

Las preguntas frecuentes como herramienta metodológica  
para el estudio del fenómeno de las necesidades de  
información: el caso de las bibliotecas  
universitarias madrileñas

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ  
*Universidad Complutense  
de Madrid, España*

## JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

**E**l presente trabajo se encuadra dentro del Proyecto de investigación que se titula *Análisis de las investigaciones sobre el fenómeno de las necesidades de información en España y México: en diversas comunidades sociales y académicas*, y que, desde el año 2010, se lleva a cabo junto al Dr. Calva con el objetivo fundamental de establecer las pautas necesarias para el desarrollo de un marco teórico referido al fenómeno de las necesidades de información. Esta investigación persigue también los siguientes objetivos:

- Analizar las investigaciones llevadas a cabo sobre el fenómeno de las necesidades de información en España y México.
- Identificar las comunidades de usuarios de la información que han sido investigadas y, a partir de las conclusiones obtenidas en tales investigaciones, determinar si existe una tipología de usuarios.

## *Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...*

- Identificar en esas investigaciones el uso de los términos y su significado en el desarrollo de las mismas y de cualquiera de las partes de que consta el fenómeno de las necesidades de información.
- Determinar las variables o factores (externos e internos) que se incluyen en las investigaciones llevadas a cabo en ambos países.
- Identificar qué partes del fenómeno de las necesidades de información fueron investigadas para determinar, de forma sistemática, la relación que existe entre ellas con los resultados obtenidos.
- Analizar los distintos métodos empleados para la investigación sobre las necesidades de información con el fin de fijar indicadores de calidad o criterios de evaluación válidos.
- Establecer las diferencias entre España y México en cuanto a las partes del fenómeno de las necesidades de información y las variables que han sido investigadas.
- Identificar la estructura con la cual han sido presentadas en forma publicada, las investigaciones sobre el fenómeno de las necesidades de información.

En el presente trabajo se ofrecen algunos avances y consideraciones sobre el uso que puede hacerse del análisis de las *preguntas frecuentes* como técnica aplicable al estudio de las necesidades de información de los usuarios. Lo que se pretende, en esta ocasión, es valorar la aplicación de una técnica posible en un caso concreto.

## EL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Se parte de considerar *el fenómeno de las necesidades de información* como la manifestación de todos aquellos elementos que tienen que ver con la necesidad humana de información. El término fue acuñado por Calva<sup>1</sup> en el año 2004. Con él se refiere a un concepto que se desarrolla a partir del llamado modelo NEIN (necesidades de información), modelo teórico que se fundamenta en la consideración de tres

---

1 Juan José Calva González. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, CUIB, 2004.

fases sustanciales estudiadas en relación con otros elementos que a continuación se mencionan. Las tres fases son el surgimiento de la necesidad de información en el individuo, el comportamiento informativo desarrollado por el usuario en la búsqueda de información para cubrir la necesidad surgida y la satisfacción de la misma. Junto a ello hay que tener en cuenta otros asuntos tales como la existencia de factores internos y externos que determinan cada una de las tres fases, los elementos que intervienen en las mismas, las distintas tipologías de necesidades y comportamientos informativos, los elementos que afectan a la satisfacción de las necesidades y los métodos, técnicas e instrumentos que permiten la indagación de las partes del fenómeno y de su totalidad a partir de la recogida de datos de interés. Esta indagación o investigación que se lleva a cabo recibe el nombre de estudios de usuarios de información, entendida como actividad que, mediante la aplicación de uno o varios métodos, busca el conocimiento de todo lo relativo a las necesidades informativas del ser humano. Es un procedimiento, pues, que aporta nuevo conocimiento utilizando un método científico para ello, rasgos definitorios de una investigación. Por lo tanto, se está ante una tarea de carácter científico<sup>2</sup> que permite considerarla como línea de investigación (aún en ciernes) del ámbito de la Bibliotecología y la Documentación. Este conocimiento se refiere a la identificación y caracterización de distintos elementos mediante una metodología determinada.

En cuanto a esta metodología, en los manuales sobre la materia al uso se habla de distintos métodos, técnicas e instrumentos que han ido modificándose y cuya elección dependerá de la experiencia que se tenga en su manejo, de las características de los usuarios a estudiar (si son muchos o pocos, si son reales o potenciales, su edad, su procedencia geográfica, su pertenencia a una comunidad-académica, industrial, político, administrador...) y de los recursos (materiales

---

2 Véase I. Villaseñor Rodríguez. "Los estudios de usuarios de información como línea de investigación prioritaria en Bibliotecología y Documentación." *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, 2010, pp. 161-175.

y humanos) disponibles para realizar el estudio. Son muy variados y su utilización no es uniforme, incluso para un mismo tipo de usuario o unidad de información. Los distintos autores describen algunos e incluso hacen sugerencias de aplicación según las distintas comunidades de usuarios. Al hablar de la metodología e emplear, hacen distinciones teniendo en cuenta distintos criterios. Si es según se analicen los resultados, diferencian entre metodología cuantitativa y cualitativa. La primera, y sintetizando, se caracteriza por cuantificar las transacciones entre un usuario y el sistema y que los resultados sean representativos y generalizables a otros grupos de usuarios con características similares. Esta metodología busca determinar las características generales de una población basándose en la observación de muchos casos individuales con independencia de la subjetividad del individuo y genera datos cuantitativos susceptibles de ser analizados estadísticamente. Es la metodología que se ha venido utilizando por tradición en la Biblioteconomía y la Documentación. Utiliza, entre otras, las técnicas de la encuesta, del recuento y análisis de citas y referencias bibliográficas o del registro y análisis de demandas realizadas a una determinada unidad de información. Para su aplicación, emplea como herramientas fundamentales el cuestionario y el registro. La metodología cualitativa por su parte, pretende comprender un fenómeno o una situación determinada lo más profundo que sea posible, desde el punto de vista de la persona que los experimenta. Permite la exploración de emociones, situaciones, actitudes humanas que no pueden ser estudiadas con rígidos métodos estadísticos. Se ha empleado para estudiar el comportamiento del usuario en el proceso de búsqueda de información. El que el análisis sea exhaustivo hace que utilice poblaciones muy reducidas (seleccionada de forma intencionada, según unos criterios de heterogeneidad, accesibilidad y representatividad). En especial, está indicada para abordar estudios en los que a priori no se tiene aún una información muy clara sobre el campo a investigar (inexistencia de hipótesis de partida). Interesada en estudiar situaciones concretas no se niega la posibilidad de establecer generalizaciones o desarrollar abstracciones. Con el fin de profundizar en la comprensión de los fenómenos y garantizar la validez de las conclusiones, los autores que utilizan esta metodología solicitan

el parecer de algunos de sus colegas sobre el rigor de la investigación y la coherencia entre los datos recogidos y las conclusiones o piden a los informantes que revisen las transcripciones de las entrevistas, los bocetos del futuro artículo, etc. para que confirmen que sus opiniones han quedado reflejadas de modo correcto (esto demuestra la importancia que para el investigador tiene la comprensión de los fenómenos desde el punto de vista del participante). Entre las técnicas que utiliza están la de la observación y la entrevista, la grabación en cintas de audio y vídeo de las opiniones y actitudes de los usuarios, el grupo de discusión (focus group), los diarios o memorias de los usuarios en los que anoten sus opiniones, acciones, sentimientos, etc. sobre el tema objeto de estudio, el incidente crítico, la técnica del cliente simulado, etc.<sup>3</sup> Entre las herramientas está el guión de la entrevista, los soportes con los que se graban las intervenciones de los usuarios, etc.

Pero la mayoría de los manuales en lengua española, al describir los métodos, técnicas o instrumentos a utilizar, se quedan con una clasificación que tiene en cuenta si se tiene o no una interrelación con el usuario durante la investigación al margen de cómo se analicen los resultados. Y así hablan de dos tipos de métodos:<sup>4</sup> los directos y los indirectos. Los directos o de campo se caracterizan porque con ellos se obtiene la información de lo que expresan los mismos usuarios. Se pretende con ellos que sea el propio usuario quien defina sus hábitos, necesidades o el uso que hace de la información que solicita. Son más directos pero también más costosos y requieren mayor tiempo que los indirectos. La técnica más utilizada en su aplicación es la encuesta en sus distintas modalidades (por correo o in situ) y a través de un cuestionario, pero también utilizan la entrevista (individual o en grupo, también llamada focus group), mediante un guión. Por último, están los métodos indirectos, que son los que permiten conocer de forma

---

3 Para mayor detalle, véase H. Vogt *El usuario es lo primero. La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2004; y González Teruel, A. y Barrios Cerrejón, M. *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional. Fundamentos y nuevos desarrollos*. Gijón: Trea, 2012.

4 Ésta distinción puede encontrarse en E. Sanz (*Manual de estudios de usuarios*), entre otros autores.

indirecta, sin tener que consultar a los usuarios, sus hábitos y necesidades de información. Se dan cuando se aprovechan datos factuales del centro a través de memorias estadísticas anuales, se analizan las peticiones de préstamo o reprografía, se utiliza información recogida por otros sobre el centro en particular o la comunidad en que se inserta en general, etc. Suponen menor coste y tiempo requerido para la obtención de resultados, pero hay veces que los datos no se ajustan a la perfección con el problema planteado y/o carecen de actualidad. Entre las técnicas empleadas se encuentra la consulta de estudios anteriores o de publicaciones sociológicas sobre la población objeto de estudio, el recuento y análisis de citas y referencias bibliográficas, o de las relaciones entre el usuario y el sistema de información, la observación y la gestión de sugerencias y reclamaciones. Las herramientas empleadas son muy variadas: censo, registro, bases de datos, etc.

## LAS PREGUNTAS FRECUENTES

Podría decirse que por *preguntas frecuentes* se entiende una lista de preguntas y respuestas que surgen de forma general dentro de un determinado contexto y relacionadas con un tema concreto, cuyo acrónimo, FAQ's, proviene del inglés Frequently Asked Questions.

En un principio, el término se refería a la pregunta realizada con frecuencia en sí misma, denominándose *Lista de FAQ's* o de *preguntas frecuentes* a la compilación de estas preguntas. Después el uso del término evolucionó, utilizándose para referirse a la lista, e incluso, a listas de preguntas, a pesar de que sean frecuentes en realidad.

En el ámbito de la Bibliotecología y la Documentación, el concepto es bastante antiguo, mientras que el término resulta más novedoso, dándose la circunstancia de que puede decirse que se ha incorporado de otros campos, sobre todo desde la difusión de Internet. Se trata de un servicio prestado por los centros de información para satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios que se enmarca en uno más

general conocido como Servicio de Referencia<sup>5</sup> (presencial y digital o virtual). Con él, los centros ofrecen a sus usuarios una relación de las preguntas más frecuentes que se plantean por distintos usuarios, considerando la uniformidad de los mismos. Se basa en la interrogación al profesional, por parte de los usuarios, sobre temas a menudo repetidos, para que les dé información de algo que sabe y ellos desconocen.

Estas preguntas van acompañadas de sus correspondientes respuestas con el fin de ofrecer, de forma clara y rápida, información de interés para todos los usuarios, ayudándoles a encontrar, en la medida de lo posible, la información demandada por otros y que pudieran necesitar. Los usuarios se benefician, así, del comportamiento de otros usuarios.

La creación de estas listas la llevan a cabo los profesionales de los centros de información a partir del registro, análisis y tratamiento de las consultas y demandas de información formuladas con más frecuencia por sus usuarios en distintos y variados ámbitos y circunstancias que siempre se dan en el marco de la interrelación que se establece entre unos y otros. Estas consultas y demandas se pueden formular de forma presencial o virtual. En el primer caso, a través de la atención personal al usuario, frente a frente o por teléfono. En ambos casos se puede utilizar un formulario que, o bien rellena el propio usuario, o bien el profesional. En el segundo, utilizando el correo electrónico, formularios web, chat, blogs, redes sociales y otros medios que permiten llegar mucho más allá de los límites espaciales del centro.

Son muchos los autores que han ofrecido una tipología de preguntas o demandas dadas en un Servicio de Referencia por parte de los

---

5 Por *Servicio de Referencia* se entiende "aquel que presta toda biblioteca para suministrar información al usuario, orientándole en el uso de sus fondos, ayudándole a localizar y conseguir materiales que la biblioteca no posee, aconsejándole en la selección de lecturas y bibliografía, y enseñándole a manejar aquellos instrumentos de trabajo útiles para el estudio y la investigación." (Villaseñor Rodríguez, I. "Los instrumentos para la recuperación de la información: Las fuentes." *Las fuentes de información: estudios teórico-prácticos*. Madrid: Síntesis, 1998, pp. 29-42).

distintos usuarios con el fin de satisfacer sus necesidades informativas. Por ejemplo, para Moreno Torres<sup>6</sup> existen tres tipos:

- Preguntas de información general
- Preguntas de respuesta rápida
- Preguntas de información bibliográfica

Las primeras se refieren a la organización interna del centro informativo y son de respuesta inmediata (horarios, distribución del fondo y los espacios, normas, etc.). Las segundas pueden solicitar un dato preciso sobre los fondos del centro o ser del tipo de preguntas de referencia rápida (“quién es”, “dónde nació”, etc.); la respuesta que se necesita será rápida y puntual. Las terceras son preguntas que requieren una información más amplia, y en consecuencia una respuesta más trabajada, que es la búsqueda bibliográfica. Los tres tipos ofrecen una escala ascendente de complejidad que exige un aumento tanto de la cualificación profesional como del tipo y número de fuentes de información usadas para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios.

Marcelle Beaudiquez,<sup>7</sup> enfocando el tema desde una perspectiva biblioteconómica que puede hacerse extensiva a cualquier unidad informativa, distingue dos tipos de información (de búsqueda de):

- Directa o inmediata.
- Indirecta, mediata o diferida.

La primera de ellas suele ser de carácter oral y se satisface en el momento, haciendo uso de cualquier tipo de fuente. La segunda, requiere no tanto una respuesta inmediata sino el acceso posible a esa respuesta, y para ella se crea la referencia bibliográfica porque el usuario necesita la información y el documento en sí. De esta manera, la autora francesa ofrece una tipología de las búsquedas de información inmediata que debe considerarse debido a que sirve para demostrar, al mismo tiempo, la variedad de tipos de información que puede

---

6 Rosario Moreno Torres. "El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial." *Revista Española de Documentación Científica*, 14, 3, 1991, pp. 290-291.

7 Marcelle Beaudiquez. *Guide de bibliographie générale: méthodologie et pratique*. Nov. ed. rev. et mise à jour. München: Saur, 1989, p. 31.

existir y la aplicación de determinadas fuentes para satisfacer las demandas informativas. Para ello estructura la tipología en torno a dos elementos:

- Naturaleza de la información buscada
  - Tipo de fuente a utilizar
- A continuación se expone dicha tipología<sup>8</sup>, incluyendo dentro de cada tipo de búsqueda la variedad de informaciones que puede cubrir:
- Búsqueda de una información sintética sobre una materia:  
Información corta, rápida, tipo definición.  
Información más larga, primera aproximación de unas páginas.  
Información más larga de lectura seguida.  
Información práctica de la vida cotidiana.  
Información ligada a la actualidad más o menos inmediata.
  - Búsqueda de una información puntual sobre un organismo o una persona:  
Dirección de un organismo.  
Dirección de un editor.  
Dirección personal y/o profesional de una persona.
  - Búsqueda de una información biográfica:  
Personaje histórico o personalidad muerta.  
Personalidad viva.
  - Búsqueda de una información biográfica concreta  
los escritores.
  - Búsqueda de una información cronológica o de acontecimientos  
calcular una fecha u otras fechas.
  - Otras búsquedas puntuales:  
Información lingüística, etimológica.  
Información estadística.  
Información legislativa.  
Información cartográfica.  
Información iconográfica.

---

8 *Ibid.*, pp. 104-109.

Aghemo,<sup>9</sup> refiriéndose sólo al Servicio de Información en la biblioteca, llama *informar en biblioteca* al conjunto de operaciones que se llevan a cabo en esos centros para la asistencia personalizada al lector a cerca de la información que necesita. Para este autor, las necesidades informativas de los usuarios y el conjunto documental son dos universos paralelos y la llave entre estos dos mundos la constituye el Servicio de Información. Los tipos de información que pueden darse en ese ámbito son:

- Informaciones de orientación y localización referidas al propio centro (funcionamiento, servicios, horario, etc.).
- Informaciones de carácter bibliográfico.
- Solicitud para completar y validar datos.
- Solicitud para localizar documentos.
- Solicitud de selecciones bibliográficas.
- Solicitud de consejos de lectura.
- Solicitud de informaciones editoriales.
- Informaciones de carácter temático de tipo biográfico personal y profesional.
- Dirección/localización de personas y entidades públicas y privadas.
- Relaciones con otras personas.
- Informaciones de tipo biográfico *societario*, con solicitudes sobre entidades y asociaciones.
- Informaciones de tipo político-administrativo local, nacional e internacional.
- Informaciones de tipo legislativo, jurídico-normativo.
- Informaciones de naturaleza varia relacionadas con las más diversas materias: históricas, artísticas, religiosas, filosóficas, literarias, geográficas, económicas, deportivas, científicas, musicales, etc.
- Informaciones de tipo iconográfico.
- Informaciones de tipo numérico o estadístico sobre población, producción industrial, fenómenos médico-sanitarios, fenómenos culturales, etc.

---

9 Aurelio Aghemo. *Informare in biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, cop. 1992. (Bibliografía e Biblioteconomia; 43), pp. 151-154.

Como se puede ver, la gama de información a proporcionar en respuesta de una demanda o consulta es amplia y dependerá del centro en el que se preste el servicio el que sea de carácter general o especializada.

Corral Beltrán,<sup>10</sup> refiriéndose al Servicio de información bibliográfica de las bibliotecas universitarias, dice que en él pueden darse los siguientes tipos de información:

- Información de carácter general sobre el centro.
- Información sobre una obra concreta.
- Verificación de datos y/o conceptos.
- Información sobre un tema concreto.
- Investigación bibliográfica.
- Preguntas sin respuesta.

Para Villa Sanz<sup>11</sup> los tipos de información que pueden darse y satisfacerse en un centro tan específico como es una Biblioteca Pública, son:

- Información sobre el propio centro (funcionamiento y fondos).
- Información de Referencia (información no Bibliográfica).
- Información bibliográfica (búsqueda y localización de los documentos requeridos).

De todo lo visto, podría concluirse que las *preguntas frecuentes* en los centros de información se encuadrarían en estos tres grupos principales:

- Preguntas de información general referidas al centro y su funcionamiento.
- Preguntas que pueden ser satisfechas de forma rápida, referidas a datos concretos (de referencia).

---

10 Milagros del Corral Beltrán. "La información bibliográfica en la Universidad." *Conferencias sobre Bibliotecas Públicas: Cursos sobre Bibliotecas Universitarias y Bibliotecas Públicas*. La Coruña: ANABAD, D.L., 1987, pp. 11-41.

11 María de la Villa Sanz. "La información bibliográfica en la Biblioteca Pública." *Conferencias sobre Bibliotecas Públicas: Cursos sobre Bibliotecas Universitarias y Bibliotecas Públicas*. La Coruña: ANABAD, D.L., 1987, pp. 99-118.

## *Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...*

- Preguntas de información bibliográfica que requieren respuestas mucho más elaboradas y el uso de un mayor número de fuentes para poder solventarlas.

### Las preguntas frecuentes en el ámbito de los estudios de usuarios de información

Las preguntas frecuentes son demandas formuladas por usuarios de información. Estas demandas son necesidades de información (fueres) expresadas o manifestadas y responden a un comportamiento informativo desarrollado por los usuarios en recursos de información. Es cierto que no todas las necesidades de información se manifiestan y que no todas las demandas responden a necesidades reales de información. Existe la posibilidad de que las necesidades de información reales jamás lleguen a convertirse en peticiones realizadas a un centro de información y de que la necesidad inicial se transforme en un proceso. Determinar éstas resulta tarea difícil, a veces, incluso para el propio usuario, que no es capaz, por las circunstancias que sean, de reconocer consciente o inconscientemente su insuficiencia de conocimiento acerca de algunas cosas o de partes de esas cosas. Pero los estudios de usuarios de información pueden centrarse en el análisis de aquellas necesidades de información que pueden ser observadas a través del comportamiento informativo de los individuos, que constituye la segunda fase del modelo NEIN desarrollado por el Dr. Calva y resulta un evidente indicador de la existencia de una necesidad.

El análisis de las *preguntas frecuentes* se inscribe dentro de lo que se ha dado en llamar en nuestro entorno *método indirecto de recogida de datos* porque supone el desarrollo de un procedimiento que no consulta al usuario sino que toma la información de otras fuentes. En este caso concreto, la técnica a emplear es la del registro y análisis de las relaciones entre usuario y sistema (de información), y, el instrumento, el registro de las demandas formuladas con frecuencia por los usuarios en un centro de información.

La aplicación de esta metodología plantea algunos problemas. A partir del hecho de que el análisis se haría de la relación de *preguntas*

*frecuentes* que aparecen en las páginas web de los distintos centros de información, se hallan los siguientes inconvenientes:

- No todos los centros cuentan con página web.
- No todas las páginas webs ofrecen el servicio independiente, sino que lo integran en el apartado de información general de la Biblioteca.
- La denominación del servicio no es uniforme.
- La accesibilidad, en cuanto a la visibilidad y sencillez en el manejo, no es la misma
- La estructura y organización de las preguntas frecuentes varía de unas páginas a otras.
- La presentación de la información, en cuanto al estilo y su aspecto, también.
- La redacción de los enunciados no es uniforme.
- La selección de las preguntas más frecuentes depende de cada centro de información.

### El caso de las bibliotecas universitarias madrileñas: el Consorcio Madroño

Si se tiene en cuenta lo dicho hasta el momento y se aplica a un caso concreto, se podría llegar a una serie de consideraciones que permitirán valorar el uso de la técnica expuesta para obtener datos sobre los usuarios de uno o varios centros de información. Para ello, se tomará el caso del *Consorcio Madroño*.<sup>12</sup> Se trata de una red de bibliotecas que tienen en común el ofrecer sus servicios a la comunidad universitaria y el estar ubicadas en la Comunidad Autónoma de Madrid. Son las bibliotecas de las Universidades de Alcalá, Autónoma, Carlos III, Complutense, Politécnica, Rey Juan Carlos y Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Si se analiza cada una de sus páginas web, se observa que:

---

12 *Consorcio de Universidades de la Comunidad de Madrid y de la UNED para la Cooperación Bibliotecaria* (<http://www.consorcioamadrono.es>)

### *Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...*

- Las siete bibliotecas cuentan con el servicio descrito con anterioridad.
- De todas ellas, seis lo denominan *Preguntas frecuentes* y uno lo llama *¿Cómo puedo...*
- En cuanto a la accesibilidad que ofrece el servicio, se puede destacar que todas las bibliotecas facilitan el acceso a los listados de *preguntas frecuentes*, aportando visibilidad y sencillez en el manejo del producto: cinco de ellas utilizan un icono y las otras dos, un menú desplegable que permite al usuario seleccionar la pregunta o el conjunto de preguntas que desea consultar.
- En cuanto a la estructuración o presentación de las *preguntas frecuentes*, cuatro de las bibliotecas han conformado sus listados en función de una estructura lógica que ofrece una clara diferenciación del conjunto de cuestiones, estableciendo una división temática, y tres las presentan sin ningún tipo de organización.
- Las preguntas más destacadas se refieren a cuestiones de información general, sobre productos y usos de la biblioteca tales como catálogo, préstamo, formación de usuarios y recursos electrónicos.
- De las siete bibliotecas estudiadas, dos ofrecen respuestas de contenido breve y conciso, mientras que cinco muestran una combinación de respuestas de mayor elaboración y contenido junto a otras de menor longitud textual.

A pesar de tratarse de una red de bibliotecas, puede advertirse la inexistente uniformidad en el tratamiento del tema.

### CONSIDERACIONES FINALES

A partir del análisis de los temas planteados, se puede llegar a las siguientes consideraciones:

- La existencia de los problemas observados en la aplicación de la técnica presentada, hace pensar en la necesidad de contrastar los datos que se puedan obtener de su aplicación con el uso de otras técnicas e, incluso, de otros métodos.

### *Las preguntas frecuentes como herramienta metodológica...*

- El comportamiento informativo no es un indicador por sí sólo suficiente acerca de alguna necesidad de información.
- La técnica propuesta proporciona información limitada, sobre usuarios muy concretos, de un centro de información, y reales. La información proporcionada por las listas de *preguntas frecuentes* generaliza a partir de consultas concretas.
- Puede utilizarse para investigaciones con una gran población, geográficamente dispersa o de difícil accesibilidad, y si no se cuenta con recursos humanos y materiales suficientes.
- Según lo visto a partir de los ejemplos manejados, las necesidades más frecuentes en las bibliotecas universitarias españolas son sobre el centro y su funcionamiento.
- En los ejemplos analizados, no se indica a qué tipo de usuario van dirigidas las preguntas y las respuestas, ya que la comunidad a la que atienden las bibliotecas estudiadas es múltiple (estudiantes de distintos niveles, profesores, etc.).
- Siempre existirá la duda de si las preguntas que aparecen en las listas son frecuentes en verdad, y planteadas por los usuarios o bien, que sean las que los bibliotecarios y otros profesionales consideran que son las preguntas que deben formular con mayor frecuencia los usuarios.

## BIBLIOGRAFÍA

Aghemo, Aurelio. *Informare in biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, cop. 1992. (Bibliografía e Biblioteconomia; 43), pp. 151-154.

Beaudiquez, Marcelle. *Guide de bibliographie générale: méthodologie et pratique*. Nov. ed. rev. et mise à jour. München (etc): SAUR, 1989.

Calva González, Juan José. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, 2004.

Corral Beltrán, Milagros del. "La información bibliográfica en la Universidad". *Conferencias sobre Bibliotecas Públicas: Cursos sobre Bibliotecas Universitarias y Bibliotecas Públicas*. La Coruña: ANABAD, D.L. 1987, pp. 11-41.

González Teurel, A. y Barrios Cerrejón, M. *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional. Fundamentos y nuevos desarrollos*. Gijón: Trea, 2012.

Sanz Casado, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid (etc): Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1994.

Moreno Torres, Rosario. "El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial." *Revista Española de Documentación Científica*, 14, 3, 1991, pp. 290-291.

Villa Sanz, María de la. "La información bibliográfica en la Biblioteca Pública." *Conferencias sobre Bibliotecas Públicas: Cursos sobre Bibliotecas Universitarias y Bibliotecas Públicas*. La Coruña: ANABAD, D.L., 1987, pp. 99-118.

Villaseñor Rodríguez, Isabel. “Los instrumentos para la recuperación de la información: Las fuentes.” *Las fuentes de información: estudios teórico-prácticos*. Madrid: Síntesis, 1998, pp. 29-42.

———, “Los estudios de usuarios de información como línea de investigación prioritaria en Bibliotecología y Documentación.” *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, 2010, pp. 161-175.

Vogt, Hannelore. *El usuario es lo primero. La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2004.