

# Metodología para la enseñanza y el aprendizaje en materia de estudios de usuarios de información

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ  
*Universidad Complutense de Madrid, España*

## INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de nuestra comunicación es el de hacer partícipes a los asistentes de algunas reflexiones y experiencias personales relacionadas con la docencia en materia de estudios de usuarios de información.

Ante todo queremos dejar claro qué entendemos por “estudios de usuarios de información” para saber de dónde partimos. No se trata de profundizar en tal asunto ya que nos encontramos ante una materia sobre la que queda mucho por decir. Hasta el momento no existe uniformidad en las comunidades académica y profesional de nuestros países respecto al concepto y las aplicaciones así como en cuanto a la terminología a emplear en dicho ámbito. Por eso preferimos exponer nuestra visión personal del asunto y nos inclinamos por afirmar que por “estudios de usuarios de información” se entiende el conjunto de investigaciones encaminadas a conocer todo lo concerniente al usuario de información. Se trataría de una actividad que, mediante la aplicación de uno o varios métodos, busca el conocimiento (la identificación y la caracterización) de todo lo relativo a las necesidades informativas del ser humano. Esto vendría a identificarse con lo que Juan José Calva ha dado en llamar “el fenómeno de las necesidades de información” que afecta no sólo al surgimiento de la necesidad de información en cual-

quier individuo sino también a su comportamiento en la búsqueda de la información que necesita y a su satisfacción o insatisfacción respecto de ella. Este fenómeno consideraría también el conocimiento de las distintas aplicaciones de dichas investigaciones así como los distintos métodos, técnicas y herramientas a emplear para recabar información sobre el objeto de estudio. A partir de ahí, podrían conocerse las necesidades y comportamientos de una posible tipología de usuarios de información.

El interés de la enseñanza y el aprendizaje en esta materia viene dado por las múltiples aplicaciones que el desarrollo de este tipo de investigaciones puede aportar al progreso de profesiones relacionadas con la Bibliotecología y la Documentación.

Como hemos dicho en otras ocasiones hoy en día no existe duda, en nuestro ámbito, sobre la importancia que tiene el usuario de la información y su estudio y conocimiento. Él es la razón de ser del ámbito práctico de nuestras disciplinas (los centros de información y sus profesionales) y también del teórico (los centros de investigación y formación y sus profesionales). Se trata de un asunto de vital importancia para nuestras materias de estudio y para la práctica profesional relacionada con ellas. Así ocurre con los estudios de usuarios de información, y son muchas las voces que se han levantado en defensa de su práctica al considerar la utilidad que ofrecen.

Sin embargo tal como vimos a través de un estudio presentado en el VII Seminario hispano-mexicano de investigación en Bibliotecología y Documentación (celebrado en el CUIB del 7 al 9 de abril de 2010), el interés por los estudios de usuarios de información y su evolución metodológica y conceptual no se corresponden en España, tanto como quisiéramos, con su presencia en los planes de estudio universitarios conducentes a la obtención de alguna titulación en Biblioteconomía y Documentación (Diplomatura, Licenciatura, Grado o Máster). En ese estudio, titulado *La formación universitaria española en materia de estudios de usuarios de información*, se identificaron aquellos centros públicos de formación universitaria en Biblioteconomía y Documentación en los que se imparten asignaturas relacionadas con el asunto y se analizaron sus características básicas, esto es, su denominación, duración, carácter, contenidos, ti-

tulación y curso en el que se imparten. La principal conclusión a la que se pudo llegar entonces es que la libertad de acción por parte de los centros educativos respecto a la incorporación de asignaturas a sus planes de estudio, así como a la determinación del carácter y la duración de las mismas, hace que la formación universitaria española en materia de estudios de usuarios de información ofrezca una gran variedad respecto a la denominación, titulación y cursos en los que se imparten, y un número de créditos/horas asignados, carácter e, incluso, contenidos. Y en relación con esto último, los contenidos, así como la metodología a emplear, se encuentra nuestra comunicación, una propuesta que intentará responder a las preguntas de ¿por qué o para qué?, ¿qué? y ¿cómo? enseñar y aprender en materia de estudios de usuarios de información.

Lo que queremos es ofrecer una propuesta docente basada en la experiencia personal de una asignatura que venimos impartiendo desde 1996 y que lleva por nombre “Estudios y formación de usuarios”. Nos centraremos en la primera parte de dicha asignatura, que es la que tiene que ver con el tema que nos ocupa. De esta manera vamos a hablar de los objetivos, de los contenidos y de la metodología a seguir y su desarrollo, para terminar mostrando los datos de un estudio evaluativo que se llevó a cabo con los alumnos y que nos puede servir de conclusión.

## LOS OBJETIVOS. ¿POR QUÉ O PARA QUÉ?

El objetivo fundamental y explícito (se da a conocer en la guía académica) que se persigue con el desarrollo de esta asignatura es iniciar al alumno en la importancia de estos temas, poniéndolo en conocimiento de la significación de los conceptos básicos, así como de las distintas tipologías que existen sobre los usuarios y los posibles métodos que pueden emplearse en su análisis. Pero, al mismo tiempo se pretenden desarrollar en él competencias profesionales y de carácter básico que le sean útiles para su futuro desempeño profesional. De esta manera consideramos como objetivos implícitos algunos de los relacionados con determinadas competencias

profesionales marcadas por el *Euroreferencial en Información y Documentación*, que define a éstas como “el conjunto de las capacidades necesarias para ejercer una actividad profesional y dominar los comportamientos requeridos”.<sup>1</sup> Incluimos a continuación las capacidades que se han tenido en cuenta a la hora de determinar otros objetivos:

- ❖ Grupo I (Información): relaciones con los usuarios y los clientes: comprensión del medio profesional.
- ❖ Grupo C (Comunicación): comunicación oral; comunicación escrita; comunicación interpersonal.
- ❖ Grupo G (Gestión): mercadotecnia; gestión de proyectos y planificación; diagnóstico y evaluación, y formación y acciones pedagógicas.

El mismo Euroreferencial nos proporciona un listado de aptitudes observables a partir de comportamientos que son de interés para ejercer la profesión y que sirven para completar los objetivos expuestos hasta el momento. Entre las aptitudes que se podrían fomentar, a través de las prácticas desarrolladas en la asignatura, están las siguientes:

- ❖ Relaciones: autonomía, (capacidad de) comunicación, disponibilidad, empatía, (espíritu de) equipo, (sentido) pedagógico.
- ❖ Búsqueda: curiosidad intelectual.
- ❖ Análisis: (espíritu de) análisis y síntesis, (espíritu) crítico.
- ❖ Comunicación: (capacidad de) respuesta rápida.
- ❖ Gestión: perseverancia, rigor.
- ❖ Organización: (capacidad de) adaptación, (sentido de) anticipación, (espíritu de) decisión, (espíritu de) iniciativa, (sentido de la) organización.

---

<sup>1</sup> ECIA. *Euroreferencial en Información y Documentación. Volumen 1. Competencias y aptitudes de los profesionales europeos de información y documentación*, segunda edición completamente revisada, Madrid, SEDIC, 2004.

## LOS CONTENIDOS. ¿QUÉ?

Los contenidos de la asignatura se estructuran en distintos apartados:

1. Consideraciones generales.
2. Definición de conceptos básicos.
3. Historia de los estudios de usuarios.
4. Aplicaciones de los estudios de usuarios.
5. Metodología de recogida de datos (Métodos, técnicas y herramientas).
6. Cómo hacer un estudio de usuarios.
7. Análisis de los distintos tipos de usuarios y necesidades informativas.

En el primer apartado, Consideraciones generales, se presenta la asignatura en sus aspectos formales y de desarrollo:

- ❖ contexto académico,
- ❖ razón de ser como práctica profesional, como contenido docente/académico y como línea de investigación desarrollada no sólo por docentes universitarios sino también por profesionales,
- ❖ objetivos perseguidos,
- ❖ contenidos a desarrollar,
- ❖ metodología docente a emplear y
- ❖ evaluación.

Además se ofrece una bibliografía básica para que el alumno pueda guiarse con ella y se presentan los acuerdos (la importancia del usuario y de su satisfacción, así como la necesidad de conocerlo) y desacuerdos (respecto a la base teórica/conceptual, la terminología y el objeto de estudio) de autores que han escrito sobre este asunto.

En el segundo apartado, Definición de conceptos básicos, se afronta la tarea de definir lo que consideramos como “conceptos implicados” y que son:

- ❖ Usuario
- ❖ Necesidad y tipos

## *Oportunidades y retos en la formación, investigación y aplicación...*

- ❖ Deseo
- ❖ Demanda
- ❖ Conducta, hábito, comportamiento, búsqueda
- ❖ Uso. Satisfacción/insatisfacción
- ❖ Contexto/entorno (factores externos e internos)

Tras el análisis de estos elementos se ofrecen distintas definiciones de lo que se entiende por “estudio/estudios de usuarios”.

El tercer módulo, Historia de los estudios de usuarios, se aplica a mostrar los antecedentes así como la evolución de esta disciplina y su práctica, haciendo hincapié en su desarrollo en España.

En este punto del desarrollo de la asignatura, una vez que se han definido los conceptos básicos y se ha conocido la evolución de la práctica académica y profesional de los estudios de usuarios de información, toma sentido incluir el cuarto apartado: Aplicaciones de los estudios de usuarios, donde se habla del uso que se ha hecho y hace en la actualidad de estos estudios. Algunas de esas aplicaciones son:

- ❖ Planificar los sistemas de información.
- ❖ Conocer las necesidades de información de los usuarios (presentes y previsibles, reales y potenciales) y sus cambios, y conocer el grado de satisfacción de usuarios de un centro o de usuarios de información en general (colectivos).
- ❖ Conocer las motivaciones, actitudes, valores o deseos de los usuarios respecto al centro y a la información en general.
- ❖ Evaluar el centro y, consecuentemente, evaluar el sistema local, regional y nacional de información.
- ❖ Evaluar los recursos de información.
- ❖ Detectar problemas para adecuar los servicios, los espacios, el fondo, las normas, las tareas y el personal de los centros de información.
- ❖ Medir la eficacia de los centros de información.
- ❖ Justificar la existencia del centro o de un servicio y apoyar demandas presupuestarias.
- ❖ Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigadores.

- ❖ Facilitar la realización de cursos de formación de usuarios.

A continuación, en el quinto módulo, pasamos a la explicación pormenorizada y damos ejemplos de lo que hemos dado en llamar la Metodología de recolección de datos. En este apartado se exponen:

- ❖ los métodos
  - directo e indirecto,
  - cualitativo y cuantitativo;
- ❖ las técnicas
  - la encuesta por correo, por teléfono o de entrega en el centro,
  - el Método Delphi,
  - la entrevista personal,
  - el *focus group*,
  - el incidente crítico,
  - la consulta de estudios anteriores y de publicaciones sociológicas,
  - el recuento y análisis de citas y de referencias,
  - el recuento y análisis de las transacciones entre el usuario y el sistema,
  - la observación,
  - el cliente oculto/simulado,
  - la gestión de sugerencias y desideratas;
- ❖ las herramientas o instrumentos
  - el cuestionario,
  - el guión de entrevista,
  - el censo,
  - el registro,
  - el entrevistador,
  - la grabación,
  - etcétera,

empleados en la recolección de datos necesarios para llevar a cabo un estudio de usuarios de información.

El sexto apartado, Cómo hacer un estudio de usuarios, ofrece una breve guía del proceso que integra el conjunto de medios y

## *Oportunidades y retos en la formación, investigación y aplicación...*

tareas que permiten lograr un fin muy específico, y que es el de realizar un estudio de usuarios de información.<sup>2</sup> Aunque no existen normas sobre el asunto conviene hacer ver al alumno que es necesario tener un plan de trabajo que responda a ideas prefijadas. Proponemos uno basado en tres etapas: planificación, ejecución y presentación. En la primera de ellas desarrollamos los siguientes asuntos:

- ❖ Identificar y definir el problema de investigación.
- ❖ Justificar el tema en relación con el interés o utilidad que representa.
- ❖ Analizar el estado de la cuestión.
- ❖ Hacer el diseño metodológico de la investigación:
  - método/s, técnica/s, instrumento/s,
  - enfoque aplicable,
  - diseño del instrumento,
  - población,
  - muestra.
- ❖ Considerar los aspectos temporales (plazos), burocráticos (permisos) o materiales necesarios así como de personal (número, preparación).
- ❖ Valorar el modo de promoción a emplear para que los usuarios participen en el estudio (si es que se necesita su participación).
- ❖ Sopesar la práctica de un estudio piloto.

En la segunda etapa, la de ejecución, se consideran los temas siguientes:

- ❖ Recopilar la información,
- ❖ analizar los datos obtenidos y
- ❖ redactar las conclusiones.

---

2 Sobre este tema puede encontrarse información más detallada en Isabel Villaseñor Rodríguez (2010), "Los estudios de usuarios de información como línea de investigación prioritaria en Bibliotecología y Documentación", en *Memoria del XXVII Coloquio de Investigación Bibliotecológica y sobre la Información: la investigación y la educación bibliotecológica en la sociedad del conocimiento*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, pp. 161-175.



La tercera y última etapa, la presentación, contempla temas relacionados fundamentalmente con el informe final; esto es, con el contenido y la forma del documento que debe presentar el proceso seguido y los datos obtenidos en un estudio de usuarios de información.

Dejamos para el final el apartado que lleva por título Análisis de los distintos tipos de usuarios y necesidades informativas. Aunque no existe una tipología uniforme, le mostramos al alumno algunos de los criterios que deben tener en cuenta a la hora de determinar una posible tipología de usuarios y de sus necesidades informativas. A continuación presentamos un esquema de la tipología con la que trabajamos.

1. Por el uso que hacen del centro:
  - ❖ usuarios
    - potenciales,
    - reales,
      - presenciales,
      - no presenciales,
    - no usuarios.
2. Por el tipo de información que requieren:
  - ❖ usuarios de información general y
  - ❖ usuarios de información especializada.
3. Por la edad:
  - ❖ usuarios infantiles
    - prelectores,
    - lectores,
  - ❖ usuarios juveniles,
  - ❖ usuarios adultos (especial atención a la Tercera Edad).
4. Por el tipo de centro de información:
  - ❖ usuarios de bibliotecas
    - por el acceso: bibliotecas públicas, privadas,
    - por el grado de especialización de sus fondos y sus servicios: generales, especializadas,
    - por la finalidad: apoyo a centros docentes, apoyo a entidades superiores,
  - ❖ usuarios de archivos

## *Oportunidades y retos en la formación, investigación y aplicación...*

- internos,
- externos,
  - investigadores,
  - ciudadanos sin formación científica,
  - estudiantes (distintos niveles e intereses),
- ❖ usuarios de centros de documentación
  - por el acceso: centros públicos, privados,
  - por la relación con el centro: internos y externos,
- ❖ usuarios de centros informatizados
  - presencial,
    - iniciados y autosuficientes,
    - que saben poco o nada,
  - virtual.

5. Por competencia, habilidades y conocimientos para manejarse con la documentación-destreza (en relación con el grado de alfabetización en información o educación documental): mayor o menor grado, menor o mayor dependencia del profesional de la información.

6. Por el tipo de fuentes de información que usan:

- ❖ según la procedencia: fuentes personales, documentales, institucionales,
- ❖ según el soporte: papel, audiovisual, electrónico.

7. Por el tiempo y material requeridos para satisfacer las demandas así como por el grado de satisfacción en relación con la respuesta recibida.

8. Otros condicionantes que determinan la capacidad para acceder a la información:

- ❖ económico-sociales: grupos de población más desfavorecidos,
- ❖ culturales: lengua,
- ❖ ocupación: trabajadores (fuera y dentro de casa), en paro, estudiantes, jubilados,
- ❖ nivel de formación: sin estudios, con estudios (primarios, secundarios, superiores),
- ❖ físicos (alguna discapacidad),
- ❖ geográficos (cercanía o lejanía del centro).

9. Clasificación de Elías Sanz, (según las pautas de comportamiento que siguen):

- ❖ el investigador y el docente,
- ❖ el usuario de la industria/empresa,
- ❖ el administrador, planificador y político y
- ❖ el hombre de la calle.

## LA METODOLOGÍA. ¿CÓMO?

Lo más destacable de la metodología empleada desde el comienzo en la asignatura de la que hablamos es el hecho de que se adecua al cambio de paradigma invocado por los principios del Espacio Europeo de Educación Superior, que fomenta nuevos modelos de formación centrados en el trabajo del estudiante para su aprendizaje. El uso de nuevas y variadas estrategias didácticas aplicadas fuera y dentro del aula y otros espacios; la transformación de la figura del docente en el sentido de que su papel no es únicamente el de transferir conocimientos sino el de elaborar y coordinar las actividades y materiales necesarios para alcanzar las competencias que desea fomentar; la utilización de la evaluación continuada; la planificación de tareas que desarrollen el aprendizaje autónomo... Por todo ello, la asignatura que nos ocupa desarrolla un modelo de instrucción mixto que combina lo que Svinicki y Schwartz<sup>3</sup> llaman instrucción indirecta (el alumno descubre la información por sí mismo, controlando así su propio aprendizaje con simulaciones de situaciones reales, por ejemplo), e instrucción semidirecta (controlada por el docente pero con una participación muy activa del alumno; esto es, las clases prácticas). Se trata de colocar al alumno en situaciones prácticas lo más cercanas a la realidad profesional; situarlo frente a problemas que deba resolver por sí mismo aunque con la orientación del docente. La mayor parte de las veces lo anterior se hace incluso antes de desarrollar los contenidos teóricos correspondientes, de forma que la actividad práctica

---

3 Marila Svinicki y Barbara A. Schwartz (1991), *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción*, Madrid, Salamanca, Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

sirva de herramienta de aprendizaje, y la teórica para afianzar los contenidos aprendidos en la práctica. Se trata, a grandes rasgos, de aplicar el binomio enseñanza-aprendizaje tanto dentro como fuera del aula, distribuyendo el tiempo dedicado a lecciones magistrales y prácticas de los alumnos, y proporcionándole mayor protagonismo al aprendizaje del alumno a partir de su trabajo independiente. De esta manera, de las 4 horas dedicadas semanalmente a la asignatura (en dos días) y en el aula, tan sólo una se dedica a la lección magistral, mientras que el resto se consagra a los alumnos (trabajos en grupo, exposición y debate, resolución de dudas). Estas actividades se complementan con tareas de enseñanza-aprendizaje fuera del aula (tutorías, visitas a instituciones y trabajos de campo individuales) con una dedicación estimada en 26 horas.

Teniendo en cuenta lo dicho la estructura de la clase se basa en la exposición de contenidos utilizando la lección magistral a partir de una conferencia del docente o de algún invitado (los bibliotecarios del centro, por ejemplo), del visionado de proyecciones (de esquemas, videos o páginas web) o de un guión repartido entre los alumnos en fotocopias. Esta actividad requiere de unos 30 minutos de duración. A continuación se distribuyen los alumnos en los grupos de trabajo establecidos desde el primer día de clase, y desarrollan la actividad correspondiente. Al desarrollo de la actividad, la puesta en común por grupos, la exposición para la puesta en común de todos los miembros de la clase y el análisis de la relación entre la teoría y la práctica así como de los métodos empleados por cada grupo para el trabajo en común, se dedican en torno a 75 minutos, y los 15 restantes a aclarar dudas que hayan podido surgir. Para esta tarea se dedican no sólo estos minutos (30 en la semana y en el aula) sino 6 horas en el despacho de la docente y un tiempo sin determinar aún a través del correo electrónico.

Algunas de las actividades que se realizan son:

- ❖ Análisis de un cuestionario sobre hábitos de lectura y uso de bibliotecas: los alumnos trabajan con él individualmente al tenerlo que rellenar, repartir entre cuatro usuarios de su entorno y evaluar; la actividad en grupo consiste en el recuento de los

datos obtenidos individualmente y en la puesta en común de las valoraciones individuales.

- ❖ Asistencia a la conferencia impartida por un bibliotecario del centro sobre los tipos de usuarios que acuden a él: los alumnos trabajan con las notas tomadas individualmente y en grupo, poniendo en común los distintos resúmenes y creando una tipología de usuarios con sus correspondientes criterios que, al acabar la actividad y tras un debate, forma parte de una macro-tipología que viene elaborándose desde hace seis cursos académicos.
- ❖ Lectura de textos (en publicaciones electrónicas e individualmente fuera del aula, y en papel, en grupos y en el aula) que exponen distintos estudios de usuarios de información: los alumnos analizan los textos para extraer datos tales como quiénes hacen estudios de usuarios en España, para qué, con qué métodos de recolección de datos, cómo exponen los datos, etcétera.
- ❖ Diario: los alumnos elaboran un diario desde el comienzo del curso donde dan cuenta de los contenidos expuestos por la docente, las actividades prácticas realizadas y cualquier otro asunto relacionado con la asignatura. Algunos de ellos, además de describir, valoran el método docente o hacen propuestas. Los diarios deben entregarse cada cuatro sesiones y al final del curso.

La evaluación de la asignatura se lleva a cabo a partir de la valoración de cada una de las actividades efectuadas fuera y dentro del aula (se toma nota en las fichas de los alumnos) y de un trabajo de campo que se basa o bien en la elección de un centro de información (archivo, biblioteca o centro de documentación) o bien en una sección (préstamo, sala de consulta, sección infantil, etc.) o en un grupo de usuarios; así como en el estudio del tipo de usuarios y necesidades. Para ello el alumno deberá ponerse en contacto con los responsables del centro. Se trata de un recurso que permite que el alumno se encuentre inmerso en la realidad profesional al entrar en contacto directo con los centros y sus responsables y usuarios. De este trabajo se valora el contenido, la expresión (exposición, redacción) y la presentación externa. Para el planteamiento y observación de su desarrollo se utilizan las clases prácticas y las tutorías.

## A MODO DE CONCLUSIÓN: LA OPINIÓN DE LOS ALUMNOS

Con el fin de conocer la opinión que les merece a los alumnos el desarrollo de la asignatura, durante el curso 2007-2008 se elaboró un cuestionario compuesto de 18 preguntas referidas a metodología, contenidos y experiencia personal y que respondió el 65% de la población total. De los resultados obtenidos queremos destacar algunas cuestiones, como las siguientes:

- ❖ la asignatura ha respondido a sus expectativas,
- ❖ los contenidos han resultado serles nuevos y estar acordes con la demanda actual de los empleadores, al igual que han servido para tener una visión distinta de los centros de información y de sus usuarios,
- ❖ prefieren los métodos docentes indirecto (simulación de situaciones reales) y semidirecto (lección teórica y prácticas),
- ❖ el sistema de evaluación utilizado es el apropiado,
- ❖ han dedicado a la asignatura y fuera del aula una media de entre 30 y 50 horas para hacer fundamentalmente trabajos prácticos o buscar información en Internet,
- ❖ las prácticas realizadas dentro y fuera del aula les han servido para aplicar los conocimientos teóricos y conocer la realidad de la profesión,
- ❖ la redacción del diario no les ha supuesto ningún esfuerzo y, en el caso de haber sido así, la razón ha sido la de la falta de tiempo,
- ❖ la mayoría ha intervenido alguna vez en clase para dar su opinión sobre el tema que se trataba o aclarar dudas, y para externar que la asignatura les ha gustado y la recomendarán.

Nuestra opinión sobre el desarrollo de la asignatura es en general positiva. Quizá destacaríamos como elementos negativos la poca experiencia del alumno ante el uso de las nuevas tecnologías en la presentación de sus prácticas o de métodos docentes distintos de la lección magistral. Aunque hay que decir que en el desarrollo del cuatrimestre, siempre se observa una evolución, hacia mejor, en este sentido.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ECIA. *Euroreferencial en Información y Documentación. Volumen 1. Competencias y aptitudes de los profesionales europeos de información y documentación* (2004), segunda edición completamente revisada, Madrid, SEDIC, ISBN 84-609-3634-1.
- Svinicki, Marila y Barbara A. Schwartz (1991), *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción*, Madrid, Salamanca, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, ISBN 84-86168-64-3.
- Tejada Artigas, Carlos y Sergio Tobón Tobón (coords.) (2006), *El diseño del plan docente en Información y Documentación acorde con el Espacio Europeo de Educación Superior: un enfoque por competencias*, Madrid, Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid, ISBN 84-96702-02-2.
- Villaseñor Rodríguez, Isabel (2010), "Los estudios de usuarios de información como línea de investigación prioritaria en Bibliotecología y Documentación", en *Memoria del XXVII Coloquio de Investigación Bibliotecológica y sobre la Información: la investigación y la educación bibliotecológica en la sociedad del conocimiento*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, pp. 161-175, ISBN 978-607-02-1424-0.