

# USUARIOS DE LA INFORMACIÓN:

estudios, métodos  
y comunidades sociales

---

*Juan José Calva González*  
Coordinador



**Z678.88**  
**U883**

Usuarios de la información : estudios, métodos y comunidades sociales / Coordinador Juan José Calva González. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2022.  
xi, 302 p. - (Usuarios de la información)  
ISBN: 978-607-30-6169-8

1. Usuarios de la biblioteca - Estudio de casos. 2. Servicios de información - Estudio de casos. 3. Comunidades - Estudio de casos. 5. Comportamiento informativo. I. Calva González, Juan José, coordinador. II. ser.

Primera edición: 24 mayo 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información  
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,  
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,  
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-30-6169-8

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

## Contenido

INTRODUCCIÓN . . . . .	vii
Juan José Calva González	
HACIA UNA TIPOLOGÍA DE USUARIOS DE INFORMACIÓN . . . . .	13
Isabel Villaseñor Rodríguez	
HERMENÉUTICA DEL SURGIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN . . . . .	27
Juan Antonio Gómez García	
MODELO DE CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE NO-USUARIOS DE BIBLIOTECAS . . . . .	41
Flor de María Silvestre Estela Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL CONSERVATORIO NACIONAL DE MÚSICA Y EL MODELO NEIN . . . . .	57
Carolina del Olmo Prisciliano Angélica Guevara Villanueva	
MODELO MIXTO PARA CARACTERIZAR EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MÉDICOS PSIQUIATRAS EN SU PRÁCTICA CLÍNICA (CIMP) . . . . .	81
Gerardo Ruiz López	
ACERCAMIENTO A LA COMUNIDAD DE USUARIAS DE LA INFORMACIÓN DE LA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL . . . . .	105
Claudia Monserrath Sánchez Rocha Juan Pablo Quiñones Peña	
NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE UNA POBLACIÓN NATIVA DE LA SELVA DEL PERÚ: EL CASO DE LA COMUNIDAD NATIVA WAYKU EN LAMAS, DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN, PERÚ . . . . .	127
Ana María Talavera-Ibarra Liubenka Obrenovich Rojas	

NECESIDADES Y COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MEDIADORES DE SALAS DE LECTURA, SAN LUIS POTOSÍ, MÉXICO . . . . .	149
Janett Ruiz Gómez	
EL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE CIUDADANOS/AS DESAFAVORECIDOS/AS EN URUGUAY: HACIA SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD (SIC) . . . . .	163
Martha Sabelli	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN LA FORMACIÓN ACADÉMICA EN ARCHIVOLOGÍA Y BIBLIOTECOLOGÍA EN ARGENTINA Y BRASIL: LAS COMUNIDADES DE USUARIOS DE DIFERENTE ORDEN . . . . .	185
Lucrecia Felquer	
Fernanda Frasson Martendal	
UNA APROXIMACIÓN HACIA EL CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES Y HÁBITOS EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DOCENTE DE NIVEL SECUNDARIA DEL DISTRITO FEDERAL . . . . .	205
Angélica Guevara Villanueva	
LOS USUARIOS DE ARCHIVOS HISTÓRICOS EN URUGUAY: ESTUDIO COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN MONTEVIDEO Y EN PAYSANDÚ . . . . .	231
Martha Sabelli	
Alejandra Villar	
LOS COLEGIOS INVISIBLES COMO RECURSO DE INFORMACIÓN PARA EL ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO INFORMATIVO ENTRE LOS CIENTÍFICOS. EL CASO DE LA COLECCIÓN PARTICULAR DE LA DRA. ATLÁNTIDA COLL-OLIVA DE HURTADO . . . . .	251
Antonia Santos Rosas	
¿QUÉ TANTO IMPORTAN LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN? . . . . .	269
Judith Licea de Arenas	
APORTACIONES DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS A LA TEORÍA BIBLIOTECOLÓGICA . . . . .	285
Juan José Calva González	
CONCLUSIONES. . . . .	299

## Introducción

**L**os usuarios de la información son un elemento básico de la bibliotecología, ya que todo lo relacionado con la organización, conservación y difusión de la información es para ellos, lo que lo convierte en una parte medular de la disciplina. Por lo anterior, es uno de los paradigmas actuales de la bibliotecología, lo que anteriormente no lo era, pues las colecciones y su organización se consideraban el elemento principal sobre el que giraba todo.<sup>1</sup>

Actualmente, los estudios de usuarios han tomado gran actividad y no sólo se limitan a los usuarios de bibliotecas, archivos y otras unidades de información, sino que se ha extendido a otros tipos de comunidades que no necesariamente están ligadas a una unidad de información, sino que los sujetos o ciudadanos son vistos como usuarios de la información, los cuales tienen necesidades de información y buscan satisfacerlas; muchas de estas comunidades o sectores sociales satisfacen dichas necesidades informativas sin acudir a una biblioteca o unidad de información (acudiendo a

---

1 Cfr. Adolfo Rodríguez. *Ética bibliotecaria. Entre la tradición, la tecnología y la educación.*

otras fuentes y recursos de información), lo cual en el mundo actual, con la llegada de Internet, se ha profundizado; por mencionar un ejemplo, se tiene a las comunidades indígenas que desde tiempo inmemorial se han valido de otros recursos informativos para satisfacer dichas necesidades. Entonces, las investigaciones sobre las comunidades no ligadas a una unidad de información han permitido caracterizarlas y estudiar las formas en las cuales obtienen la información que necesitan, con la finalidad de que la bibliotecología pueda trabajar para apoyar la satisfacción de sus necesidades de información al permitir que tengan acceso a ella sin importar el tipo de soporte donde ésta se encuentra.

El desarrollo de los estudios de usuarios (en concreto las investigaciones) se refieren al ciclo de las necesidades de información en sus tres vertientes: surgimiento de las necesidades de información y su tipología, el comportamiento informativo en las búsqueda de información y la satisfacción de las necesidades, añadiendo las que tienen que ver con la alfabetización informacional y su derivados, el desarrollo de habilidades informativas y la formación de usuarios (aunque esta última posiblemente ya obsoleta), pero que tienen como base un estudio de usuarios y por otro lado aquellas investigaciones que tienen como finalidad la mejora de la colección documental, el desarrollo e innovación de los servicios bibliotecarios y de información y la ampliación o edificación de locales para bibliotecas, pero que tuvieron como base, también, un estudio de usuarios.

También puede llegarse a encontrar alguna investigación interesante a través de los diversos recursos de información en el país que proporcione datos para rastrear los primeros estudios de usuarios. Así, posiblemente, se pueda ubicar como el primer estudio de usuarios a una ponencia presentada y publicada en las memorias del Primer Congreso Nacional de Bibliotecarios de 1924, titulada *Las bibliotecas públicas desde el punto de vista del lector*,<sup>2</sup> desgraciadamente el documento completo no se tiene y no aparece

---

2 SEP. *Primer Congreso Nacional de Bibliotecarios. Memorias, del 15 al 24 de marzo de 1924.*

publicada de forma íntegra. Se cuenta con otro posible estudio de usuarios de 1966 que corresponde a Ario Garza Mercado con el título *La Biblioteca de la UNAL: estudio de recursos y necesidades, bases para un proyecto*.<sup>3</sup> Hay otro estudio de usuarios de 1971 titulado *Información científica y tecnológica: estudio de las necesidades de información C y T en los estados: Chihuahua, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas*.<sup>4</sup> A estos primeros estudios, encontrados hasta el momento, les siguieron otros publicados en México y otros hechos en México pero que están, o pueden estar, publicados en el extranjero.

La problemática que tienen diversas comunidades académicas o sociales para tener acceso a la información que necesitan y la solución a éstas ha llevado al desarrollo y aumento en la producción de estudios de usuarios de la información, tanto específicos como generales, donde la idea principal es llevar la investigación teórica a la aplicación de sus resultados en beneficio y en respuesta a esa problemática encontrada desde un inicio; llevar a cabo los estudios de usuarios es una acción productiva, de trascendencia, de innovación en algunos casos y de respuesta a problemas sociales de acceso a la información. Si bien es cierto que los resultados de estas investigaciones están enriquecidos con propuestas, éstas deben ser tomadas por los bibliotecólogos en ejercicio de su profesión al frente de los servicios bibliotecarios para llevarlos a la acción y responder a la sociedad; esto puede observarse en algunos proyectos de investigación.<sup>5</sup> Los estudios de usuarios pueden investigar problemas nacionales, regionales o internacionales. También se puede investigar en diferentes tipos de comunidades: indígenas, deportivas, vitivinícolas, así como aquellas de taxistas,

---

3 Ario Garza Mercado. *La Biblioteca de la UNAL: estudio de recursos y necesidades bases para un proyecto*.

4 Ramón Castaño. *Información científica y tecnológica: estudio de las necesidades de información C y T en los estados: Chihuahua, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas*.

5 Véase el proyecto: Fortalecimiento, organización y preservación de la información originaria: bases para construir un modelo de biblioteca indígena de la comunidad Purépecha, Programa UNAM DGAPA, PAPIIT, IG 400417.

físicos, químicos, adolescentes y un largo etcétera. Se pueden utilizar diversos métodos cuantitativos y cualitativos, con la aplicación de diversas técnicas e instrumentos. Todos estos estudios, amplios o reducidos, aportarán siempre datos y resultados que pueden tomarse para la conformación de marcos teóricos. Un estudio nunca será igual que otro por el simple hecho de que el factor tiempo ya no es el mismo,<sup>6</sup> por ello un estudio llevado a cabo en 2000 y otro en 2020 con los profesores de secundaria ya no será el mismo, aunque se utilice un instrumento similar o igual en ambas ocasiones, el tiempo ya marca una referencia de distinción y posiblemente los sujetos no serán los mismos dado el tiempo transcurrido a menos que el estudio sea de seguimiento de sujetos. En fin, aún hay mucho que hacer en cuanto a los estudios de usuarios desde la teórica y desde la aplicación, desde lo cuantitativo y desde lo cualitativo y desde diferentes comunidades sociales.

*Juan José Calva González*

## BIBLIOGRAFÍA

Castaño Fausto, Ramón. *Información científica y tecnológica: estudio de las necesidades de información C y T en los estados: Chihuahua, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas*. Tesis Licenciatura, UNAM. 1971.

---

6 Cfr. Heráclito y sus ideas sobre el devenir y sobre que todo cambia. “Heráclito es conocido por su afirmación ‘todo fluye’, que todo cambia y nada permanece. Es decir, comparándolo con la corriente de un río, se refiere a que ‘no se puede entrar dos veces en el mismo río, pues quienes se meten en él se sumergen siempre en aguas distintas’, viene diciendo, que todo en el universo va cambiando, nunca es lo mismo”. Victor Villahuesca, *Relación entre Heráclito y Platón. Una mirada filosófica*.



Garza Mercado, Ario. *La Biblioteca de la UNAL: estudio de recursos y necesidades bases para un proyecto de reforma*, Monterrey: DB-UNL. 1966.

*Fortalecimiento, organización y preservación de la información originaria: bases para construir un modelo de biblioteca indígena de la comunidad Purépecha*, Programa UNAM DGAPA Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica, PAPIIT, IG 400417. Responsable: Dr. César Augusto Ramírez Velázquez, IIBI-UNAM.

*Primer Congreso Nacional de Bibliotecarios. Memorias, del 15 al 24 de marzo de 1924*. México: Publicaciones de la Secretaría de Educación Pública.1928.

Rodríguez Gallardo, A. *Ética bibliotecaria. Entre la tradición, la tecnología y la educación*. México: UNAM. 2019.

Villahuesca, Victor. *Relación entre Heráclito y Platón. Una mirada filosófica*. <https://unamiradafilosofica.blogspot.com/2009/10/relacion-entre-heraclito-y-platon.html>, 2020.

***Usuarios de la información: estudios, métodos y comunidades sociales.*** Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivas Chávez; revisión especializada y corrección de pruebas, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Ruth Eunice Pérez. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Litografía Ingramex, Centeno 162-1, Col. Granjas Esmeralda. Ciudad de México. Se terminó de imprimir en junio de 2022.