

Artículo

Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de información

Rita Dolores Santaella Ruiz

Gabinete de Prensa, Diputación Provincial de Jaén.

Facultad de Biblioteconomía y documentación, Universidad de Granada.

Correo electrónico: lola.santaella@promojaen.es // rita@ugr.es

Resumen

Este trabajo interpreta los estudios de usuarios de información como una técnica analítica del subsistema técnico de un sistema documental. Entendidos como una herramienta fundamental para la planificación y evaluación de sistemas de información, se consideran investigaciones imprescindibles para medir la eficacia y rentabilidad de estos centros. Desde una perspectiva sistémica, este artículo propone una conceptualización desde la Documentación, sin olvidar el carácter multidisciplinar innato a una técnica que deberá generalizarse en aquellas instituciones que aspiren a ofrecer servicios inspirados en la *Calidad Total*.

Palabras clave: Teoría General de Sistemas / Documentación / Estudios de Usuarios.

Conceptualización de los estudios de usuarios de información

Los estudios de usuarios de información son una herramienta de planificación, análisis y evaluación aplicada al último eslabón de la cadena documental. Esta proposición los ubica dentro de la ciencia que le es propia: la Documentación. Pese a esta reivindicación, sería ingenuo negar que los estudios de usuarios comparten con la ciencia a la que sirven su interdisciplinaridad¹, pero su origen no hay que buscarlo fuera de ella.

Borko (1968) explica que la Documentación es *“una ciencia interdisciplinar que investiga las propiedades y el comportamiento de la información, las fuerzas que gobiernan su flujo y su uso, así como*

las técnicas, tanto manuales, como mecánicas, de procesamiento de la información, para su óptimo almacenamiento, recuperación y difusión” (TERRADA, LÓPEZ PIÑERO, 1980). Félix del Valle Gastamiza (1991) enumera como ciencias que participan en la Documentación: la Informática, Lingüística, Teoría de Sistemas, la Lógica, la Psicología, la Sociología, las Matemáticas, la Estadística, las Ciencias Jurídicas, la Filosofía de la Ciencia o las Ciencias de Gestión. En este sentido, hay que aclarar que esta conectividad con otras disciplinas se entiende como un carácter enriquecedor, ya que *“es la interacción y la intercomunicación de las ciencias lo que resulta particularmente fructífero. Importantes tendencias de investigación pueden surgir al juntarse las ciencias afines y aun, a veces, las ciencias más remotas”* (MIKHAILOV y GILYAREVSKII, 1974, citado por IZQUIERO, J. M., 1990).

En un contexto genérico, se sabe que cualquier otra disciplina es susceptible de generar estudios dedicados a los sujetos que se benefician de su ciencia. Por ejemplo, en las ciencias dedicadas a la salud, se realizan estudios sobre sus destinatarios, en este caso los pacientes; en Lingüística, estudios sobre las peculiaridades del habla, tomando como objeto de la investigación a sus usuarios, a saber los hablantes...

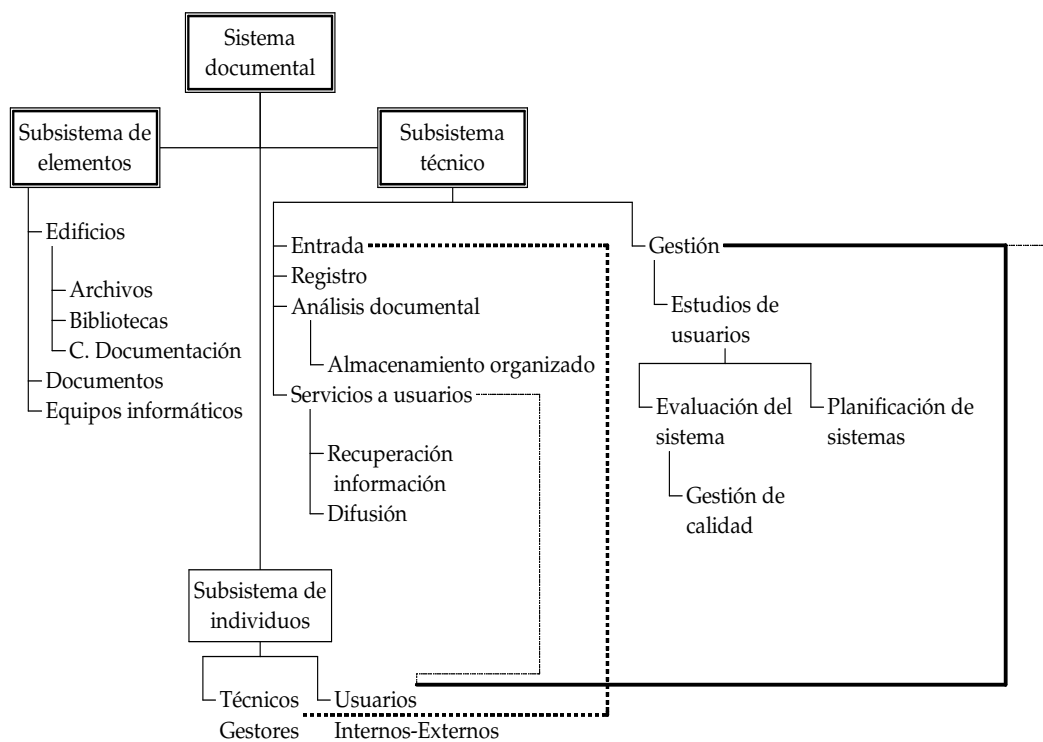
Entendidos los usuarios de documentación como una segmentación de la población que consume información registrada sobre un soporte y entendidos los usuarios de sistemas documentales bajo la misma denominación, pero adscritos a una delimitación espacial, se centra la investigación en el lugar que le es propio.

En el tan consabido esquema de la cadena documental formulado por Chaumier (1979), se establece la importancia de la difusión de la información y se erige en la finalidad de todo el proceso documental. Desde esta perspectiva, un sistema documental está formado por un conjunto de elementos, individuos y procesos encaminados a la disposición de colecciones organizadas de documentos.

De esta forma, los estudios de usuarios de documentación, al igual que el análisis documental, se convierten en técnicas al servicio de la ciencia documental. Pero si los segundos afectan sólo al proceso, en el sentido de ser la base del almacenamiento y recuperación documental, los primeros son los medidores del sistema afectando al proceso documental y a la pervivencia propia del sistema.

Los estudios de usuarios de documentación, aunque dialécticamente podrían denominarse sistemas², son un elemento del subsistema técnico de los sistemas documentales³. Ludwig von Bertalanffy, al definir un sistema como *“cualquier entidad o conjunto constituido de partes interdependientes (denominadas subsistemas o componentes) que funcionan juntas en relación”* evidencia que un sistema no es una suma de elementos, sino un conjunto de elementos interrelacionados.

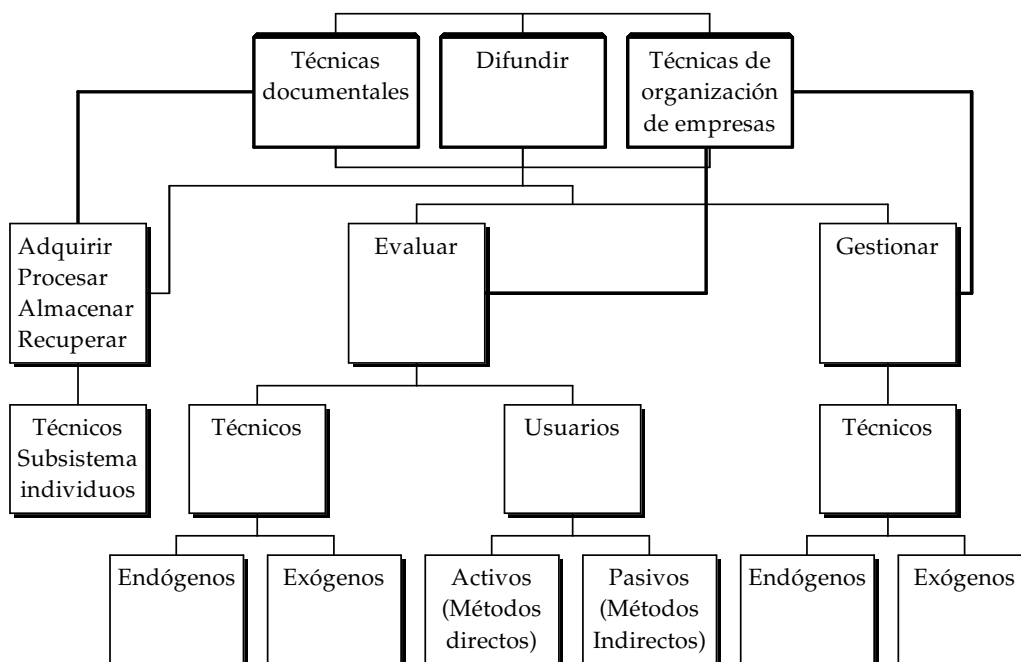
El sistema documental, que desde una perspectiva más amplia será un subsistema del sistema de información, está formado por unos elementos sobre los que el personal técnico realiza distintos procesos que cumplen las consabidas funciones de conservar organizadamente para difundir actuando coordinadamente.



Es precisamente en los procesos técnicos donde vemos el lugar óptimo para enmarcar los estudios de usuarios. En tanto que es una técnica analítica

que, entre otras, cumple una función: la evaluación del sistema.

Subsistema técnico

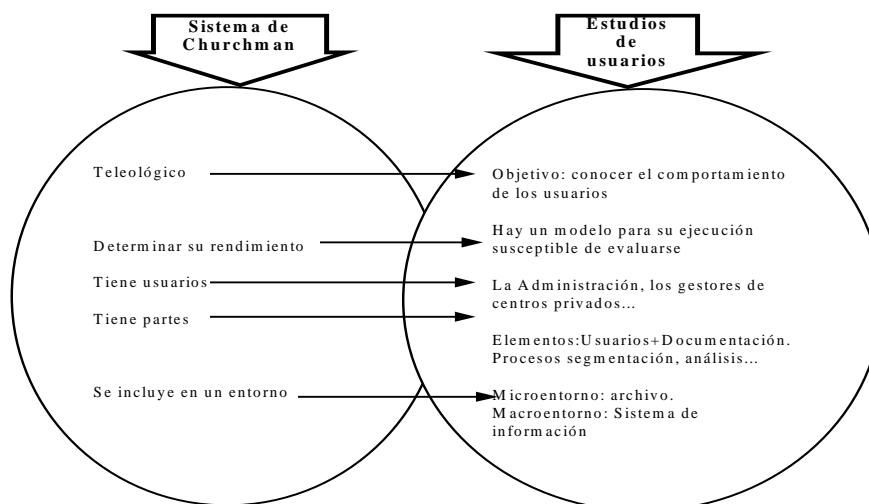


Anteriormente, se ha mencionado que bien podría hablarse de los estudios de usuarios como sistemas⁴ la aplicación de la palabra sistema se manifiesta de una forma prolija en el ámbito documental, así se habla de sistemas de recuperación de información, sistemas de almacenamiento documental... y sería copioso el número de alusiones a sistemas que podríamos recoger.

Bien es verdad que este término, introducido en nuestra lengua a principios del siglo XVIII y que deriva del griego “*sýstema*” (COROMINAS, 1996, p. 254), designando un grupo, puede asignarse a todo “conjunto organizado de cualquier clase de cosas que se manejan para algo”(MOLINER, 1987). Pero, desde una perspectiva integradora, la recuperación de información es el resultado de un proceso previo: su análisis, dentro de un centro: archivos, bibliotecas o centros documentales, y con un receptor: el usuario.

Churchman establece nueve requisitos para que exista un sistema: deber ser teleológico; posibilidad de valorar su eficacia o rendimiento; tiene un destinatario: usuario; el sistema está formado por partes. Cada una de ellas tiene un objetivo que cumplir dentro del sistema; se desarrolla en un entorno; con un *decision maker* para la toma de decisiones; la estructura del sistema la realiza un diseñador; el diseñador debe mejorar el sistema en beneficio del usuario; el diseñador asegura la estabilidad del sistema al conocer la estructura y función del sistema.

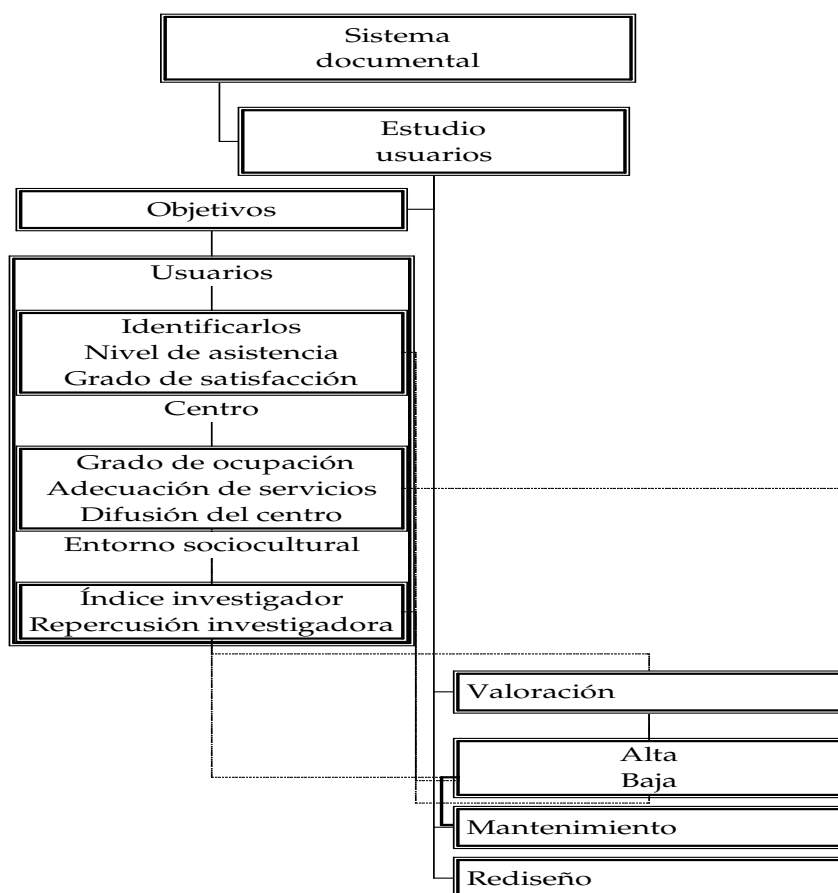
Obviando los últimos cuatro puntos, ya que desde nuestra perspectiva son requerimientos subjetivos que hacen que existan tantos sistemas como diseñadores, el siguiente esquema manifiesta que los estudios de usuarios cumplen las propuestas de Churchman:



No obstante, y pese a la versatilidad desde la que se puede realizar el diseño de un sistema, nosotros preferimos una posición globalizadora en la que el sistema documental es el marco en el que se des-

arrollan los procesos necesarios para su funcionamiento y en el que los estudios de usuarios desarrollan el proceso de *feedback* o retroalimentación del sistema.

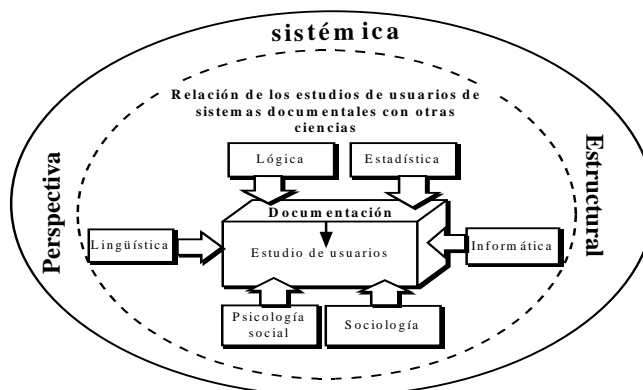
Influencia de los estudios de usuarios en la realimentación del sistema documental



Esto es así porque su razón de ser precisamente está en la valoración del propio sistema. En un proceso integrado, actúan como un termómetro de la eficacia del centro sobre el que se realiza y del nivel cultural de la sociedad en la que se produce. Situados ya los estudios de usuarios de sistemas documentales dentro de su ciencia: la Documentación, y reconociendo que es una técnica de evaluación del sistema documental, resulta necesario delimitar lo que le es propio y aquello que toma de otras ciencias.

La Estadística, la Sociología, la Psicología social, la Lógica y la Informática son ciencias aplicadas a estas investigaciones. Su carácter multidisciplinar, más que ser una rémora, aporta una riqueza metodológica al estudio que necesariamente revierte en los resultados del mismo. Desde nuestra perspectiva, los estudios de usuarios de archivos, bibliotecas o cualquier centro documental, son investigaciones

específicas que reúnen metodologías de otras ciencias y que, con una visión sintética, multiplican las posibilidades del estudio⁵.



Como se refleja en el diagrama, los estudios de usuarios son el núcleo epistemológico, el punto de partida para que, sin superposiciones y en la misma jerarquía, actúen tanto ciencias sociales, como técnicas (en el caso de la Informática). Pero, ¿hasta qué punto inciden éstas en el desarrollo de la investigación? Para responder a esta pregunta, es requisito *sine qua non* establecer un modelo para los estudios de usuarios y desde éste establecer las concomitancias con aquéllas.

Perspectiva holística de los estudios de usuarios de información

Toda población objeto de estudio puede ser abordada desde distintas perspectivas; pero, para teorizar sobre la elaboración de un estudio de usuarios es deseable sistematizar el proceso para que éste pueda extrapolarse a investigaciones de similares características.

Al aplicar metódicamente las etapas de un modelo, se establecen unas pautas que lejos de ser tautológicas constituyen el núcleo del estudio. Como afirma Maravall (1993), *“una vez especificado un modelo se procede a su contrastación empírica. Si el modelo no es rechazado, se puede entonces usar para análisis, simulación y predicción y, en general, inferencia. Este esquema básico es común a cualquier ciencia empírica”*.

Este razonamiento nos anima a plantear un quehacer común para las sucesivas subpoblaciones que se extraen de la población usuaria de archivos. Así, la investigación se convierte en la suma de los distintos estudios de usuarios vertebrados por el mismo método. Con otras palabras, se trata de disponer de un conjunto de reglas de actuación para establecer un proceso operativo independiente del ejemplo concreto al que se aplique.

Es evidente, pues, que sin haber mencionado el estructuralismo, este modelo opera sobre una estructura⁶, en tanto que la investigación es una totalidad que se transforma y tiene sus mecanismos propios de regulación. Jean Piaget (1968) define una estructura como *“un sistema de transformaciones que entraña unas leyes en cuanto sistema (por oposición a las propiedades de los elementos) y que se conserva o se enriquece por el mismo juego de sus transformaciones, sin que éstas lleguen a un resultado fuera de sus fronteras o reclamen unos elementos exteriores.”*

De esto, se deduce que una estructura es una totalidad (constituída por elementos) que se transforma sin salir de ella misma. Este autoajuste no *“significa de ningún modo que la estructura considerada no pueda entrar a título de subestructura dentro de una estructura más amplia... Estos caracteres de conservación con estabilidad de las fronteras a pesar de la construcción indefinida de nuevos elementos suponen, pues una autorregulación de las estructuras”* (PIAGET, 1968).

Si repasamos los tres componentes inherentes a una estructura (totalidad, transformación y autoajuste), el estudio de usuarios de archivos constituye una estructura en la que sus elementos son los usuarios, los archivos y la documentación contenida en ellos. La relación entre las partes se establece a través del consumo y uso posterior de la información documentada (obsérvese que esta es la esencia de una estructura o sistema puesto que no se trata de estudiar a los usuarios y los documentos de forma aislada, sino del efecto que cada uno tiene sobre el otro).

Esta ley de composición de elementos de la totalidad se refleja en el segundo aspecto tratado por el estructuralismo: las modificaciones; es decir, las repercusiones de los movimientos de un elemento sobre los demás y la totalidad. De este modo, las variaciones de las conductas de los usuarios afectarán tanto al estudio en sí como a cada uno de sus elementos (archivos, usuarios y documentación).

Por último, la autorregulación o autoajuste se refiere a las normas que rigen la estructura y sus elementos. Ni la supresión ni la adición de un nuevo elemento afectan a la estructura; así, la eliminación de uno de los archivos dentro del estudio, la aparición de una nueva tipología de usuarios o de un nuevo soporte documental nos volverá a dar un estudio de usuarios.

En este sentido, reducir los estudios de usuarios a una estructura autorreguladora sería como poseer las leyes del comportamiento de los usuarios en su consumo de información. No en vano, Piaget (1968) refiriéndose a la importancia del autoajuste dice *“cuando se consigue reducir cierto campo de conocimientos a una estructura autorreguladora, se tiene la impresión de entrar en posesión del motor íntimo del sistema”*.

El estructuralismo ha sido un método fecundo y con larga historia en el pensamiento científico. En Psicología, dio lugar al Gestaltismo⁷; en Antropología, Lévi-Strauss desarrolló los sistemas de parentesco en sociedades no industriales; la Lógica del siglo XIX fructificó en el álgebra de Boole; la Biología desarrolló las estructuras orgánicas y podríamos enumerar un sinfín de aplicaciones basadas en estructuras. Pero, a nosotros, nos resultan especialmente valiosas las aportaciones de la Lingüística y de las Matemáticas en su teoría de conjuntos.

En 1916, se publica *Cours de Linguistique générale*, obra que recoge los apuntes que Ferdinand de Saussure dio durante tres cursos a sus alumnos de la Universidad de Ginebra. Su publicación, comparada por Verburg a la *“revolución copernicana en el campo de la lingüística”* recoge su pensamiento acerca de la Lingüística y sus grandes aportaciones al tomarla como un sistema que puede estudiarse desde perspectivas distintas.

Inspirado en la Economía⁸, al aplicar el estructuralismo a la Lingüística, Saussure estableció dos formas de abordarla⁹: la Lingüística sincrónica, que estudia los hechos lingüísticos y sus relaciones desde un punto de vista estático, y la Lingüística diacrónica, que se ocupa de las relaciones de los mismos signos lingüísticos pero “entre términos sucesivos que se substituyen unos a otros en el tiempo” (SAUSSURE, 1984), es decir, se encarga del aspecto histórico o evolutivo de los mismos.

Saussure establece dos tipos de relaciones para la Lingüística descriptiva, las sintagmáticas y las paradigmáticas¹⁰. Las primeras se producen en el mismo espacio y son secuenciales. Una letra se sucede a otra para formar una palabra, una palabra se concatena a otra para convertirse en un sintagma; su carácter lineal es el que las define. Las segundas, por el contrario, no coinciden en el espacio y su naturaleza es asociativa. Se produce cuando un concepto evoca a otro, tanto por similitud semántica como gramática (si al oír o leer la palabra archivos pensamos en bibliotecas, se está produciendo una asociación con el paradigma de centros culturales).

En los estudios de usuarios, se perciben relaciones análogas. Recordando la capacidad de autoajuste de cualquier estructura que entraña su capacidad para ser una subestructura de otra superior, se constata que mantiene una relación sintagmática con el sistema documental que produce transformaciones en la estructura con un efecto de *feedback*. Así mismo, mantiene relaciones lineales con todos los elementos que se producen en el mismo espacio (no podemos negar que a una respuesta rápida ante una petición documental, el usuario, secuencialmente el siguiente elemento, valorará de forma positiva el funcionamiento del sistema).

Las **relaciones lineales o espaciales** establecen la correlación entre las distintas categorías de usuarios, el centro y el consumo documental. Responden a preguntas como ¿hasta qué punto incide el ascenso de asistencia de una categoría y el descenso de otra? o ¿qué relación hay entre estos hechos y el lugar en el que se produce?

Relaciones lineales	Dentro del estudio de usuarios	Dentro del sistema documental
Estudio usuarios Archivo Histórico	Relaciones entre usuarios con su tipología, centro y consumo de documentación	Evaluación del sistema
Estudio usuarios Archivo de Diputación	Relaciones entre usuarios con su tipología, centro y consumo de documentación	Evaluación del sistema
Estudio usuarios Archivo del Ayuntamiento	Relaciones entre usuarios con su tipología, centro y consumo de documentación	Evaluación del sistema

Tabla I Relaciones lineales aplicadas a usuarios de archivos públicos

Las **relaciones paradigmáticas o asociativas**, igualmente, pueden superar sus límites y pasar a una estructura superior (Vg. el sistema documental) para abordar las concomitancias o diferencias de los usuarios de archivos con respecto a usuarios de otros centros: bibliotecas o centros documentales. Pero también puede mantenerse dentro de sus propios límites para realizar un estudio comparado entre los distintos elementos que intervienen. Éste sería el lugar idóneo para el análisis de la semejanza o diferencia de los

usuarios de un centro frente a los otros que intervienen, niveles de ocupación de cada institución u otros indicadores válidos para la evaluación de los centros analizados. Lo que es importante en estas asociaciones es el hecho de poder comparar un elemento del estudio con respecto a sus homólogos.

Paradigma	Semejanzas	Diferencias
Estudio Archivo Histórico	Respecto al Archivo de Diputación y del Ayuntamiento	Respecto al Archivo de Diputación y del Ayuntamiento
Estudio Archivo Diputación	Respecto al Archivo Histórico y del Ayuntamiento	Respecto al Archivo Histórico y del Ayuntamiento
Estudio Archivo Ayuntamiento	Respecto al Archivo Histórico y de Diputación	Respecto al Archivo Histórico y de Diputación
Estudio de archivos Jaén	Suma de todas las semejanzas	Suma de todas las diferencias
Otros estudios ajenos a la investigación	Respecto a otros estudios de usuarios de sistemas documentales	Respecto a otros estudios de usuarios de sistemas documentales

Tabla II Relaciones paradigmáticas aplicadas a usuarios de archivos públicos

En cuanto a las estructuras matemáticas, Lévi-Strauss estableció su estructura parental basándose en el álgebra general, quizá la más antigua sea la noción de grupo o conjunto. “*Un grupo es un conjunto de elementos... reunidos por una operación de composición (por ejemplo, la adición) que, aplicada a unos elementos del conjunto, nos vuelve a dar un elemento del conjunto; existe un elemento neutro (en el ejemplo elegido, el cero)..., y existe sobre todo una operación inversa (...la sustracción); finalmente, las composiciones son asociativas (aquí $[n + m] + 1 = n + [m + 1]$).*” (PIAGET, 1985).

La sustracción de alguno de los estudios participantes no incidirá en la estructura en sí. El resultado será otro estudio de usuarios; asimismo, la adición de un nuevo centro sólo afectará a un enriquecimiento de la investigación pero no repercutirá en el modelo que seguirá desarrollándose de igual manera.

Por otro lado, y en relación con la propiedad asociativa, se constata que la agrupación de los elementos no afecta al resultado final del estudio.

Si sistemáticamente realizamos todas las posibles combinaciones que cada elemento puede mantener con los restantes, las formas en las que se puede realizar el estudio serán múltiples. Pero, pese a este elevado potencial de formas de hacer que permite la estructura, el resultado será siempre idéntico.

La investigación puede realizarse de lo genérico a lo específico o de la parte al todo. Si elegimos la primera opción, los estudios individuales serán la consecuencia de sustraerlos al estudio global. Si, por el contrario, el proceder va de lo específico a lo genérico, la composición será a través de sucesivas adicio-

nes de estudios de usuarios individuales para lograr el estudio global de usuarios de información.

Notas

1. Esto supone un replanteamiento que hace necesario “*imbricar la documentología en su marco natural: la transferencia de conocimiento y, por tanto, en la intersección de las ciencias cognitivas y de las ciencias de la comunicación*”. (ESTEBAN NAVARRO, 1995).
2. Nicolás de Cusa dedica el capítulo quinto de su *Docta ignorantia* a explicar como cualquier elemento del universo participa de éste. Aplicando el “dictum” de Anaxágoras “*todo está en todo*”, dirá que “*en cada criatura, pues, el universo es la misma criatura, y así cada cosa recibe todas las cosas, para que en ella sean ella misma de modo contracto*”. (CHAUMIER, 1979, p. 102). Del mismo modo, los estudios de usuarios contienen todas las características del sistema documental; lógicamente, como se verá en el siguiente epígrafe, estudiados celularmente conformarán una estructura o sistema, no obstante lo que destaca esta exposición es el lugar que ocupan dentro del sistema. Nuestro proceder va de lo genérico a lo específico para demostrar el funcionamiento compacto y coherente que permite la teoría sistémica.
3. Nótese que cada vez que hablamos de sistemas documentales lo hacemos desde una perspectiva globalizadora que enmarca todos los centros cuyo denominador común es la relación entre el flujo de entrada y salida de documentación a través de los procesos técnicos adecuados.

4. Emilia Currás (1996, p.197) habla del subsistema de usuarios. Para nosotros los usuarios son un elemento del subsistema de individuos, y los estudios que los toman como objetos se encuadran en el subsistema técnico.

5 Las palabras del profesor García Gutiérrez reflejan la idea que defendemos en los siguientes términos: “*En los últimos años, ora la Documentación se ha abierto a otras disciplinas, ora otras disciplinas han hecho escala en la nuestra. Pues bien, aun siendo defensor de la investigación interdisciplinar como única vía para otorgar estatuto científico a la Documentación, he de expresar una gran preocupación, desprendida de la lectura de algunos libros o de la asistencia a congresos, por el extrañamiento del objeto documental, aún embrionario, en beneficio de otras disciplinas tradicionales y consolidadas... Así, estudios inicialmente documentológicos se transforman y consideran estudios lingüísticos, lógicos, tecnológicos u otros*”. (GARCÍA GUTIÉRREZ, 1995)

6 Anteriormente se habló de la equipolencia entre la TGS y el Estructuralismo. Sistema y estructura aparecerán a lo largo de nuestra disertación como sinónimos. Después de la lectura atenta de la obra de Bertalanffy y Piaget (progenitores de sendas teorías), que reconocen implícita o explícitamente, respectivamente, el hermanamiento entre sus postulados, no podemos coincidir con la opinión de la profesora García Cuadrado (1995, p. 198) que apunta como carácter diferenciador entre estructura y sistema el no ser “*esencial a la estructura el que sus elementos actúen los unos sobre los otros?*”.

7 Procedente del término gestalt que significa forma o estructura. Teoría que entiende al hombre como una totalidad en la que la relación entre estímulos y respuestas no puede disociarse ni entenderse separadamente, sino que de forma casi inmediata se organizan en el sistema nervioso.

8 Si Saussure se inspiró en la Economía para establecer su teoría lingüística, la Economía, en el último tercio del siglo XX, adoptó el modelo metodológico de la física. “*Los economistas encontraron la imagen del mundo de la física irresistible: un mundo a primera vista muy complejo y con una apariencia externa enormemente variada y, sin embargo, extendible por medio de unos pocos principios... En analogía, los economistas aspiraron a predecir precios, inversión*”; ya que “*por debajo de los rasgos de superficie existirán ecuaciones fundamentales determinantes de los equilibrios últimos de la Economía*”. Estas palabras de Mas-Colell (1993, p. 29) corroboran nuestro planteamiento basado en la teoría sistémica que pretende aprovechar los conocimientos existentes en aras de reducir esfuerzos y fomentar la interdisciplinariedad científica.

9 La perspectiva, evolutiva o estática, es aplicable a cualquier tipo de conocimiento; así Sierra Bravo (1988, p. 18) hablará de ciencias diacrónicas y sincrónicas como una de las posibles clasificaciones de la

Ciencia.

10 Para ilustrarlas expone el ejemplo de una columna, en tanto que es soporte del edificio que soporta mantiene relaciones con los demás elementos constitutivos (relación sintagmática); así mismo, podrá compararse con una columna jónica, dórica... (relación paradigmática) (SAUSSURE, 1984).

Bibliografía

AYALA, F.J. La ciencia española en la última década. *Política Científica* 1995 ; Mayo : 5-12.

BARBERÁ, S. La economía como ciencia: economía y ciencias sociales y humanas. *Política Científica* 1993 ; 36 (marzo) : 32-6.

BELLAVISTA, J. Evaluación de la investigación social. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* 1991 ; 56 (oct.-dic.) : 219-37.

BERTALANFFY, L. *Perspectivas en la Teoría General de Sistemas*. Madrid : Alianza, 1986.

CALSAMIGLIA, X. La economía como ciencia: economía y matemáticas. *Política Científica* 1993 ; 36 (marzo) : 19-23.

CHAUMIER, J. *Tecniques documentaires*. París : PUF, 1979

COROMINAS, Joan. *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana*. 3ª de. Rev. y aum. (7ª reimp.) Madrid : Gredos, 1996.

CORTÉS ALONSO, V. Archivos e información: los ciudadanos, la ciencia y la cultura. Associação Portuguesa de Bibliotecarios Arquivistas e Documentalistas. *IV Congreso Nacional de Bibliotecarios, Arquivistas e Documentalistas*. Braga: Associação Portuguesa de Bibliotecarios, Arquivistas e Documentalistas, 1992 : 245-64.

CURRÁS, E. Gestión empresarial de servicios de información: una aproximación sistémica. *Revista General de Información y Documentación* 1996 ; 6 (2) : 191-203.

DUARTE BARRIONUEVO, M. Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios: aspectos metodológicos. *Boletín ANABAD* 1995 ; 45 : 96-106.

ESCRIBANO, L., VILADIU, C. Autoevaluación de las instituciones investigadoras: una perspectiva metodológica en la Universitat de Barcelona. *Política Científica* 1996 ; Diciembre : 27-40.

ESTEBAN J.M. La ciencia económica y la sociedad. *Política Científica* 1993 ; 36 (marzo) : 15-8.

ESTEBAN NAVARRO, Miguel Ángel. Los lenguajes documentales ante el paso de la organización de la realidad y el saber a la organización del conocimiento. *SCIRE* 1995 : 10.

- GARCÍA CUADRADO, A. Notas sobre la teoría general de sistemas. *Revista General de Información y Documentación* 1995 ; 5 (1) : 197-213.
- GARCÍA FERRANDO, M. *Sobre el método: problemas de investigación empírica en Sociología*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 1979 (Monografías) ; 22.
- GARCÍA GUTIÉRREZ, Antonio. *La investigación documentológica: hacia un ajuste interdisciplinar*. SCIRE 1995 ; 1 (2) : 14.
- HAGUE, P.N., JACKSON, P. *Cómo hacer investigación de mercados*. Bilbao : Deusto, 1997.
- IZQUIERDO, José M^a. La Ciencia de la búsqueda documental secundaria I: razón y misión de la CBS. *Documentación de las Ciencias de la Información* 1990 (13) : 103.
- LARA GUITARD, A. Los estudios sobre los usuarios de sistemas de información: algunas acotaciones a propósito de la más reciente bibliografía sobre el tema. *Revista Española de Documentación Científica* 1982 ; 5 (1) : 51-5.
- MARAVALL, Agustín. La Economía como ciencia. Economía y Estadística. *Política Científica* 1993 (36) : 24.
- MAS-COLELL, Andreu. La economía como ciencia: economía y ciencias naturales. *Política Científica* 1993 (36) : 29.
- MIKHAILOV, A.I., GILYAREVSKII, R.S. Curso introductorio de Informatika / Documentación. Caracas: San José, 1974.
- MOLINER, María. *Diccionario de uso del español*. Madrid : Gredos, 1987.
- PIAGET, J. *El estructuralismo*. Barcelona : Orbis, 1985.
- PINTO FERREIRA, S. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. *Ciência de Informação do Usuário* 1996 ; 25 (2) : 217-23.
- SANTAELLA RUIZ, R.D. *Análisis de usuarios de archivos públicos de la ciudad de Jaén*. Tesis doctoral dirigida por Antonio Ángel Ruiz Rodríguez. Granada : Universidad, 2001.
- SANZ CASADO, E. Estudio de las necesidades de información de los científicos y tecnólogos españoles. Universidad . Los profesionales ante el reto del siglo XXI: integración y calidad. *IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada: Documat 94*. 1994. Oviedo: Universidad, 1994.
- SANZ CASADO, E. La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. *Revista General de Información y Documentación* 1993 ; 3 (1) : 154-66.
- SANZ CASADO, E. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid [etc.]: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- SANZ, Elías, CORNELLA, Alfons, ABELLA, M^a Teresa. Necesidades de información tecnológica en las empresas españolas. *III Jornadas Española de Documentación Automatizada: Documat 90*. Palma de Mallorca: Universitat de les Illes Balears , 1990: 1. 214-1-225.
- SAUSSURE, Ferdinand de. *Curso de lingüística general*. Barcelona : Planeta-De Agostini, 1984.
- SIERRA BRAVO, R. *Técnicas de investigación social : teoría y ejercicios*. 5^a ed. corregida y aum. ed. Madrid: Paraninfo, 1988.
- TERRADA, M^a Luz, LÓPEZ PIÑERO, José M^a. Historia del concepto de Documentación. *Documentación de las Ciencias de la Información* 1980 ; IV : 244-245.
- UNESCO. *Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información: versión experimental*. París: UNESCO, 1981.
- VALLE GASTAMIZA, F. La aportación de la documentación a la descripción en un medio de archivos. *IRARGI* 1991 ; 4 : 108-16.