cada uno de ellos dirigido a dos categorías de usuarios: profesionales responsables de los servicios de referencia de bibliotecas universitarias o de centros de investigación (referencistas) y usuarios finales que utilizan directamente la base de datos para realizar búsquedas bibliográficas (investigadores, docentes universitarios y estudiantes). El diseño de los cuestionarios corrió a cargo de un equipo de trabajo formado por productores o analistas que elaboran la base de datos y bibliotecarios referencistas. No

---

33 En pp. 275-288. Los autores son M<sup>a</sup> Dolores Alcain, Piedad Baranda, Luis Rodríguez Yunta, Adelaida Román y Ángel Villagrà.

34 Desde 1975 recoge artículos publicados en revistas científicas españolas, informes técnicos, comunicaciones a congresos, etc. de Ciencias Sociales y Humanas.

hay muestra concreta sino que se informa de que los cuestionarios se enviaron (por correo postal o electrónico) a “todos los colectivos e instituciones reconocidos como potenciales usuarios”.<sup>35</sup>

En el volumen 25 (2002) encontramos:

- ▶ “La biblioteca de la Universidad da Coruña. Estudio con los alumnos” (nº 1).<sup>36</sup>

Se trata de un trabajo obra de un autor que nada tiene que ver con el mundo de la Biblioteconomía y Documentación. Se encuadra dentro de un proyecto de investigación orientado a evaluar la calidad en los servicios de bibliotecas universitarias. La finalidad es la de analizar la actividad de una biblioteca universitaria a partir de la obtención de datos de la relación que ésta mantiene con sus usuarios, sus comportamientos y necesidades de información. En definitiva, de estudiar el uso y valorar el servicio (grado de satisfacción). El estudio se ha hecho con una muestra escogida de entre la población de estudiantes y utilizando el método directo basado en la técnica de la encuesta a través del reparto “in situ” (en distintas bibliotecas de Facultad de distintos

---

35 p. 279.

36 pp. 29-48. El autor es Gustavo Perea Vega, del Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Universidade da Coruña.

ámbitos científicos) de un cuestionario (se incluye en anexo), por lo que los usuarios estudiados son reales.

El volumen 27 (2004) contiene el estudio titulado:

- “Productores de información interesantes para las empresas. Resultados de una encuesta sobre consumo de información a empresas de la Comunidad de Madrid” (nº 1).

Se trata de un trabajo<sup>37</sup> producto de la colaboración de dos profesionales procedentes de distintos ámbitos: el docente y el de la investigación en Biblioteconomía y documentación. El objetivo es el de conocer las necesidades y los hábitos de información (tipos de información más demandados, productores de información de mayor interés, los tipos de documentos y canales de información más utilizados) de un grupo de empresas de la Comunidad de Madrid seleccionadas de entre todas las que pertenecen a los 7 sectores más productivos (Construcción, Química, Farmacia, Electrónica, Tecnología de los alimentos, Mecánica y Telecomunicaciones). El método empleado es el directo a través

---

<sup>37</sup> pp. 73-92. Las autoras son Elea Jiménez Toledo, de la Universidad de Navarra (no se ofrecen datos de su dedicación) y Adelaida Román Román, profesional del CINDOC.

de la técnica de la encuesta basada en un cuestionario (se incluye en anexo).

El volumen 28 (2005) cuenta con el estudio:

- “Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de la biblioteca del Hospital Universitario Puerta de Hierro” (nº 3).

Este artículo<sup>38</sup> se debe a un grupo de autores pertenecientes a distintas unidades del hospital, entre ellas la biblioteca. El objetivo fundamental es el de conocer la opinión y grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de la biblioteca. El método empleado es el directo basado en la técnica de la encuesta que se desarrolló con la distribución de un cuestionario entre usuarios reales y potenciales de la biblioteca. Los usuarios estudiados pertenecen a distintos sectores relacionados con la institución: médicos, estudiantes, residentes, profesionales de enfermería.

El volumen 29 (2006) presenta el estudio titulado:

- “Presente y futuro de los servicios de las bibliotecas médicas. Revisión de la literatura y estudio realizado en un hospital de más de 1.400 camas” (nº 3).

---

38 pp. 349-358. Los autores son Montserrat Solís Muñoz, Cristina Escudero Gómez, Fernando García López y Margarita Alonso Durán.

Se trata de un trabajo<sup>39</sup> obra de un grupo de profesionales de la información (bibliotecarios) relacionados con la institución que es objeto de estudio. El objetivo fundamental es el de conocer los hábitos y las necesidades reales de información de los médicos de un hospital. El método empleado es el directo a través de la técnica de la encuesta con el uso de un cuestionario elaborado al efecto para recoger los datos que se precisan y distribuido al azar. Los usuarios estudiados responden a una muestra seleccionada de entre toda la población, luego son usuarios potenciales.

El volumen 30 (2007) ofrece un estudio:

- “La herramienta «BiQual» como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología” (nº 4).

El trabajo<sup>40</sup> es obra de 3 docentes universitarias, una de ellas identificada como del área de Bibliote-

---

39 pp. 364-381. Los autores son M. Rodríguez del Castillo Martín, M.M. Rodríguez del Águila, C. Herrera Espiñeira, A. Quero Rufián, C. Martínez Cirre, F. Lechuga Rodríguez del Castillo (Grupo Aldebarán. Biblioteca general del Hospital Universitario Virgen de las Nieves).

40 pp. 465-491. Las autoras son María Pinto (Facultad de Biblioteconomía, Universidad de Granada), Viviana Fernández Marcial (Universidad CEU-San Pablo. Madrid), Carmen Gómez-Camarrero (Universidad de Málaga).

conomía y Documentación. Forma parte de los resultados de un proyecto de investigación y se propone evaluar y estudiar la calidad del servicio de bibliotecas universitarias de Ciencia y Tecnología (excepto Medicina) a través de una herramienta que se propone y basándose en los comportamientos de una muestra de usuarios del sector académico (investigadores, profesores y estudiantes) procedentes de 19 universidades seleccionadas según unos criterios. El interés del artículo reside en la herramienta utilizada (BiQual)<sup>41</sup> para conocer la calidad de servicio desde el punto de vista de la percepción del usuario/cliente. El método es el directo, la técnica la de la encuesta y la herramienta un cuestionario que se envió por correo electrónico a usuarios potenciales de bibliotecas especializadas en las materias seleccionadas. El estudio se llevó a cabo en dos etapas; en la primera se utilizaron como técnicas el focus group y entrevistas mantenidas con egresados, pro-

---

41 Se basa en la experiencia del proyecto LibQUAL+ (cuestionario con 23 preguntas agrupadas en cinco dimensiones y que recoge estos tres aspectos: el valor del servicio mínimo esperado por los usuarios antes de recibir el servicio, el valor del servicio recibido por el usuario, y el nivel del servicio mínimo percibido de la biblioteca, independientemente de los servicios recibidos. Hay una pregunta de carácter abierto para recoger cualquier comentario del usuario. Trabaja con las percepciones de los usuarios/clientes para conocer los niveles de calidad de los servicios de biblioteca y con la mejora de las deficiencias detectadas).

fesores e investigadores y cuestionarios aplicados a estudiantes universitarios de los distintos ciclos académicos con la finalidad de diseñar la herramienta BiQual. En la segunda etapa se utilizó la mencionada herramienta (se incluye en el texto) pero excluyendo a los estudiantes.

*Revista General de Información y Documentación*

La publica la que fue Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación y ahora es Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad Complutense de Madrid. Se creó en 1992 y su periodicidad es semestral. Recoge fundamentalmente los trabajos generados por la investigación propia y ajena a la institución, así como los aspectos de toda índole relacionados con el ámbito académico de la misma. Cumple 32 criterios LATIN-DEX. Los volúmenes analizados han sido 7 (del 11-2001- al 17-2007)<sup>42</sup> y, teniendo en cuenta la publicación de 2 números por volumen, los números examinados han sido 14. Sólo se han considerado los artículos que aparecen como estudios y los que

---

42 A la hora de redactar estas líneas se está cerrando el número 1 del volumen 18 donde nos consta que aparece al menos un artículo que podemos identificar como un estudio de usuarios pero que no vamos a considerar teniendo en cuenta que aún no se ha dado a la luz.

constituyen las ponencias de algunas de las Jornadas Académicas celebradas por la Facultad de Ciencias de la Documentación (las XV y XVI).<sup>43</sup> Se han analizado un total de 131 trabajos, de entre los cuales se han identificado 7 estudios de usuarios de información que se describirán volumen a volumen.

Así, en el volumen 13 encontramos el trabajo titulado:

- “Las necesidades de información de los investigadores del área de Humanidades y Ciencias Sociales” (nº 2).

El artículo<sup>44</sup> es obra de un investigador-docente universitario. Tiene como objetivo determinar las necesidades de información de los investigadores en el área de Humanidades y Ciencias Sociales así como estudiar la relación entre la etapa y tipo de investigación y categoría profesional y esas necesidades de información. Se emplea el método directo basado en la técnica de la encuesta y utilizando

---

43 *XV Jornadas de la Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación: Políticas de información y discapacidad, nuevos retos para la integración* (vol. 16, n<sup>a</sup> 1) y *XVI Jornadas EUBD/FADOC: Los estudios de usuarios de información* (vol. 17, n<sup>o</sup> 2). En este último caso se dio la circunstancia de que la sesión académica se celebró conjuntamente con el *IV Seminario hispano-mexicano de investigación en Bibliotecología y Documentación*.

44 pp. 155-180. El autor es Juan José Calva González, del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM.

como instrumento un cuestionario que se distribuyó al azar a una muestra estratificada seleccionada de entre investigadores que trabajan en los institutos de investigación del área mencionada de la Universidad Nacional Autónoma de México.

En el volumen 14 se nos ofrece el trabajo que lleva por título:

- “Evaluación de hemerotecas electrónicas: resultados de un estudio de usuarios realizado en la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense” (nº 1).

En esta ocasión encontramos un artículo que constituye el complemento a otras publicaciones de las autoras,<sup>45</sup> que proceden de dos ámbitos diferentes como son el profesional bibliotecario (universitario) y el académico, ya que se trata de una bibliotecaria y una profesora universitaria (del área de Biblioteconomía

---

45 Véase “Diseño y planteamiento de un estudio de usuarios en una hemeroteca electrónica: el servicio de prensa electrónica de la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense”, en *III Jornadas Andaluzas de Documentación. JADOC 03. Organizaciones electrónicas. Situación actual y perspectivas de la e-documentación*. Pp. 205-217. Las autoras son M<sup>a</sup> Luisa García-Ochoa Roldán, directora de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid y Rosario Arquero Avilés, profesora de la Facultad de Ciencias de la Documentación de la misma Universidad.

y Documentación). El trabajo presenta parte del estudio de usuarios que han llevado a cabo. En esta ocasión se ofrecen los resultados del estudio. El objetivo del estudio es el de analizar las necesidades de información, el grado de utilización y satisfacción del servicio de prensa electrónica de la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense por parte de un segmento (usuarios reales) de la comunidad de usuarios del centro (estudiantes, personal docente e investigador y de Administración y Servicios). Se pretende que las conclusiones sean tenidas en cuenta como punto de partida para la planificación estratégica del servicio. El método empleado es el directo, la técnica la de la encuesta y el instrumento de recogida de datos un cuestionario que se ofrece en anexo, como en la publicación mencionada.

En el volumen 16 se presenta el trabajo:

- “Los archivos históricos provinciales: estudio de usuarios aplicado en Jaén”.<sup>46</sup>

---

46 En pp. 155-167. La autora es Rita Dolores Santaella Ruiz y trabaja en el Servicio de Información Ciudadana y Comunicación Social de la Diputación Provincial de Jaén. Cabe decir con respecto a esta profesional que, además de ser la única autora que ha publicado en este tiempo sobre usuarios de archivos, es coautora del único libro publicado en nuestro país dedicado a un estudio de usuarios: *Estudio de usuarios de información aplicado al archivo: la ciudad de Jaén* (con A. A. Ruiz Rodríguez. Publicado por la Universidad de Jaén en 2007).

Se trata de un artículo publicado por una profesional de la información. Se propone conocer las características de los usuarios de los archivos históricos provinciales a partir del estudio llevado a cabo con los del archivo de Jaén (ciudad andaluza). El método empleado es el indirecto, utilizando como técnica el recuento y análisis de las consultas realizadas en este archivo durante dos décadas (1976-1996) y como instrumento el registro de consultas del centro. Los usuarios estudiados son básicamente investigadores, ya que es este colectivo el que realiza un mayor número de consultas.

El número 2 del volumen 17 representa un caso excepcional al ofrecernos 4 estudios de usuarios diferentes; esto se debe a que publica las ponencias presentadas a las *XVI Jornadas EUBD/FADOC* dedicadas a “Los estudios de usuarios de información”. De todas ellas se han seleccionado las que ofrecen estudios de usuarios de información prácticos, dejando para otro momento el análisis de las que se dedicaron a tratar el tema desde un plano teórico. Los artículos a analizar son:

- “Estudio de satisfacción de usuarios en la red de bibliotecas del Instituto Cervantes”.
- “Nuevas técnicas de estudios de usuarios aplicadas a bibliotecas”.
- “Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de una biblioteca hospitalaria”.

- “Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996)”.

El primero de los artículos<sup>47</sup> es obra de una profesional de la información. Recoge el estudio llevado a cabo en una red de bibliotecas<sup>48</sup> (la del Instituto Cervantes) durante el mes de julio de 2006 y con el objetivo de medir el grado de satisfacción de sus usuarios obteniendo datos que, junto con los que se cuenta de las estadísticas anuales de funcionamiento, puedan utilizarse para la elaboración del *Plan Director de la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes*. El método empleado es el directo, la técnica la de la encuesta y el instrumento un cuestionario repartido en 37 bibliotecas de 25 países (se presenta en anexo). Los usuarios estudiados forman parte de las distintas categorías de usuarios reales de estas bibliotecas: alumnos y profesores de cada centro, personal, investigadores, público en general, etc., todos ellos interesados por “lo español”.

El segundo artículo<sup>49</sup> es obra de un gestor responsable de una red nacional de bibliotecas: la de Caja

---

47 En pp.9-30. La autora es Irene Martín-Montalvo, responsable del Departamento de Bibliotecas y Documentación del Instituto Cervantes.

48 Aunque algunas bibliotecas de la red realizan periódicamente estudios de usuarios, ésta es la primera vez que se realiza uno sobre el conjunto de todas ellas.

49 En pp. 45-61. La autora es Maribel Rianza Chaparro.

Madrid, entidad privada, bancaria, que cuenta con este servicio desde los años 70. El trabajo informa de un estudio de usuarios que está llevándose a cabo desde 2005. Se trata de un programa que abarca hasta 2008 y que tiene como finalidad conocer el grado de satisfacción de los usuarios para adaptar los servicios a sus necesidades. Los socios estudiados son tanto los internos (deben contar con una cuenta bancaria en la entidad y tienen derechos que no poseen los externos) y los externos. La variedad tipológica responde a la propia de las bibliotecas públicas. En cuanto a los métodos empleados en el estudio, se utilizan tanto el directo como el indirecto. Las técnicas empleadas son, para el método directo la encuesta (basada en un cuestionario y realizada telefónicamente a una muestra aleatoria de socios) y para el indirecto, la gestión de sugerencias y reclamaciones (a partir de los registros semanales que se hacen de éstas a través del portal de Internet de la entidad y en cada uno de los centros) y el cliente oculto<sup>50</sup> (a través de distintos instrumentos: un registro de valoraciones numéricas, una lista de chequeo, un parte de incidencias y un informe subjetivo que conforman el “informe de auditoria”).

---

50 “mystery shopping, silent shopping”.

El siguiente artículo<sup>51</sup> se debe a un grupo de profesionales pertenecientes a la unidad de Biblioteca del hospital. El objetivo fundamental es el de conocer la opinión y grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de la biblioteca. El método empleado es el directo basado en la técnica de la encuesta que se desarrolló con la distribución de un cuestionario (se incluye en anexo) entre usuarios reales y potenciales artículo recoge la misma información expuesta en el volumen 28 (2005) de la *Revista Española de Documentación Científica*.

El cuarto artículo<sup>52</sup> completa el trabajo presentado por la misma autora en el volumen 16 (nº2) de esta revista. En esta ocasión se informa del estudio realizado no sólo en el Archivo Histórico Provincial de Jaén sino también en el Archivo Municipal de esa ciudad y en el Archivo de la Diputación Provincial. El método empleado es el indirecto, utilizando como técnica el recuento y análisis de las consultas realizadas en estos del centro. Los usuarios estudiados son básicamente investigadores y

---

51 En pp. 63-76. Los autores son Montserrat Solís Muñoz, Cristina Escudero Gómez y Margarita Alonso Durán.

52 En pp. 77-94. La autora es Rita Dolores Santaella Ruiz y trabaja en el Servicio de Información Ciudadana y Comunicación Social de la Diputación Provincial de Jaén.

Administración, ya que son estos colectivos los que realizan un mayor número de consultas.

*Ítem. Revista de biblioteconomía i documentació*

La publica el Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya desde 1987. Cumple con 32 criterios LATINDEX y es de periodicidad cuatrimestral. En los 21 volúmenes analizados (del 28, que corresponde al año 2001, al 48, que es el primero del año 2008) y en los 145 trabajos estudiados no hemos encontrado ninguno que podamos identificar como un estudio de usuarios.

*Documentación de las Ciencias de la Información*

La revista es responsabilidad del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid. Se publica desde 1976 y su periodicidad es anual. Cumple con 31 criterios LATINDEX. Para el presente trabajo cabe decir que hemos analizado 7 volúmenes, los que van del 24 (2001) al 30 (2007)<sup>53</sup>. En cuanto al número total de artículos estudiados es de 115, de entre los cuales

---

53 Nos consta que en el volumen 31 (2008) aparece un trabajo referido al tema que nos ocupa: "Propuesta metodológica para un estudio de usuarios de documentación filosófico-jurídica" (Isabel Villaseñor Rodríguez).

encontramos únicamente un trabajo que se refiere a los estudios de usuarios pero que no consideraremos por tratarse de una reflexión en torno a las necesidades de información de un colectivo y no de un estudio propiamente dicho.<sup>54</sup>

*BiD. Textos universitaris de biblioteconomia i documentació es obra*

Revista de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona. Se publica desde 1998 y es de periodicidad semestral. Cumple con 30 criterios LATINDEX. Para nuestro estudio hemos tenido en cuenta sólo las secciones de Artículos y de Experiencias, que contienen un total de 134 trabajos incluidos en los 14 números analizados (del n° 7, de 2001, al n° 20, de 2008). De todos ellos, 3 pueden identificarse como estudios de usuarios y son:

- “El web de la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra: un disseny orientat a l’usuari” (2003, n° 10).

---

54 Juan José Calva González: “Las necesidades y comportamiento de los investigadores como usuarios de las bibliotecas de las instituciones de educación superior en América Latina”, en *Documentación de las Ciencias de la Información*, 2004, vol. 27, pp. 97-116.

- “Avaluació de la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques” (2002, nº 9).
- “L’ús i la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques en municipis de més de 30.000 habitants” (2005, nº 14).

El primero<sup>55</sup> de ellos es obra de 3 profesionales de la información de la biblioteca donde se desarrolla el estudio. El trabajo tiene como fin conocer el grado de usabilidad de la web de una biblioteca universitaria. A través de un cuestionario (método directo, técnica de encuesta) distribuido a una muestra de usuarios (estudiantes, docentes y personal de administración y servicios) se obtienen datos necesarios para evaluar un servicio. La información obtenida se complementa con la conseguida mediante un test de usabilidad (una prueba de uso del servicio) realizada a un grupo reducido de usuarios mientras son observados por alguno de los miembros del equipo responsable del estudio. Se incluyen los modelos de instrumentos utilizados.

Los otros dos artículos forman parte de un mismo estudio realizado por el Servei de Biblioteques

---

55 En [http://www2.ub.es/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=10cantos.htm](http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=10cantos.htm) [Consulta: 08-06-2008]. Las autoras son Carme Cantos Puig, Gemma García, Marina Losada y Mercé Martínez, de la Biblioteca de la Universidad Pompeu Fabra y responsables de la web que es objeto de evaluación.

y l'Oficina d'Avaluació de Serveis i Qualitat de la Diputació de Barcelona. Los dos son obra de un organismo oficial (el Servicio de bibliotecas de la Diputació de Barcelona) y forman parte de una serie de trabajos promovidos por tal organismo con el fin de conocer la opinión que tienen los usuarios reales de las bibliotecas pertenecientes a la provincia de Barcelona y de los servicios que prestan. Se trata de un estudio de satisfacción. El primero<sup>56</sup> de los dos lo firman dos responsables de la gestión bibliotecaria del mencionado organismo y el segundo,<sup>57</sup> uno de los autores anteriores más un gestor de calidad de servicios. El primero estudia las bibliotecas y bibliobuses públicos de la provincia de Barcelona y el segundo, las bibliotecas de municipios de más de 30.000 habitantes. El método empleado para los dos es el directo y la técnica la de la entrevista telefónica realizada a una muestra de usuarios

---

56 En <http://www.ub.es/biblio/bid/09feliu.htm> [Consulta: 08-06-2008]. Los autores del artículo son Toni Feliu, de la Unitat d'Estadístiques del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona y Jordi Permanyer i Bastardas, Jefe de la Secció de Planificació i Programació del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.

57 En [http://www2.ub.es/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=14arbos.htm](http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=14arbos.htm) [Consulta: 8-07-2008]. Los autores del artículo son Toni Feliu, de la Unitat d'Estadístiques del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona y Ramon Arbós de la Oficina d'Avaluació de Serveis i Qualitat de la Diputació de Barcelona.

reales a partir de un cuestionario que incluyen en anexo.

*Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información,*

Es la revista electrónica del Foro Internacional de Trabajo con Usuarios (FITCU). Se publica desde 1998 y es responsabilidad del Laboratorio de Estudios Métricos de Información del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III. Su periodicidad es trimestral y cumple con 28 criterios LATINDEX. Teniendo en cuenta las limitaciones cronológicas de nuestro trabajo hemos analizado 21 volúmenes, desde el volumen número 11 (2001) al volumen 33 (2006), teniendo en cuenta que los volúmenes 20 y 23 no existen y que la revista no se publica desde el año 2006. Se han tenido en cuenta tan sólo los artículos y no se han considerado otras secciones tales como “editorial” o “comunicaciones”. De los 23 artículos analizados, contamos con 4 estudios de usuarios. Cabe decir que existen dos artículos de gran interés pero que no se han considerado como estudios. Ambos son obra de Calva y se refieren, el uno<sup>58</sup> a

---

58 “Las necesidades de información: la difusión de estudios en las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía”, en *Forinf@*, n° 15, 2002, pp. 9-22.

los estudios de usuarios difundidos en las actas de unas jornadas mexicanas y el otro<sup>59</sup>, a los asuntos que se deben tener en cuenta a la hora de estudiar un colectivo de usuarios como es el juvenil. Los estudios de usuarios son:

- “Hábitos y necesidades de información de los investigadores españoles en Ciencias de la Vida: Un estudio de las peticiones realizadas al Centro de Información y Documentación Científica” (2001, n° 12)
- “La entrevista personal: método para el estudio de usuarios de información” (2001, n° 14)
- “Bibliotecas hospitalarias: ¿satisfacción de usuarios remotos?” (año 2002, n° 16)
- “Análisis de la percepción de una biblioteca de prisión por parte de la comunidad reclusa: propuesta metodológica basada en un estudio de caso” (2002, n° 18)

El primer artículo<sup>60</sup> es obra de una docente universitaria del área de Biblioteconomía y Documentación. Se trata de un estudio que pretende conocer

---

59 “El usuario de la información y la biblioteca escolar”, en *Forinf@*, n° 21, 2003, pp. 6-11.

60 En pp. 8-27. La autora es Carmen Martín Moreno, profesora del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid.

las características, hábitos y necesidades de información de la comunidad de científicos españoles que trabajan en el área de las Ciencias de la Vida. El método empleado es el indirecto y la técnica el análisis de más de 43.000 peticiones de información formuladas (durante 10 años) al Servicio de Fotodocumentación (préstamo interbibliotecario) del CINDOC por usuarios de esas ciencias. El instrumento, el registro de peticiones elaborado por los profesionales del centro.

El segundo artículo<sup>61</sup> tiene en común con el anterior el ser obra de otra docente universitaria del área de Biblioteconomía y Documentación. También este estudio pretende conocer las necesidades y hábitos de información de una comunidad de usuarios, la de las empresas farmacéuticas (laboratorios) ubicadas en la Comunidad Autónoma de Madrid y durante un año. El método aplicado es el directo y la técnica la entrevista personal utilizando como instrumento un formulario semiestructurado en 3 modelos diferentes: el empleado con responsables de los servicios de información, el de los directivos y el de los investigadores. Los usuarios estudiados (reales y potenciales de centros de infor-

---

61 En pp. 6-23. La autora es María José Ordóñez Vergara, profesora de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de la Coruña.

mación) son una muestra representativa de la población total.

El tercer artículo<sup>62</sup> es obra de un autor colectivo e interdisciplinar ya que participan en su elaboración un docente, un profesional de la información y un profesional (sin determinar actividad) del sector hospitalario. Se plantea como objetivos conocer los hábitos de información (consumo) y el grado de satisfacción respecto a los servicios a distancia que las bibliotecas hospitalarias ofrecen de los usuarios remotos (los que utilizan los servicios de la biblioteca en línea, no presencial). Se hace a través de dos centros hospitalarios que imparten docencia. La población está constituida por el personal (médicos, farmacéuticos, residentes, personal de enfermería, personal de gestión y dirección) que tiene acceso a correo electrónico y la muestra, por aquellos usuarios que respondieron a la invitación de los autores del estudio. El método de recogida de datos es el directo, la técnica la de la encuesta y el instrumento un cuestionario (incluido en Anexo).

---

62 En pp. 7-29. Las autora son Isabel Martínez Hervás, de la Unidad de Docencia e Investigación del Hospital Severo Ochoa (Leganés, Madrid), Belén Martínez Mondejar, de la Unidad de Medicina Preventiva del mismo hospital, y Rosa Trueba Gómez, de la Unidad de Biblioteca del Hospital Universitario Príncipe de Asturias (Alcalá de Henares, Madrid).

El cuarto<sup>63</sup> y último artículo tiene en común con los dos primeros el ser obra de una docente universitaria del área de Biblioteconomía y Documentación y tener como objetivo el conocer las necesidades, hábitos y conducta de una comunidad de usuarios. En este caso los usuarios estudiados (reales y potenciales de centros de información) son reclusos del centro penitenciario de Badajoz (Extremadura). La autora combina el método directo y el indirecto así como técnicas propias del primero (encuesta, entrevista personal) y del segundo (observación), utilizando como instrumentos un cuestionario, un guión para la entrevista y un registro de conductas que se aplicaron a una muestra de usuarios.

Según podemos ver en la *Figura 2*, de los 107 artículos analizados, encontramos un total de 22 trabajos que podrían considerarse como estudios de usuarios de información y, de entre todas las revistas, es la *Revista Española de Documentación Científica* (con 8 estudios) la que difunde con más frecuencia este tipo de trabajos. Es cierto que la *Revista General de Información y Documentación* ofrece también un número considerable de estudios (7), aunque hay que tener en cuenta que en gran parte se debe a

---

63 En pp. 6-34. La autora es Margarita Pérez Pulido, profesora de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura.

**Figura 2**  
**Relación de revistas, volúmenes, números**  
**y estudios de usuarios**

| Revistas     | Volúmenes | Núms.      | Estudios de usuarios |
|--------------|-----------|------------|----------------------|
| A            | 24 (2001) | 1,2,3,4    | 3 (nº 1 y 3)         |
|              | 25 (2002) | 1,2,3,4    | 1 (nº 1)             |
|              | 26 (2003) | 1,2,3,4    | 0                    |
|              | 27 (2004) | 1,2,3,4    | 1 (nº 1)             |
|              | 28 (2005) | 1,2,3,4    | 1 (nº 3)             |
|              | 29 (2006) | 1,2,3,4    | 1 (nº 3)             |
|              | 30 (2007) | 1,2,3,4    | 1 (nº 4)             |
|              | 31 (2008) | 1,2        | 0                    |
| B            | 11 (2001) | 1,2        | 0                    |
|              | 12 (2002) | 1,2        | 0                    |
|              | 13 (2003) | 1,2        | 1 (nº 2)             |
|              | 14 (2004) | 1,2        | 1 (nº 1)             |
|              | 15 (2005) | 1,2        | 0                    |
|              | 16 (2006) | 1,2        | 1 (nº 2)             |
|              | 17 (2007) | 1,2        | 4 (nº 2)             |
| C            | año 2001  | 28, 29     | 0                    |
|              | año 2002  | 30, 31, 32 | 0                    |
|              | año 2003  | 33, 34, 35 | 0                    |
|              | año 2004  | 36, 37, 38 | 0                    |
|              | año 2005  | 39, 40, 41 | 0                    |
|              | año 2006  | 42, 43, 44 | 0                    |
|              | año 2007  | 45, 46, 47 | 0                    |
|              | año 2008  | 48         | 0                    |
| <b>TOTAL</b> | <b>40</b> | <b>107</b> | <b>22</b>            |

A: *Revista Española de Documentación Científica* (33 criterios)  
 B: *Revista General de Información y Documentación* (32 criterios)  
 C: *Ítem. Revista de biblioteconomía i documentació* (32 criterios)  
 D: *Documentación de las Ciencias de la Información* (31 criterios)  
 E: *BiD: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació* (30 criterios)  
 F: *Forinf@. Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información* (28 criterios)

**Figura 2**  
**Relación de revistas, volúmenes, números**  
**y estudios de usuarios**  
**(Cont.)**

| Revistas     | Volúmenes | Núms.          | Estudios de usuarios |
|--------------|-----------|----------------|----------------------|
| D            | 24 (2001) | 1              | 0                    |
|              | 25 (2002) | 1              | 0                    |
|              | 26 (2003) | 1              | 0                    |
|              | 27 (2004) | 1              | 0                    |
|              | 28 (2005) | 1              | 0                    |
|              | 29 (2006) | 1              | 0                    |
|              | 30 (2007) | 1              | 0                    |
| E            | año 2001  | 7              | 0                    |
|              | año 2002  | 8, 9           | 1 (nº 9)             |
|              | año 2003  | 10, 11         | 1 (nº 10)            |
|              | año 2004  | 12, 13         | 0                    |
|              | año 2005  | 14, 15         | 0                    |
|              | año 2006  | 16, 17         | 1 (nº 14)            |
|              | año 2007  | 18, 19         | 0                    |
|              | año 2008  | 20             | 0                    |
| F            | año 2001  | 11, 12, 13, 14 | 2                    |
|              | año 2002  | 15, 16, 17, 18 | 2                    |
|              | año 2003  | 19, 21, 22     | 0                    |
|              | año 2004  | 24, 25, 26     | 0                    |
|              | año 2005  | 27, 28, 29, 30 | 0                    |
|              | año 2006  | 31, 32, 33     | 0                    |
| <b>TOTAL</b> | <b>40</b> | <b>107</b>     | <b>22</b>            |

A: *Revista Española de Documentación Científica* (33 criterios)  
 B: *Revista General de Información y Documentación* (32 criterios)  
 C: *Ítem. Revista de biblioteconomía i documentació* (32 criterios)  
 D: *Documentación de las Ciencias de la Información* (31 criterios)  
 E: *BiD: Textos universitaris de biblioteconomía i documentació* (30 criterios)  
 F: *Forinf@. Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información* (28 criterios)

la circunstancia de que se publicaran en ella las ponencias presentadas en unas Jornadas dedicadas al tema. Por otra parte, no parece que exista relación entre el número de estudios publicados y el año en que se publican los distintos volúmenes analizados. El primero no aumenta necesariamente con el paso del tiempo, ni siquiera considerando todas las revistas en su conjunto, como puede verse gráficamente a continuación.

|        |   |        |   |
|--------|---|--------|---|
| › 2001 | 5 | › 2005 | 1 |
| › 2002 | 4 | › 2006 | 3 |
| › 2003 | 2 | › 2007 | 7 |
| › 2004 | 2 | › 2008 | 0 |

En cuanto a los ítems marcados para estudiar en cada uno de los trabajos, podemos decir, como se puede ver en los cuadros que siguen, que en los estudios dados a conocer en las ponencias presentadas en las Jornadas analizadas es más frecuente la autoría colectiva (13) y que predomina la actuación de un grupo de profesionales de la información (5). En cuanto a los objetivos propuestos en los estudios, vemos que prima el interés por conocer los hábitos y necesidades de información (surgimiento de la necesidad) de los usuarios estudiados (9). El método más empleado es el directo (14), la técnica

la de la encuesta (13) y el instrumento, el cuestionario (13). Cabe decir que es en los artículos de revistas especializadas donde encontramos el uso de la combinación de dos tipos de métodos (directo e indirecto). En cuanto a los usuarios que han contado con mayor interés por parte de los estudios analizados, debemos decir que son los miembros de comunidades de profesionales de otros campos distintos a los habitualmente estudiados, con 7 trabajos dedicados a conocerles.

| La Autoría   |   |   |   |   |    |   |
|--|---|---|---|---|----|---|
| A  | B | C | D | E | F  | G |
| 3  | 4 | 1 |   |   |    | 1 |
| 5  | 1 |   | 1 | 2 | 2  | 2 |
| A: Profesional B y D<br>B: Académico B y D<br>C. Académico Otras Disciplinas<br>D: Académico B y D + Otras Disciplinas<br>E. Profesional +Académico B Y D<br>F.: Profesional +Académico de Otras Disciplinas.<br>G: Gestores |   |   |   |   |    |   |
| Número total autor individual  |   |   |   |   | 9  |   |
| Número total autor colectivo   |   |   |   |   | 13 |   |

Los objetivos

- › Identificación de hábitos y necesidades 9
- › Uso de un servicio 2
- › Satisfacción respecto a un centro 7
- › Satisfacción respecto a fuentes de información 1
- › Satisfacción respecto a un servicio 3

| Métodos             |    |
|---------------------|----|
| Directo             | 14 |
| Indirecto           | 5  |
| Directo e indirecto | 3  |

| Técnicas   |    |
|--|----|
| Encuesta   | 13 |
| Análisis transacciones usuario/sistema                           | 5  |
| Entrevista   | 1  |
| Encuesta, entrevista, observación                                | 1  |
| Encuesta, gestión de sugerencias y reclamaciones, cliente oculto | 1  |
| Encuesta, observación  | 1  |

## La investigación sobre las necesidades de información en...

| <b>Instrumentos<br/>(Algunos, Combinados)</b>          |    |
|--|----|
| Cuestionario   | 13 |
| Registro/inventario                                    | 5  |
| Guión entrevista                                       | 1  |
| Cuestionario, registro, informe de auditoría           | 1  |
| Cuestionario, guión para observación                   | 1  |
| Cuestionario, guión entrevista, guión para observación | 1  |

| <b>Usuarios Estudiados</b>    |  |
|-------------------------------|--|
| Docentes, investigadores      | 5 (Usuarios base de datos ISOC), (Áreas de Humanidades y Ciencias Sociales), (2 de investigadores de archivos), (Área Ciencias de la Vida) |
| Estudiantes universitarios    | 1  |
| Comunidad universitaria       | 4  |
| Profesionales de otros campos | 7 (Periodistas de T.V.), (Distintas empresas), (Personal de hospital 3), (Médicos), (Empresa farmacéutica)                                 |
| Público en general            | 5 (Instituto Cervantes, Caja Madrid, prisiones, 2 de bibliotecas públicas)   |

## Algunas conclusiones en cifras

Tras el análisis que se ha llevado a cabo de 1008 trabajos de entre 339 comunicaciones a congresos contenidas en 13 actas y 669 artículos incluidos en 107 volúmenes o números de revistas especializadas, se puede decir que son tan sólo 36 los que identificamos como estudios de usuarios de información, esto es, el 3,57%. Considerándolos en su totalidad, podemos afirmar que la proporción de estudios publicados es superior en Jornadas que en Revistas especializadas, aunque en una proporción poco significativa ya que las ponencias-estudio suponen el 4,12 % (14 de 339 comunicaciones) y los artículos-estudio el 3,28% (22 de 669 artículos de revistas) del total analizado en cada fuente. En cuanto a la autoría, predominan los trabajos de autoría colectiva (23 frente a 13; el 63,88%) y obra de profesionales de la información (15 a solas y 8 en colaboración con docentes universitarios). Por otra parte, aunque analizados por fuentes advertimos que el interés de los estudios se centra bien en el conocimiento del uso (conducta) bien en el de hábitos y necesidades de información de los usuarios (surgimiento), según sean ponencias o artículos respectivamente, al considerar los 36 estudios globalmente advertimos que la mayoría de ellos (15; esto es, el 41,66%) se realizan para medir la satisfacción del

usuario respecto a un centro, un servicio o una fuente de información. Se trata de trabajos de naturaleza aplicada. Queda claro que el método que más se utiliza es el directo (25 trabajos; esto es, el 69,44%); que la técnica más empleada es la de la encuesta (22; esto es, el 61,11%) y que el instrumento (o herramienta) más manejado es el cuestionario (23; esto es, el 63,88%). Por último, podemos decir que la comunidad de usuarios más estudiada es la universitaria (10; esto es, el 27,77%), seguida de la de profesionales de otros ámbitos distintos a los estudiados anteriormente (9; esto es, el 25%), docentes e investigadores (7; esto es, el 19,44%), público en general (6; esto es, el 16,66%), profesionales de la información (2; esto es, el 5,55%) y público infantil-juvenil (2; esto es, el 5,55%).

## Referencias bibliográficas

- XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Los nuevos retos de los servicios bibliotecarios. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2002.
- VIII Jornadas de Gestión de la Información. Nuevas interfaces centradas en el usuario: tendencias en la organización de contenidos, documentos y bibliotecas. Madrid: SEDIC, 2006.
- IX Jornadas españolas de Documentación. FESABID 2005. *Infogestión*. Madrid: FESABID, 2005.

- X Jornadas españolas de Documentación. E-información: integración y rentabilidad en un entorno digital. Madrid: FESABID, 2007.
- 9es. Jornades d'Informació i Documentació. Barcelona: Col·legi oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2004.
- Calva González, J.J.: "Las necesidades de información: la difusión de estudios en las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía", en *Forinf@*, n° 15, 2002, pp. 9-22
- Cuartas Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid. Madrid: Consejería de Cultura y Deportes, 2004.
- Delgado López Cózar, E.: "Los métodos de investigación empleados en la literatura científica producida en Biblioteconomía y Documentación", en *Primer congreso universitario de Ciencias de la Documentación*. Madrid: UCM, 2000, pp. 625-641.
- Delgado López Cózar, E.: *La investigación en Biblioteconomía y Documentación*. Gijón: Trea, 2002.
- Delgado López Cózar, E.: "La investigación por encuesta en la biblioteconomía y documentación española: análisis de las encuestas publicadas en revistas y congresos de la especialidad entre 1976 y 1997", en *Metodología de investigación en Información y Documentación*. Salamanca: Universidad, 2002, pp. 71-135.

DICE. Difusión y Calidad Editorial de las Revistas Españolas de Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas (<http://dice.cindoc.csic.es>) [Consulta: 20-05-2008].

RESH. Revistas españolas de Ciencias Sociales y Humanas. (<http://resh.cindoc.csic.es/index.php>) [Consulta: 20-05-2008].

Rey, C.: “La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas”, en *BiD*, vol.3, diciembre, 1999. ([http://www2.ub.es/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=03rey.htm](http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=03rey.htm)) [Consulta: 08-06-2008].

Rodríguez Gallardo, Adolfo: “De la práctica a la investigación”, en *La investigación bibliotecológica en la era de la información. Memoria del XXI Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la información. 24-26 de septiembre de 2003*. Compiladores Filiberto Felipe Martínez Arellano, Juan José Calva González. México: UNAM, 2004, pp. 3-21.

Rodríguez Yunta, J.; Tejada Artigas, C.: “Recursos de Internet sobre desarrollo profesional en Documentación: 4. Reuniones científicas, congresos, jornadas, simposios y seminarios en España” en *Revista Española de Documentación Científica*, 29, 1, 2006, pp.153-173.

Terceras Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid. Madrid; Las Rozas: Consejería de las Artes: Concejalía de Cultura.

*Anexo*  
**Títulos de los trabajos identificados  
como estudios de usuarios de  
información**

**Ponencias en Jornadas**

1. “Diseño de un plan de formación de usuarios como estrategia de difusión de recursos electrónicos. Propuesta metodológica basada en un estudio de caso”.
2. “El impacto de los archivos de e-prints en la comunicación científica entre los investigadores españoles: aceptación y uso”.
3. “Los usuarios de información en las organizaciones empresariales: Un estudio de caso”.
4. “El usuario en PoliBuscador. Un nuevo modelo de evaluación en la Biblioteca Digital”.
5. “Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias”.
6. “Evaluación heurística y pruebas con usuarios: aplicación a interfaces de bases de datos terminológicas”.
7. “Blogs y usabilidad: el caso del blog de SEDIC”.
8. “Experiències i perspectives dels professionals de la informació respecte als recursos electrònics: els resultats d’una enquesta” .

9. "PaB24x7: una experiencia del Servei d'Informació i Referència Virtual a la Biblioteca de la Universitat de Barcelona".
10. "La base de dades de sumaris del CBUC: anàlisi global del seu ús i de la relació entre la utilització del seu servei de subscripcions per correu electrònic i el consum d'articles i sumaris d'un paquet de revistes electròniques".
11. "Encuesta de uso y valoración de la biblioteca universitaria de Almería".
12. "Metodología evaluativa del servicio de préstamo de la biblioteca pública infantil Jorge Juan de Novelda (Alicante)".
13. "Los Opac y la formación de usuarios".
14. "Las demandas de usuarios en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid".

### **Artículos en revistas especializadas**

1. "Análisis de uso de las bases de datos de la biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid".
2. "Demanda de información de actualidad en un servicio de referencia periodística. Análisis descriptivo de 4.160 solicitudes".
3. "Evaluación de la base de datos ISOC a través de un estudio de usuarios. Homenaje a José María Sánchez Nistal".

4. “La biblioteca de la Universidade da Coruña. Estudio con los alumnos”.
5. “Productores de información interesantes para las empresas. Resultados de una encuesta sobre consumo de información a empresas de la Comunidad de Madrid”.
6. “Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de la biblioteca del Hospital Universitario Puerta de Hierro”.
7. “Presente y futuro de los servicios de las bibliotecas médicas. Revisión de la literatura y estudio realizado en un hospital de más de 1.400 camas”.
8. “La herramienta «BiQual» como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología”.
9. “Las necesidades de información de los investigadores del área de Humanidades y Ciencias Sociales”.
10. “Evaluación de hemerotecas electrónicas: resultados de un estudio de usuarios realizado en la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense”.
11. “Los archivos históricos provinciales: estudio de usuarios aplicado en Jaén”.
12. “Estudio de satisfacción de usuarios en la red de bibliotecas del Instituto Cervantes”.

13. “Nuevas técnicas de estudios de usuarios aplicadas a bibliotecas”.
14. “Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de una biblioteca hospitalaria”.
15. “Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996)”.
16. “El web de la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra: un disseny orientat a l’usuari”.
17. “Avaluació de la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques”.
18. “L’ús i la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques en municipis de més de 30.000 habitants”.
19. “Hábitos y necesidades de información de los investigadores españoles en Ciencias de la Vida: Un estudio de las peticiones realizadas al Centro de Información y Documentación Científica”.
20. “La entrevista personal: método para el estudio de usuarios de información”.
21. “Bibliotecas hospitalarias: ¿satisfacción de usuarios remotos?”.
22. “Análisis de la percepción de una biblioteca de prisión por parte de la comunidad reclusa: propuesta metodológica basada en un estudio de caso”.