

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

Aportaciones de los estudios de usuarios a la teoría bibliotecológica

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

Universidad Nacional Autónoma de México, México

INTRODUCCIÓN

Los usuarios de la información pertenecen a comunidades muy diferentes de acuerdo con las actividades en común que realizan; por ejemplo, en el sector educativo, podrían referirse a investigadores, alumnos y docentes; en el sector agrícola, a los viticultores o cafetaleros; de igual manera, son parte de una comunidad quienes comparten otro tipo de características, como en el caso de las personas con discapacidad o de los pueblos indígenas.

La investigación sobre las comunidades de usuarios requiere realizarse a partir de diferentes métodos para su estudio, conforme a las características propias de la comunidad en cuestión. Incluso, los métodos para aproximarse a las comunidades cambian según el país de procedencia donde se esté realizando el estudio. En el caso de México, el antecedente de la producción de investigaciones sobre comunidades de usuarios tiene fecha aproximada de 1924, presentado en uno de los Congresos Nacionales de Bibliotecarios. Estamos hablando de un área de investigación que ha sido trabajada desde hace décadas en México, en tanto en España las investigaciones en

el área de usuarios de la información se han enfocada en alfabetización informativa, consumo de información, recuperación de información y en menor cantidad, a los estudios de usuarios.

Los resultados de estos estudios encaran la planificación de servicios en bibliotecas para mejorar su proceso de administración. El conocimiento que obtenemos de nuestra comunidad de usuarios requiere como base un perfil que contemple las fases del ciclo de las necesidades de información: detección, comportamiento en la búsqueda de información y satisfacción de necesidades de información.

En este documento se compara la producción de investigaciones sobre usuarios de la información realizadas, por un lado, en México desde 1950 hasta 2012; y, por otro lado, en España desde 1987 hasta 2016. En las tablas que a continuación se presentan es posible observar que los estudios de los usuarios de la información corresponden a un área en crecimiento.

En la tabla 1, se han distribuido los documentos que son producto de las investigaciones sobre usuarios de información, de 1950 y a 2012. En la tabla se encuentra por ejemplo que un total de 11 obras monográficas en el tema de usuarios, cinco han profundizado en los aspectos teóricos del ciclo de las necesidades de información. Esto conlleva a pensar que en México se han generado fundamentos teóricos que sirven como base a estudios de campo. En cambio, se localizaron únicamente cinco obras monográficas publicadas en España sobre usuarios de la información y de estas, tres obras han adoptado enfoques teóricos sobre el ciclo de las necesidades de información.

Además, se hallaron 11 capítulos en libros que se han publicado en México acerca de la temática de usuarios, diez han abordado una de las tres fases del ciclo de la información: necesidades de información, comportamiento informativo y satisfacción. En España se recuperaron 12 capítulos en libros acerca de la temática de usuarios, pero solo dos retomaron una de las fases del ciclo de las necesidades de información.

También se hicieron búsquedas por otro tipo de documentos como los artículos de revista. Y dentro de este tipo de documentos,

hay que distinguir entre los artículos de fondo que son producto de investigaciones originales y los artículos de divulgación. Los artículos de investigación sobre el ciclo de las necesidades de información suman trece artículos entre dos revistas, en el periodo de 1950 a 2012. Sin embargo, es importante resaltar que ambas revistas de investigación fueron iniciadas hace pocas décadas atrás. Lo cual significa que los artículos de investigación publicados en dos revistas de investigación tienen vigencia porque se publicaron en años recientes. Se trata de productos de investigaciones a la vanguardia.

Por otra parte, hay seis revistas de divulgación, las cuales son: 1. *Biblioteca Universitaria*, de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM; 2. *Bibliotecas y Archivos*, de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía de la Secretaría de Educación Pública; 3. *Hemera*; 4. *Líber*; 5. *Información*, de la empresa Infoconsultores; y 6. *Crítica bibliotecológica*. Las dos revistas de divulgación con mayor antigüedad en México son las revistas *Biblioteca Universitaria* y *Bibliotecas y Archivos*, y en estas mismas dos revistas se publicaron veintiún artículos de divulgación sobre el ciclo de las necesidades de información.

A diferencia de México, ha sido menor la publicación en España de artículos sobre el ciclo de las necesidades de información en revistas especializadas como la *Revista española de documentación e información*, *Anales de documentación*, *Documentación de las ciencias de la información*, *BiD: Textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, entre otras. Mientras que los artículos sobre la temática de usuarios en general sumaron 33.

También se han incluido las ponencias que abordan el ciclo de las necesidades de información. En México se han organizado diferentes eventos académicos en el área bibliotecológica, pero hay tres eventos muy importantes. Los dos eventos académicos con mayor importancia son: 1. Coloquio de Investigación Bibliotecológica, que se organiza en el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, de la UNAM; y 2. Seminario Hispano Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación, el cual es un evento internacional que es organizado en conjunto por

la Universidad Complutense de Madrid (España) y el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información de la UNAM. También se incluyó a un evento de divulgación con mucha tradición en México, se trata de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, que organiza la Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C. (AMBAC). La diferencia de este evento de divulgación a comparación de los dos eventos de investigación radica en el tipo de ponencias que se presentan. Hay once ponencias sobre el ciclo de las necesidades de información que muestran resultados de investigación en el marco de eventos académicos internacionales. Para el caso de España, sólo se localizaron cuatro ponencias sobre el ciclo de las necesidades de información las cuales fueron presentadas en el marco de eventos académicos como las Jornadas Españolas de Documentación que organiza FESABID, al igual que las Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud, así como las Jornadas Archivando en León, España.

Por último, se han tomado en cuenta también a las tesis de licenciatura, maestría y doctorado en Bibliotecología y Estudios de la Información, que han abordado tópicos diversos sobre usuarios de la información. Desde 1950 hasta 2012, se elaboraron en México 66 tesis específicamente en el área de usuarios de información; y de éstas, cuarenta corresponden a las fases del ciclo de las necesidades de información. Del mismo modo, es importante destacar que es un porcentaje alto de tesis, y están incluidas las de grado de Maestría y Doctorado en Bibliotecología y Estudios de la Información. Desde un par de décadas, se ha propiciado una buena cantidad de tesis de grado, que reflejan los fundamentos teóricos para los estudios de usuarios y del ciclo de las necesidades de información.

En el caso de España, sólo hubo tres tesis que abordaron el ciclo de las necesidades de información, privilegiando la fase de la satisfacción, de un total de cinco tesis que retomaron como sujeto de estudio al usuario de la información.

En todos los casos, en México se ha generado mayor cantidad de productos de investigaciones con enfoques teóricos y aplicados, del ciclo de necesidades de información. Se observa que en

España ha permanecido a la zaga de otras temáticas que se vinculan con los usuarios de la información.

En lo referente a la producción académica sobre los usuarios en México se puede distinguir que estos fueron publicados principalmente en la revista Investigación Bibliotecológica y en las memorias de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. Entonces, donde parece ser que estos son los dos medios en donde se pueden encontrar estudios de usuarios y en específico sobre el ciclo de las necesidades de información. Todo esto se puede observar en la tabla 1.

En cuanto a la producción académica en España sobre los usuarios se ubican principalmente en capítulos en libro lo que es, en comparación con México, mucho menor de forma cuantitativa. Esto puede observarse en la tabla 2.

Tabla 1. Producción académica por temática en México

1950-2012 (México)	Usuarios	Ciclo de las necesidades de información	Total
Libros	6	5	11
Capítulos en libro	1	10	11
Revista Investigación Bibliotecológica (IIBI)	20	11	31
Revista Mexicana de Ciencias de la Información (UASLP)	0	2	2
Revista Biblioteca Universitaria (DGB UNAM)	9	12	21
Revista Hemera	1	9	10
Revista Bibliotecas y Archivos (ENBA)	4	1	5
Revista Liber	0	2	2
Revista Información (Infoconsultores)	1	1	2
Revista Crítica Bibliotecológica	0	1	1
Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía	32	10	42
Coloquio de Investigación Bibliotecológica (IIBI)	3	7	10
Seminario Hispano Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación	1	4	5
Tesis	26	40	66
Total	104	115	219

Fuente: Elaboración a partir de Olguín (2015) y Ramírez (2013)

Tabla 2. Producción académica por temática en España

1987-2016 (España)	Usuarios	Ciclo de las necesidades de información	Total
Libros	2	3	5
Capítulos en libro	12	2	14
Revista Anales de documentación	1	1	2
Revista Anuario ThinkEPI	3	1	4
Revista Aula de innovación educativa	1	0	1
Revista Biblios	1	1	2
Revista BiD	1	1	2
Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios	3	0	3
Boletín de la ANABAD	1	0	1
Revista Cuadernos de pedagogía	1	0	1
Revista Documentación de las ciencias de la información	1	1	2
Revista Educación y biblioteca	3	0	3
Revista Education in the Knowledge Society (EKS)	0	1	1
Revista El profesional de la información	5	0	5
Revista Hipertext.net	1	0	1
Revista de biblioteconomía i documentació	1	0	1
Revista MEI: Métodos de información	1	0	2
Primeras noticias. Revista de literatura	1	0	1
Revista española de documentación científica	1	2	3
Revista general de información y documentación	1	0	1
RUSC: Universities & Knowledge Society Journal	1	0	1
Revista Textos de didáctica de la lengua y la literatura	1	0	1
Ponencias	12	3	15
Tesis	2	3	5
Total	58	19	76

Fuente: Elaboración a partir de Olguín (2015) y Ramírez (2013)

En la tabla 3, se muestra que en México se han realizado 77 investigaciones sobre las necesidades de información; y de esta cantidad, hay cuarenta y cinco investigaciones sobre la búsqueda de información; y únicamente, hay 14 investigaciones que incluyen todas las fases del ciclo de las necesidades de información. Estos datos reflejan una gran cantidad de estudios que han cubierto diferentes comunidades, aunque en la mayoría de los casos, las

investigaciones se enfocan a la primera fase del ciclo de las necesidades de información.

Tabla 3. Fases del ciclo de las necesidades de información que han sido abordadas en investigaciones en México, desde 1950 y hasta 2012

Fases (México)	Total
Necesidades de información	77
Búsqueda de información	45
Satisfacción de necesidades informativas	14

Fuente: Elaboración a partir de Olguín (2015) y Ramírez (2013)

Tabla 4. Fases del ciclo de las necesidades de información que han sido abordadas en investigaciones en España, desde 1984 hasta 2016

Fases (España)	Total
Necesidades de información	5
Búsqueda de información (Consumo de información)*	6
Satisfacción de necesidades informativas	8

Fuente: Elaboración a partir de Olguín (2015) y Ramírez (2013)

Lo anterior contrasta con la situación de esta línea de investigación en España, la cual registra cantidades muy por debajo de la producción académica en México, como se puede observar en la tabla 4.

En la tabla 5 se despliegan las instituciones que han publicado investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información. Encabeza el listado el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (antes CUIB) de la UNAM. El IIBI ha publicado treinta y nueve documentos, entre libros, capítulos en libro, artículos de investigación y ponencias, sobre el ciclo de las necesidades de información. Se debe recordar que el IIBI tiene canales de comunicación científica como la revista de fondo *Investigación Bibliotecológica*, y eventos académicos de proyección internacional como el Seminario Hispano Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación o el Coloquio de Investigación

Bibliotecológica, los cuales sirven para difundir los resultados de esta clase de investigaciones.

En el segundo sitio hallamos a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, con quince documentos publicados sobre el ciclo de las necesidades de información. En este caso, la DGB de la UNAM cuenta con una revista de divulgación que es la revista *Biblioteca Universitaria*.

Y en el tercer sitio, aparece la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, con seis documentos publicados sobre el ciclo de las necesidades de información.

En la tabla 5, también aparecen instituciones que generaron publicaciones sobre el ciclo de las necesidades de información, aunque en menor medida a comparación de instituciones mexicanas especializadas en bibliotecología, como el IIBI, la DGB o el Colegio de Bibliotecología de la UNAM. Las otras instituciones que eventualmente generaron investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información incluyen a universidades autónomas de Yucatán (UADY), de Baja California (UABC); de Nuevo León (UANL); de Guadalajara (UAG); y de Sonora (USON). Por último, las investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información también han sido generadas por asociaciones y gremios de profesionales de la información como la Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C. (AMBAC) y la asociación de Bibliotecarios en Biomedicina, A.C. (BIBAC).

Tabla 5. Instituciones mexicanas que han publicado investigaciones sobre usuarios de la Información

1950-2012 (México)	Total
CUIB / IIBI	39
Dirección General de Bibliotecas UNAM	15
Facultad de Filosofía y Letras UNAM	6
Facultad de Psicología UNAM	2
Facultad de Ingeniería UNAM	2
Universidad Autónoma de Yucatán	2
INFOCONSULTORES	2
Universidad Pedagógica Nacional	2

Aportaciones de los estudios de usuarios a la teoría bibliotecológica

1950-2012 (México)	Total
Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C.	1
BIBAC	1
Colegio de México	1
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía	1
IMP	1
Secretaría de Salud y Asistencia	1
Universidad Autónoma de Baja California	1
Universidad Autónoma de Guadalajara	1
Universidad Autónoma de Nuevo León	1
UBIC	1
Universidad de Guadalajara	1
Universidad de Sonora	1

Fuente: Elaboración a partir de Olguín (2015) y Ramírez (2013)

1987-2016 (España)	Total
Universidad Complutense de Madrid	3
Consejo Superior de Investigaciones Científicas	2
FESABID	2
Universidad de Granada	2
Diputación provincial de Málaga	1
Ediciones Pentalfa	1
Ediciones Trea	1
El Profesional de la Información	1
Universidad Carlos III de Madrid	1
Universidad de Extremadura	1
Universidad de León	1
Universidad de Murcia	1
Universidad de Salamanca	1
Universidad Politécnica de Madrid	1
Universitat de Barcelona	1

Fuente: Elaboración a partir de Olguín (2015) y Ramírez (2013)

En la tabla 6, se distribuyen la cantidad de investigaciones que se realizaron empleando técnicas de recolección de datos cuantitativos, las cuales sumaron sesenta y seis; y también se señala que en dieciséis investigación se emplearon técnicas de recolección de

datos cualitativos. Las técnicas de investigación cuantitativas superan ampliamente a las cualitativas. Esto conlleva a resaltar la naturaleza de los estudios de usuarios los cuales aportan datos concretos a la toma de decisiones para la administración de bibliotecas. En la mayoría de los casos, los datos cuantitativos reflejan con precisión las dimensiones del problema de estudio que en este tipo de estudios, se orientarían a identificar las temáticas de mayor interés o la frecuencia de uso de determinados documentos, así como el nivel de satisfacción alcanzado al proporcionar información y servicios a los usuarios.

Tabla 6. Tipo de metodología empleada en las investigaciones en México, de 2000 a 2012

2000 a 2012	Total
Metodología Cuantitativa	66
Metodología Cualitativa	16

Fuente: Ramírez Garrido.

Sabemos que las técnicas de recolección de datos cuantitativos necesitan diseñar instrumentos de investigación que se enfoquen a consultar a los usuarios acerca de cuestiones muy específicas. Por un lado, en la tabla 5 se muestra que el cuestionario fue el instrumento con mayor presencia en cincuenta y dos investigaciones de campo sobre el ciclo de las necesidades de información. Por otro lado, en la tabla 6 aparece que la entrevista fue la técnica cualitativa más empleada, seguida de la observación.

Tabla 7. Técnicas para recabar datos cuantitativos en investigaciones en México de 2000 a 2012

2000 a 2012	
Cuestionario	52
Análisis de datos cuantificables	14
Total	66

Fuente: Ramírez Garrido.

Tabla 8. Técnicas para recabar datos cualitativos en investigaciones en México de 2000 a 2012

2000 a 2012	
Entrevista	10
Cédula de observación	6
Total	16

Fuente: Ramírez Garrido.

Las comunidades estudiadas en las investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información han estado orientadas en mayor medida a los investigadores, académicos y docentes. En la tabla 9, se muestra que en 22 investigaciones han indagado a los investigadores; en 14 investigaciones han sido dirigidas a los estudiantes; y en diez investigaciones se han enfocado a los tesis-tas. Se han publicado también investigaciones en otras comunidades; por ejemplo, hay 13 investigaciones que indagaron el ciclo de las necesidades de información de grupos indígenas, al igual que cinco investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información de adolescentes; además de dos investigaciones más sobre el ciclo de las necesidades de información de personas con discapacidad.

Tabla 9. Comunidades de estudio, en investigaciones en México de 2000 a 2012

2000 a 2012	Total
Investigadores	22
Vitivinicultores	16
Alumnos	14
Indígenas	13
Tesistas	10
Diversas comunidades	8
Usuarios de bibliotecas	8
Adolescentes	5
Docentes	4
Personas con discapacidad	2
Médicos	2

Fuente: Ramírez Garrido.

En la tabla 10, se muestran las comunidades que fueron estudiadas entre 1950 y 1999. Las primeras investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información que fueron hechas estuvieron enfocadas a grupos científicos, académicos y de estudiantes. Hubo una variante con cuatro investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información de los grupos empresariales.

Tabla 10. Comunidades de estudio, en investigaciones en México de 1950 a 1999

1950 a 1999	Total
Estudiantil	10
Científica	8
Ninguna	8
Académica	5
Empresarial	4

Fuente: Olguín Camacho, César Salvador.

En la tabla 11, se muestran los enfoques que tuvieron esas investigaciones realizadas entre 1950 y 1999. Se publicaron catorce investigaciones sobre usuarios de información con enfoque teórico. Esto último es un dato importante porque constituyen los antecedentes de investigaciones de corte teórico sobre el ciclo de las necesidades de información que en los próximos años fundamentaron un modelo teórico. En el mismo lapso, se realizaron nueve investigaciones con enfoque práctico, lo cual sería una de las características de los estudios hechos en años posteriores. Al final del periodo comenzaron a generarse doce investigaciones que retomaron la orientación teórica del ciclo de las necesidades de información.

Tabla 11. Enfoque de las investigaciones en México de 1950 a 1999

Enfoque	
Enfoque teórico	14
Enfoque práctico	9
Ciclo de las necesidades de información	12
Total	35

Fuente: Olguín Camacho.

Por último, se realizó una búsqueda en el catálogo de tesis de la Universidad Nacional Autónoma de México (TESIUNAM) y se hallaron treinta y ocho investigaciones que realizaron los egresados de tres niveles (licenciatura, maestría y doctorado) en el área de bibliotecología. La mayoría de este conjunto de tesis se enfoca a comunidades académicas, específicamente a la atención de investigadores. Pese a lo anterior, hubo interés de acercarse a otras comunidades como a la comunidad indígena amuzga, los agricultores de agave azul, los clérigos y los boxeadores. Las 38 tesis se orientan a una de las tres fases del ciclo de las necesidades de información. Y se complementan al proponer lineamientos de acción para diseñar servicios bibliotecarios sobre la base del perfil informativo de las comunidades de estudio. En este periodo que comprende de 2013 a 2017, las investigaciones se situaron sobre la búsqueda y consulta de información en redes sociales, con especial atención en Wikipedia como una obra de consulta en línea que tiene popularidad entre los estudiantes universitarios de México.

CONSIDERACIÓN FINAL

La labor de investigación sobre el ciclo de las necesidades de información (identificación-comportamiento-satisfacción) e trata de un área de oportunidad para los bibliotecólogos. A lo largo de seis décadas de trabajo académico, se han diversificado los alcances de este tipo de investigaciones. En un principio fueron investigaciones que se realizaron bajo el auspicio de bibliotecas y centros de información que buscaron conocer los intereses y motivaciones por parte de sus usuarios reales para consultar sus colecciones y servicios. Hacia el inicio del siglo XXI se formuló un modelo teórico que estableció las fases principales del ciclo de las necesidades de información; y sobre la base de este fundamento teórico, se dio paso a investigaciones en diferentes comunidades. En un primer momento, el acercamiento a estas comunidades fue a través de investigación de campo, y con el empleo de técnicas cuantitativas y

cualitativas. Posteriormente, algunos grupos de personas comenzaron a interactuar cada vez más en Internet, y dieron origen a las redes sociales. Las investigaciones sobre usuarios de la información también recibieron este cambio y se ajustaron al entorno digital. El ciclo de las necesidades de información pasó de corroborar lo que el modelo teórico establecía en relación con la búsqueda de información documental hacia otro tipo de recursos de información.

La situación en España dista de las experiencias logradas en México. En España las comunidades mejor estudiadas han sido los académicos, universitarios, seguidos por los especialistas en Ciencias de la Salud. La Universidad Complutense de Madrid ha tenido gran influencia en la difusión de estos saberes. Además, los trabajos tienen relación con la labor de recopilación de campo y se han difundido a través de asociaciones como FESABID.

BIBLIOGRAFÍA

Olguín Camacho, César Salvador. *Análisis de los estudios de usuarios sobre el fenómeno de las necesidades de información en México: periodo 1950-1999*. 1ra. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2015, págs. 98-125. Tesis de Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información/UNAM.

Ramírez Garrido, Andrei. "Producción mexicana dentro del periodo 2000 a 2012". *Necesidades de información. Análisis crítico de la producción mexicana en el siglo XXI*. México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México. 2013: 47-75. Tesis de Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información/UNAM.

Conclusiones

Los documentos presentados en los diferentes capítulos de esta obra demuestran aun la gran riqueza de investigaciones y reflexiones que pueden llevarse a cabo en el ámbito de los usuarios de la información y su interacción con la información registrada en diferentes soportes y las unidades de información donde dichos soportes se encuentran, así como en comunidades sociales que no están ligadas a algún tipo de biblioteca. Por los resultados obtenidos en las diferentes investigaciones en general se pueden presentar las siguientes conclusiones:

- Dentro de la tipología que se tiene de los usuarios de la información, existe el usuario 2.0 caracterizado por la navegación a través del Internet que utiliza sus diferentes herramientas que ahora ofrecen las redes sociales y donde se relacionan con otros tipos de términos como son nativos e inmigrantes digitales.
- Los usuarios potenciales cobran mayor fuerza en estos momentos para investigar a donde acuden a satisfacer sus necesidades de información. Tal es ahora su importancia que

se ha desarrollado el termino no usuarios como parte de un marco teórico integrándose al conocimiento sobre los usuarios de la información.

- Los usuarios y sus necesidades de información están relacionadas con su contexto, con los factores externos que les rodean lo cual es observable en las diferentes investigaciones que existen al respecto.
- Los usuarios usan fuentes de información según el contexto, así por ejemplo, un profesor llega a ser una imprescindible fuente de información para un sector de usuarios como pueden ser los estudiantes, los tesisas y los propios alumnos de dichos profesores. Es importante que el bibliotecario escolar sea considerado como fuente de información de los alumnos.
- Las comunidades indígenas son investigadas por ser sectores sociales vulnerables sobre todo pensando en apoyar la conservación de su identidad desde la perspectiva bibliotecológica y en el ámbito de la investigación de los usuarios de la información.
- La propuesta de iniciar el camino a uniformar los perfiles de formación de los futuros profesionales en las escuelas de archivología y bibliotecología con el fin de que se cuente con la formación para desarrollar investigaciones con los diversos métodos cuantitativos y cualitativos, así como las diversas técnicas e instrumentos aplicables. También resaltar no solo la investigación del ciclo de las necesidades de información sino también la alfabetización informacional en su mayor amplitud.
- Los estudios de usuarios han proliferado más ampliamente en la última mitad del siglo XX y van en aumento en este siglo XXI y las diversas investigaciones resaltan en una rigurosidad en la aplicación de metodologías y el uso de la estadística para la selección de las poblaciones y muestras de sujetos a estudiar (por ejemplo, ya se dejó de usar el 10 por ciento de la población que en antaño en las décadas de

los 70 y 80 se usaban en los estudios realizados), así como para el análisis de los resultados.

- Se han utilizado modelos teóricos como base para fundamentar las investigaciones llevadas a cabo sobre el área de usuarios.
- Los métodos de investigación también se han diversificado, ya no solo usando los tradicionales métodos cuantitativos, sino que se ha iniciado el uso de la metodología cualitativa que ha permitido adentrarse en las especificidades de las características de las diversas comunidades de usuarios, lo cual también vislumbra un avance en la investigación sobre los usuarios de información en México.
- Los modelos teóricos desarrollados sobre el ciclo de las necesidades de información pueden ser investigados desde la perspectiva de la hermenéutica, a la hora de planear y ejecutar estudios de usuarios de información, lo cual va a llevar a resultados más coherentes, esto es ya un hecho visto en varias publicaciones desarrolladas en México.
- Una innovación en los estudios de usuarios puede ser la investigación indirecta de la relación de los sujetos (usuarios de la información) con sus colecciones documentales particulares que desarrollan durante el transcurso de su vida.

Es un hecho que la investigación desarrollada sobre el tema de usuarios de la información aun es vigente, es trascendental y para los bibliotecólogos sigue siendo uno de los ámbitos a través de los cuales pueden desarrollar sus actividades profesionales y de indagación.

Juan José Calva González

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.