

LAT 1643

INFOBIB

Revista de Bibliotecología

Nº 1. 2001

Universidad Nacional
Mayor de San Marcos



Escuela y Departamento
de Bibliotecología y
Ciencias de la Información

Diseño de un estudio de necesidades en la Agencia de Medio Ambiente

Ana Maydé Pino Alvarez*

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas se ha ido abriendo paso con fuerza la idea de que los problemas ambientales no son sólo problemas de la naturaleza sino también, problemas humanos. La Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo proclama que "... los seres humanos constituyen el centro de las preocupaciones relacionadas con el desarrollo sostenible". Asimismo, el principio 4 declara que "... la protección del medio ambiente deberá constituir parte integrante del proceso de desarrollo y no podrá considerarse en forma aislada". Estos principios básicos definen la influencia de organismos, instituciones y comunidad, en el deterioro del medio ambiente. La toma de conciencia es un factor determinante para alcanzar una recuperación ambiental, unido a una adecuada educación que permita obtener cambios en el pensamiento y la acción de la comunidad.

El Programa Nacional de Medio Ambiente y Desarrollo (1993), la Estrategia Nacional Ambiental (1997) y la Ley 81 de Medio Ambiente (1997), han abordado la importancia de tener en el momento que se necesite y en un formato accesible, información confiable para los tomadores de decisiones, científicos y población en general, variando en su forma y contenido, desde el manejo de grandes bases de datos referenciales, puntuales o bibliográficas hasta *spots* divulgativos sobre la temática ambiental.

La llamada era de la información por la cual estamos transitando ... se sustenta en el uso intensivo de ésta como recurso productivo, llamado a revolucionar la forma de producir, comunicarse, educarse

* Centro de Información, Gestión y Educación Ambiental. Calle 18° N° 4114 e/41 y 47, Playa, Ciudad Habana, Cuba. Telef: 2029328, 2091245. E-mail: mayde@ama.cu. Fax: 249031.

y recrearse de la sociedad. En la actualidad, este recurso determina la competitividad de las economías y contribuye fuertemente a la formación de opinión" (3).

Todo ser humano es un portador de información capaz de almacenar y difundir datos, ideas y un conjunto adecuado de experiencias y conocimientos. La necesidad de información se plantea en todos los niveles de la sociedad, desde los tomadores de decisiones hasta el comunitario y el individual, por lo que el acceso a información relevante sobre este tema resulta indispensable para lograr una mejora ambiental y un desarrollo sostenible.

Cómo actuar cuando estamos en presencia de un problema ambiental y cómo darle la solución adecuada constituye una preocupación de los especialistas en esta materia.

En 1994 se crea el Centro de Información, Gestión y Educación Ambiental con el objetivo de "Dirigir, controlar y promover la gestión ambiental... garantizar la educación ambiental y el acceso y manejo de datos e información especializada sobre medio ambiente, en el marco de la Estrategia Ambiental Nacional y la Estrategia Nacional de Educación Ambiental. Con un departamento especializado en información, que define como misión "Facilitar el acceso a la información especializada sobre medio ambiente y desarrollo a tomadores de decisiones, investigadores, especialistas, estudiantes y otros..."

- Contribuir a fortalecer el papel de la información en la esfera ambiental y satisfacer la demanda de los usuarios en esa temática.
- Abarcar los intereses de todos sus institutos y centros.
- Facilitar la interrelación intra-agencia y con instituciones afines de otros organismos.
- Ser lo suficientemente flexible y dinámica para alcanzar sus objetivos de manera eficiente.

El acelerado avance de la ciencia y la tecnología es una de las principales características de nuestros tiempos. El potencial científico humano presupone una capacidad de generación de conocimientos a un ritmo vertiginoso. De ahí el peso que adquiere la información en la toma de decisiones, inversiones, proyectos e investigaciones, que la convierten en uno de los recursos fundamentales para el desarrollo de la sociedad.

La diferenciación e integración de los procesos del conocimiento, la pluralidad de materias objeto de atención a los investigadores y las múltiples fuentes de información exigen una labor eficiente de la Actividad Científico Informativa; así como la necesidad de perfeccionar los mecanismos de comunicación con estudios de necesidades, servicios a la medida y de valor añadido, gestión del conocimiento más que de la información en sí, mediante la comunicación y la participación de los trabajadores de la información en las tareas de investigación integrándose a los distintos equipos multidisciplinares. El Estudio de Necesidades es sin duda alguna el soporte que garantiza la posibilidad de establecer una adecuada comunicación entre la unidad de información y el usuario.

"El hombre es un animal deseante, tan pronto como se satisface una de sus necesidades, otra viene a ocupar su lugar. Este proceso es interminable, continua desde el nacimiento hasta la muerte, el hombre nunca deja de esforzarse por satisfacer sus necesidades." (2) Una necesidad cambia en el mismo momento de ser satisfecha, de ahí su carácter dinámico.

Satisfacer las necesidades de información es la razón de cualquier entidad dedicada a ofrecer servicios de información al usuario. Este es el porcentaje principal de la trama informativa, es el principio y el fin del ciclo de transferencia de información, por tanto, la creación, organización y diseño de servicios de información están determinados por las necesidades de sus usuarios. (3)

Innumerables veces aparece en objetivos y misiones estratégicas de las unidades de información la frase "...satisfacer las necesidades de información de los usuarios...", cabe preguntarse entonces si realmente esos objetivos y misiones se cumplen sobre la base de la única (en la mayoría de los casos) opción solicitud-respuesta que ofrecen las entidades de información, sin la existencia de un Estudio de Necesidades que defina cuáles son estas en cada una de las etapas de la investigación que realiza. Lo anterior refleja que el trabajo actual de la mayoría de las unidades de información se realiza de forma intuitiva, situación que influye en la calidad del manejo y tratamiento de la información en cada sistema.

La selección y adquisición se hace entonces sobre la base de un conocimiento intuitivo de las necesidades que se deben satisfacer con lo que se adquiere; el procesamiento se realiza mediante lenguajes

artificiales divorciados del utilizado por los usuarios, creando así una barrera comunicativa entre la unidad de información y los usuarios; los servicios por su parte se diseñan para la satisfacción de necesidades hipotéticas y tipificadas para grandes masas de usuarios, siendo muy difícil que lleguen a coincidir en contenido, forma, frecuencia, volumen, con las necesidades reales de los usuarios, que no son tipificadas sino peculiares para cada grupo o usuario individual (4).

El Estudio de Necesidades es sin duda alguna el soporte que garantiza la posibilidad de establecer una adecuada comunicación entre la unidad de información y el usuario. El conocimiento de las necesidades repercute en la calidad y efectividad de los servicios de información que se destinan a los usuarios (5).

El presente trabajo no tiene como objetivo hacer una valoración de las distintas definiciones que se han dado, como: usuarios, necesidades, intereses, así como las metodologías, técnicas y métodos a emplear para la ejecución de un Estudio de Necesidades; sobre esta temática se han desarrollado otros trabajos que sí han tenido en sus objetivos analizar teóricamente estos asuntos¹.

Teniendo como base lo anterior, el CIGEA, como centro rector de información ambiental a nivel nacional plantea la necesidad de diseñar un estudio de necesidades a partir de la misión definida por la Agencia de Medio Ambiente, que permita conocer hacia donde deben dirigirse los esfuerzos para satisfacer las necesidades de información de los usuarios y/o cliente de dicha agencia.

METODOLOGIA PARA EL ESTUDIO DE LAS NECESIDADES

Para la realización de este trabajo se seleccionó la "Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores". (6)

En la metodología se proponen pasos que deben considerarse en el estudio y adaptarse, a las condiciones concretas de las organizaciones y comunidades usuarias, así como a los recursos de infor-

1. Sobre este tema se han realizado tesis de diplomas que se encuentran citadas en la bibliografía de este trabajo, las cuales han abordado profundamente lo relacionado con el aspecto teórico del Estudio de Necesidades.

mación disponibles. Pueden existir situaciones en que resulte necesario aplicar solo algunos de ellos. Los pasos que se adecuan al caso del IGT, su forma de aplicación y resultados, se describen más adelante.

DISEÑO DEL ESTUDIO DE NECESIDADES

No existe control de usuarios, se determinaron las fuentes documentales, no documentales y técnicas para extraer la información de las siguientes variables:

- Nombre y apellidos
- Centro de trabajo
- Dirección
- Teléfonos
- Fax
- Correo electrónico

FUENTES DOCUMENTALES

- Nómina de la AMA
- Plantilla de la AMA
- Directorio de Centros de Información Provinciales
- Directorio de UMAs
- Registro de clientes del nodo UNEPNET
- Directorio telefónico 1999

FUENTES NO DOCUMENTALES

- Jefe de personal
- Jefe de contabilidad
- Administrador del nodo
- Secretarías de centros

TÉCNICAS

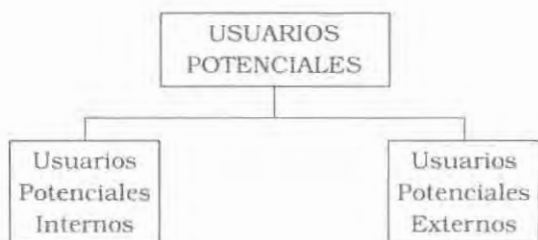
- Análisis documental
- Entrevista

Quedó elaborado el registro de usuarios con un total de () usuarios potenciales, tanto internos como externos.

En el departamento de información laboran un total de 8 especialistas, de ellos, 4 están vinculados directamente a la actividad de manejo y uso de la información. La proporción usuario/trabajador de la información es alta, por lo que resulta necesario realizar una primera categorización o segmentación del universo de usuarios.

CATEGORIZACIÓN

El primer criterio que se adoptó fue *Subordinación Administrativa*; este divide el universo de usuarios en usuarios potenciales internos y usuarios potenciales externos.



El segundo criterio que se adoptó fue *Tipo de Actividad*; al consultar el registro de Usuarios, se detecta que no existe ninguna variable que recoja información sobre este criterio y se decide incluirla en dicho registro. Para la obtención de la información se determinan las fuentes documentales, no documentales, así como las técnicas para extraer la información.

FUENTES DOCUMENTALES

- Plantilla de la Agencia junto con el cargo que ocupa
- Sitio web de la AMA
- Directorio de Centros de Información Provinciales
- Directorio de UMAs

FUENTES NO DOCUMENTALES

- Dirigentes de la Agencia
- Jefe de Personal
- Jefes de departamentos
- Jefes de centros

TÉCNICAS

- Análisis documental
- Entrevista

Se agrupó a todos los usuarios en distintas categorías de acuerdo con las actividades que realizan, este criterio dio como resultado un total de 4 categorías:

1. Actividad de dirección: Presidenta, Jefes de centros (6), Jefes de departamentos (7)
2. Actividad de gestión ambiental: encargada de dirigir y controlar las acciones, proyectos y programas que garanticen el cumplimiento del Programa Nacional de Medio Ambiente y Desarrollo
3. Unidad presupuestada: encargada de la cooperación y apoyo técnico a las distintas actividades de gestión y servicios de la Agencia. Incluye: Recursos Humanos, Departamento Económico, Departamento Administración y Servicios (22)
4. Unidades de información AMA (8)

Para las categorías resultantes Actividad de Gestión Ambiental y Unidad Presupuestada, se hace necesario aplicar nuevamente este criterio. Al consultar el registro de usuarios, se observa que si existe información referida a estas variables, por lo que no es necesario definir fuentes documentales, no documentales y técnicas.

De esta forma quedó subdividida la categoría Actividad de Gestión, en dos nuevos segmentos:

1. Especialistas para la gestión: especialistas que están vinculados directamente a la dirección y control de la gestión ambiental (60)

2. Grupo de apoyo: personal que labora directamente en la presidencia (24)

La categoría Unidad Presupuestada se subdividió a su vez en tres nuevos segmentos:

1. Recursos humanos
2. Administración y servicios
3. Económico



El tercer criterio que se adopta es *Nivel de Dirección*, el cual se aplica al segmento Actividad de Dirección. Al aplicar este criterio se detecta que no existe información referida a esta variable en el Registro de usuarios; se determinan las fuentes documentales y no documentales, así como las técnicas que permiten extraer la información.

FUENTES DOCUMENTALES

- Plantilla de la Agencia
- Sitio web de la Agencia

FUENTES NO DOCUMENTALES

- Jefe de Recursos Humanos
- Jefe de Personal
- Dirigentes en los distintos niveles

TÉCNICAS

- Análisis documental
- Entrevista

Con la aplicación de este criterio quedan establecidos tres niveles de dirección:

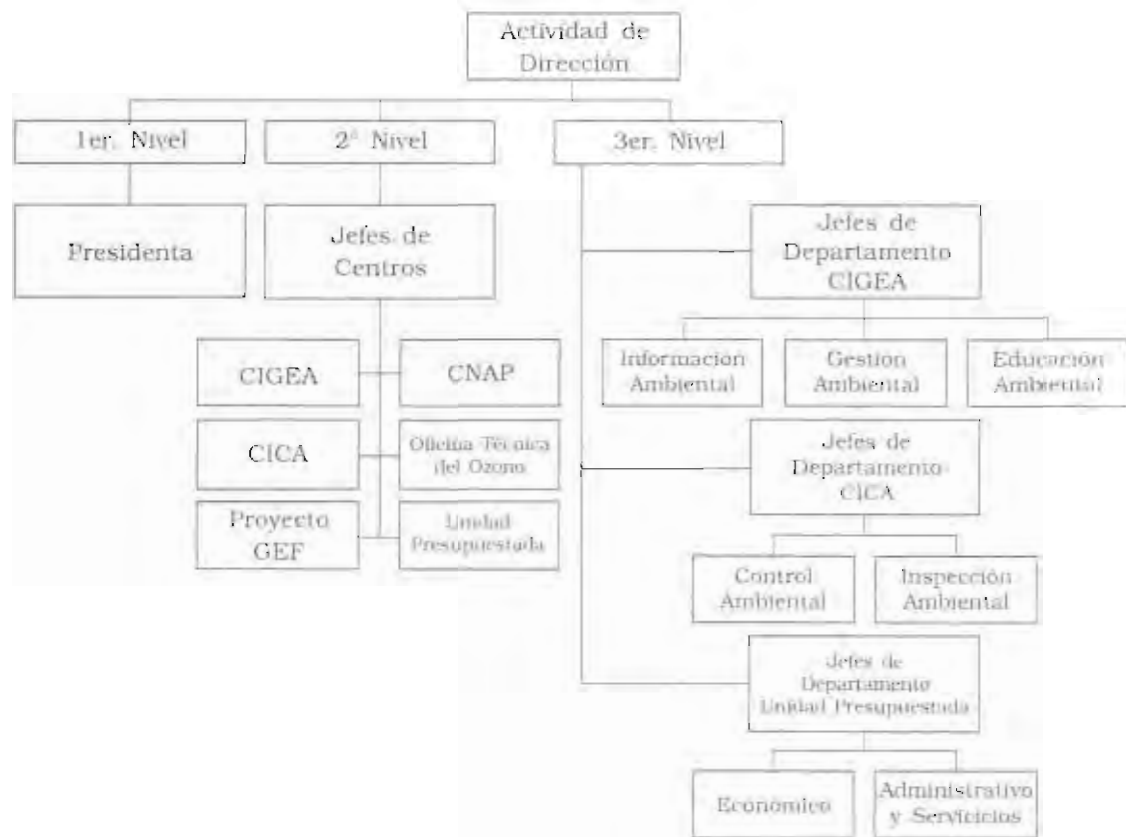
1er. nivel: Presidenta

2º nivel: Jefe de los Centros: CIGEA
CNAP
CICA
Oficina Técnica del Ozono
Proyecto GEF
Unidad Presupuestada

3er. nivel: Jefes de Departamento (CIGEA): Información Ambiental
Gestión Ambiental
Educación Ambiental

Jefes de Departamento (CICA): Inspección Ambiental
Control Ambiental

Jefes de Departamento (Unidad Presupuestada):
Económico
Administración y Servicios



El cuarto criterio que se adoptó fue *Temática*, se aplicó a la categoría resultante Especialistas para la Gestión. Al consultar el Registro de Usuarios se detectó que no existe información referida a esta variable, se determinan las fuentes documentales y técnicas que permiten extraer la información.

FUENTES DOCUMENTALES

- Objetivo de trabajo e indicadores de desempeño 2000. AMA
- Cumplimiento de los objetivos de trabajo

FUENTES NO DOCUMENTALES

- Jefes de Centros
- Jefes de departamentos
- Secretarías

TÉCNICAS

- Análisis documental
- Entrevista

Con la aplicación de este criterio quedaron establecidas 5 nuevas categorías:

1. Gestión ambiental:
 - a. información
 - b. gestión
 - c. educación
2. Control e inspección ambiental
3. Áreas protegidas
4. Ozono
5. Diversidad Biológica



La aplicación del criterio *Subordinación Administrativa* dio como resultado dos categorías: usuarios potenciales internos y usuarios potenciales externos, hasta aquí se ha desarrollado el primero, para el segundo se define que son todos aquellos que por la labor que desempeñan en sus centros están vinculados con la temática ambiental y por ende con la misión de la AMA, contribuyendo así al logro de los objetivos estratégicos de la Agencia. A esta categoría se aplicó el criterio *Vinculación con la misión y objetivos de la AMA*; al consultar el Registro de Usuarios, se observa que no existe información referida a esta variable, se hace necesario determinar las fuentes documentales, no documentales y las técnicas que permiten extraer la información.

FUENTES DOCUMENTALES

- Objetivos de trabajo e indicadores de desempeño 2000. AMA
- Estrategia Ambiental Nacional
- Sitio web de la AMA
- Programa Nacional de Medio Ambiente y Desarrollo
- Ley 81 del Medio Ambiente

FUENTES NO DOCUMENTALES

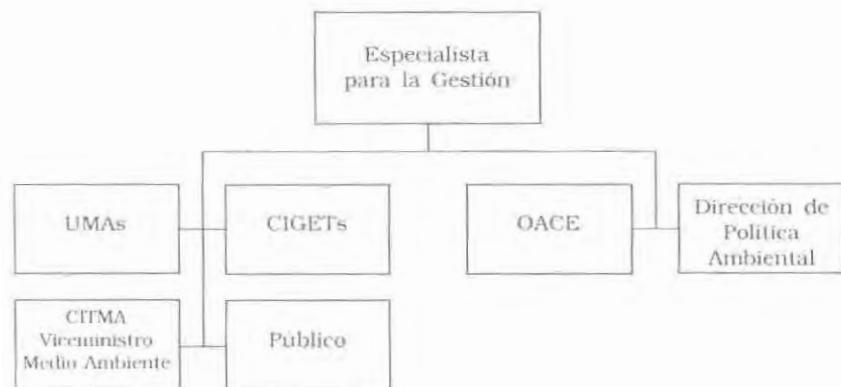
- Dirigentes
- Expertos

TÉCNICAS

- Análisis documental
- Entrevista

Al adoptar este criterio se obtuvo como resultado cuatro nuevas categorías:

1. UMAs: Unidades de Medio Ambiente que pertenecen a las Delegaciones Territoriales del CITMA en cada provincia (15)
2. CIGET: Centro de información y gestión tecnológica de cada provincia (13)
3. OACE: Organismos de la administración central del estado que tienen vínculo de trabajo con la AMA (28)
4. Dirección de Política Ambiental
5. Viceministro de Medio Ambiente (1)
6. Público en general



JERARQUIZACION

Concluida la categorización del universo de usuarios potenciales internos y externos, se hace necesario aplicar a las categorías resultantes un nivel de jerarquización o establecimiento de prioridades, que permita distinguir que categorías serán priorizadas en el Estudio de Necesidades, así como las variables que se analizarán en cada nivel.

En respuesta a los acuerdos adoptados en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, Río de Janeiro, 1992, el gobierno cubano, ha elaborado diferentes documentos que regulan la gestión ambiental del Estado: Programa Nacional de Medio Ambiente y Desarrollo, ley del medio Ambiente, aprobada por el Parlamento Cubano en 1997 y la Estrategía Ambiental Nacional, esta última, identifica entre sus objetivos los principales problemas que influyen en el rápido deterioro del medio ambiente cubano.

Teniendo como base la misión y objetivos definidos por la AMA y su posición estratégica en la ejecución y control de programas y proyectos a nivel nacional. Resulta indispensable la obtención de información oportuna y confiable para los tomadores de decisiones que garanticen el cumplimiento de dichos programas. Por tal motivo se decide aplicar el criterio *Participación en la toma de decisiones de especialistas en el primer nivel de dirección*.

La aplicación de este criterio dio como resultado tres niveles de prioridad que determinan la profundidad que deberá tener el estudio de necesidades y permitirá establecer una política diferencial de servicios, para los mismos se tendrán en cuenta los recursos informativos que tiene a su alcance el CIGEA.

1er. nivel: categorías resultantes de la segmentación Actividad de Dirección. Este nivel incluirá a tomadores de decisiones del primer nivel de dirección. Se realizará el estudio con un mayor grado de profundidad, el cual depende de la cantidad de variables a medir.

2° nivel: especialistas que están vinculados a los principales problemas ambientales del país; a estos se les realizará el estudio en un menor grado de profundidad.

Para estos dos niveles de prioridad los usuarios no tendrán que solicitar los servicios informativos del departamento de información; la finalidad de este estudio es suministrarle en el momento preciso y de acuerdo a sus necesidades, la información que requieran.

3er. nivel: integrado por los usuarios de las categorías restantes, a las cuales no se realizará el estudio de necesidades. Los servicios que recibirán serán los mismos que han estado ofreciendo la unidad de información.

ESTUDIO DE NECESIDADES

Variables, fuentes documentales y no documentales y técnicas a medir para el primer nivel de prioridad.

1. *Temática:* se refiere a la actividad que realiza el usuario en su aspecto semántico. Permite identificar los temas que se desarrollan en la actividad que realiza el usuario.

- Fuentes:

- Documentales: Plan de trabajo

- Estrategia Ambiental Nacional

- Objetivos de trabajo e indicadores de desempeño 2000 AMA

- No documentales:

- Personales: Jefes de Centros AMA

- Jefes de Departamentos

- Usuarios

- Actividades: Consejos de dirección

- Reuniones de departamentos

- Eventos científicos nacionales e internacionales

- Técnicas:

- Análisis documental

- Entrevista

- Observación directa

2. *Canales de comunicación*: esta variable pertenece a las condiciones peculiares en que se realiza la actividad; incluye los distintos canales entre el usuario y el CIGEA, a través de los cuales se podrá transmitir información.

- Fuentes:

Documentales: Directorio de UMAs
Registro de clientes de la red
Directorio CIGETs

No documentales:

Personales: Administrador de la red
Secretarías
Usuarios

- Técnicas:

Análisis documental
Entrevista

3. *Tiempo disponible para la actividad*: pertenece a las condiciones en que se realiza la actividad. Determina cuál es el tiempo real que el usuario utiliza para la consulta de información, el cual puede no estar incluido dentro del cronograma de trabajo diario.

- Fuentes:

No documentales:

Personales: Usuarios

- Técnicas:

Entrevista

Las variables que se relacionan a continuación pertenecen a la categoría relacionada con las características sociopsicológicas y culturales de los usuarios (individuos o grupos)

4. *Conocimientos en las temáticas de la actividad*: comprende los conocimientos teórico-prácticos que ha adquirido el usuario en la(s) temática(s) objeto de trabajo, a través de cursos, investigaciones, resultados de investigaciones, proyectos, publicaciones.

- Fuentes:
 - Documentales: Curriculum vitae
Curriculum vitae
Documentos generados por el usuario
Resultado de los estudios informétricos en las diferentes temáticas
 - No documentales:
 - Personales: Jefes de Centros AMA
Jefes de Departamentos
Usuarios
 - Actividades: Reuniones de departamentos
Eventos científicos nacionales e internacionales
- Técnicas: Análisis documental
Entrevista
Observación directa

5. *Experiencia en el tipo de actividad y en las temáticas:* permite conocer el dominio que tiene el usuario de la metodología para la labor que realiza. Se pueden analizar datos como: años realizando la actividad; años que ha trabajado en la(s) temática (s); publicaciones, eventos nacionales e internacionales, así como, premios relevantes que haya obtenido como resultado de su trabajo.

- Fuentes:
 - Documentales: Curriculum vitae
Expediente científico del usuario
Documentos generados por el usuario
 - No documentales:
 - Personales: Jefes de Centros AMA
Jefes de Departamentos
Usuarios
 - Actividades: Reuniones de departamentos
Talleres
- Técnicas: Análisis documental
Entrevista
Observación directa

6. *Nivel de actualización en las temáticas:* permite conocer y comparar hasta que punto el usuario domina y utiliza la información novedosa que se genera periódicamente sobre su temática (mu-
cha, poca, ninguna)

- Fuentes:

- Documentales: Resultado de los estudios informétricos en las diferentes temáticas

- Bibliografías consultadas que deben aparecer al final de informes y publicaciones del usuario

- Curriculum vitae

- No documentales:

- Personales: Jefes de Departamentos
Usuarios

- Técnicas:

- Análisis documental

- Entrevista

7. *Idioma (s):* corresponde a los idiomas que los usuarios pueden leer y el dominio que tienen de ellos.

- Fuentes:

- Documentales: Expediente científico

- Curriculum vitae

- No documentales:

- Personales: Usuarios

- Técnicas:

- Análisis documental

- Entrevista

CONCLUSIONES

1. Se determinó el universo de usuarios que debe atender la entidad de acuerdo con la misión y los objetivos de la Agencia de Medio Ambiente.
2. Se confeccionó una lista de usuarios, que debe actualizarse sistemáticamente, un nuevo Control de Usuarios que recoge in-

formación referida a las variables: nombres y apellidos, departamento, localización, categorías a las que pertenece cada usuario, así como el nivel de prioridad que tendrá cada uno dentro del estudio de necesidades.

3. Se realizó la categorización o segmentación del universo de usuarios compuesto por un total de 25 categorías o segmentos, los cuales presentan diferentes necesidades de información en relación con su actividad.
4. Se diseñó el estudio de necesidades de la Agencia de Medio Ambiente, considerando algunas variables definidas en la guía metodológica, así como, las fuentes documentales y no documentales que permiten localizar la información y las técnicas para extraerla.
5. Se establecieron las variables, fuentes y técnicas, para la realización de un estudio informétrico de poca complejidad con el fin parcial de posibilitar la interpretación de las necesidades de información de los usuarios priorizados.
6. La culminación del estudio de necesidades implicará el rediseño y la creación de servicios a la medida que permitan satisfacer los requerimientos de información de los usuarios, definidos a partir de los resultados del estudio.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

1. Betancourt, J. La creatividad y sus implicaciones/ J. Betancourt. _La Habana: Editorial Academia, 1993. 211p.
2. González, Enrique. La formación de usuarios y la diseminación de información mediante los procesos de actividad grupal/ E. González. _La Habana, 1994. Tesis presentada en opción del grado científico Doctor en Ciencias de la Información. (p. 32)
3. Braojos, Y.; Sierra, M.; González Suárez, E.; Núñez, I. A. Función pedagógica del sistema informativo-bibliotecario, a través del trabajo con los Grupos Dinámicos de ICT. Actualidades de la ICT vol. 146, no. 3, jun. 1989 ISSN: 0138-7324
4. Núñez Paula, Israel A. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. 2da. Edición. ACIMED N° 3, 1997. 32-51 Versión electrónica en: <http://infonew.sld.cu/revistas/aci/aci06397.htm>
5. Nocado de León, Irma. Metodología de la investigación pedagógica y psicológica/ I. Nocado de León, E. Abreu. _La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 1984. 287p.
6. Informetría. Aplicaciones. _La Habana: SOCICT, 1991. 2t.
7. Iniguez, Luisa. Dicotomía y fragmentación en la geografía actual/ L. Iniguez, J. L. Díaz. REV. GEOGRAFICA VENEZOLANA, 33: 157-168, 1992.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Alcalde Hevia, María E., Carmen R. Rodríguez. Continuación del estudio para la instrumentación de la función pedagógica en la biblioteca del ISA. _La Habana. 65 p. Trabajo de Diploma.
- Bany, Narry La Dinámica de grupo en la educación, N, Bany, L. V. Johnson - 2 ed. La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 1971, 449 p.
- Beal, George. Conducción y acción dinámica del grupo/ G. Beal, J.M. Bohlen, J. Neil. Conducción y acción dinámica del grupo. _Buenos Aires : Editorial Kapeluz, 1974. 345p.
- Betancourt, J. La Creatividad y sus implicaciones/ J. Betancourt. _La Habana : Editorial Academia, 1993. 211p.
- Betancourt, J. La Dinámica grupal para la solución creativa de

- problemas : una necesidad de nuestro tiempo/ J. Betancourt, L. Sainz (documento inédito), 1992. 74h.
- Busha, Charles. Métodos de investigación en bibliotecología: técnicas e interpretación/ Ch.H. Busha, S.P. Harten. __México: UNAM, 1990. 408p.
 - Cantalapiedra, Lázaro. Análisis del flujo de información documentaria en materia de ciencias económicas en América Latina 1948-1991/ L. Cantalapiedra. __La Habana, 1992. Tesis de Diploma.
 - Chibás Ortiz, Felipe. La Creatividad y la dinámica grupal/ F. Chibás. __La Habana: Editorial Academia, 1992. 146p. (p.84)
 - Codina, L. Modelo conceptual de un sistema de información documental/ L. Codina. REV. ESPAÑOLA DE DOCUMENTACION, 17(4): 87-103, 1994.
 - Ellis, D. New horizons in information retrieval. __London: The Library Association, 1990. 347p.
 - Estado actual de la literatura sobre aspectos métricos de la información/ E. Portela.../et.al./ __La Habana, 1990. 7h.
 - Fernández, María de las Mercedes. Aplicación de un nuevo método para el estudio de las necesidades formativas e informativas, 1991. 64h. (documento inédito)
 - Formas y métodos de estudio de las necesidades informativas, 1990. 25h. (documento inédito)
 - Froger, J.L. Análisis de las necesidades de documentos en un centro de investigación, 1989. 83h. (documento inédito)
 - González, Enrique. La Formación de usuarios y la diseminación de información mediante los procesos de actividad grupal/ E. González. __La Habana, 1994. Tesis presentada en opción del grado científico Doctor en Ciencias de la Información.
 - Haiman, F. La Dirección de grupos: teoría y práctica/ F. Haiman. __México: Limusa, 1988. 367p.
 - Hernández Salazar, Patricia. El Papel del usuario de la información bibliotecológica, CIENCIAS DE LA INFORMACION, 7(15) : 16-22, 1993.
 - Hernández Santana, José Ramón. Instituto de Geografía de la Academia de Ciencias de Cuba: una nueva proyección científica hacia el siglo XXI/ J.R. Hernández, J.L. Diaz. MAPPING, 16: 12-26, 1994.

- Ibarra, F. Metodología de la investigación social/ F. Ibarra (et.al.)._La Habana: Editorial Pueblo y Educación. 1988.
- Informetría. Aplicaciones._La Habana: SOCICT, 1991. 2t.
- Introducción a la informetría._La Habana: SOCICT, 1988. 111p.
- Kissen, M. Dinámica de grupo y psicoanálisis de grupo/ M. Kissen._México: Editorial Limusa, 1990. 407p.
- Martínez, Alicia. El Retroacoplamiento como medio para estudiar las necesidades de los usuarios/ A. Martínez._La Habana, 1981. Tesis de Diploma.
- Martínez, Alicia. El retroacoplamiento como medio para estudiar las necesidades informativas de los usuarios de la ICT / Cristina Dalmena._ La Habana, 1990. 69p. Trabajo de Diploma.
- McGregor, Pen. The Human side of the enterprise/ P. McGregor._New York: McGraw-Hill, 1960. 257p.
- Mijailov, A.I. Fundamentos de la informática/ A.I. Mijailov, A.I. Chernii, R.S. Guiliarevskii._Moscú: Nauka, 1973. 2t.
- Montalvo, Silvio. Tendencias actuales en el estudio sobre tratamientos anaeróbicos/ S. Montalvo, S. Araujo, R. Escobedo._La Habana, 1993. 11h.
- Nocado de León, Irma. Metodología de la investigación pedagógica y psicológica/ I. Nocado de León, E. Abreu._La Habana : Editorial Pueblo y Educación, 1984. 287p.
- Núñez Paula, Israel. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores/ I. Núñez. CIENCIAS DE LA INFORMACION, 23(2): 118-130, junio, 1992.
- Pardiñas, Felipe. Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales/ F. Pardiñas._México: Siglo Veintiuno, 1988. 242p.
- Pérez Duménigo, Milena. Estado actual del empleo de los métodos y técnicas de evaluación para la selección de publicaciones en instituciones de información de Ciudad de la Habana/ M. Pérez._La Habana, 1997. 72p. Tesis de Diploma.
- Piñero, Tania. Sobre los estudios de necesidades de los usuarios de la información/ T. Piñero, M. Guzmán._La Habana, 1992. Tesis de Diploma.
- Piñero Cordero, Tania. María V. Guzmán Sánchez. Sobre los estudios de necesidades de los usuarios de la información / Israel Núñez Paula, tut._ La Habana, 1992. 56 p. Trabajo de Diploma.

- Piñero Fernández, Omar. Evaluación de las revistas citadas por autores cubanos en artículos sobre hematología/ O. Piñero, M. Valdés. _La Habana, 1988. 18h.
- Rodríguez, Iraida. Estudio de las necesidades de información de los profesionales e investigadores en el Sistema Nacional de Salud. _La Habana, 1988. Tesis de Diploma.
- Saez Toirac, Amneris. Estudio informétrico de la producción científica cubano y extranjera sobre Cuba en las bases de datos Agris y Agrícola en el periodo 1985-1995/ A. Saez, D. Salgado. _La Habana, 1997. Tesis de Diploma.
- Sebastián, M. De la invisibilidad a la visibilidad : reflexiones sobre la formación de especialistas y usuarios de la tecnología de información/ M. Sebastián. REV. ESPAÑOLA DE DOCUMENTACION, 15(1): 23-34. 1992.
- Soto Balbón , Maria Aurora. Manual de CDS/ISIS: para usuarios y administradores/ M.A. Soto. _La Habana: Felix Varela, 1993. 187 p.
- Spinak, E. Diccionario enciclopédico de bibliometría, cienciometría e informetría/ E. Spinak. _Caracas: UNESCO, 1996. 245p.
- Trinca, D. La Geografía y los cambios de hoy/ D. Trinca. En: IV Encuentro de Geógrafos de América Latina, 1993. (p.241)
- Uribe, G. Para romper mitos y liberarse de dogmas/ G. Uribe. En: IV Encuentro de Geógrafos de América Latina, 1993. T.2 (p.87).