

LOS ESTUDIOS DE USUARIOS PARA LA DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS USUARIOS DE ARCHIVOS. UTILIZACIÓN DE UN MODELO TEÓRICO

Isabel Villaseñor Rodríguez. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Documentación. Grupo Scrinium. **Juan José Calva González** Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información.

Resumen

Se presenta una propuesta de utilización del Modelo NEIN para llevar a cabo estudios de usuarios de los archivos. Asimismo, se hace una breve presentación de la escasa literatura que se ha dedicado a los usuarios y a los estudios de usuarios en España con respecto a los archivos. Se pretende que con base en un modelo teórico puedan llevarse a cabo los estudios de usuarios que permitan identificar las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción, teniendo la posibilidad de ser utilizados también para el desarrollo de colecciones y diseño de servicios de información en los archivos.

Palabras clave: Usuarios de archivos; Necesidades de información; Modelo NEIN; Estudios de usuarios

Introducción

No cabe duda que, en la actualidad, el interés del usuario de información es manifiesto para los profesionales que desarrollan su actividad laboral en cualquier unidad de información. También es evidente y está demostrada la necesidad de conocerle con el fin de prestar unos servicios adecuados a sus necesidades informativas. Por

eso, resulta inexcusable el llevar a cabo acciones en este sentido. Es en éste ámbito donde tienen cabida los estudios de usuarios de información, entendidos, en una concepción amplia del término, como todas aquellas investigaciones que se realizan para conocer no sólo necesidades de información y/o formación (surgimiento de la necesidad) sino también demandas y hábitos de información (manifestación, comportamiento) así como el grado de satisfacción con respecto a un producto, un servicio o un centro de información determinados de un grupo concreto de usuarios. Entendidos de esta manera, se enmarcan en lo que Calva ha dado en llamar “el fenómeno de las necesidades de información”. Se trata de una actividad que, mediante la aplicación de uno o varios métodos, busca el conocimiento (identificación y caracterización) de todo lo relativo a las necesidades informativas del ser humano; esto es: el surgimiento de la necesidad de información, la manifestación de la necesidad a través del comportamiento del usuario en la búsqueda de esa información y la satisfacción o insatisfacción de la necesidad. Es una actividad que aporta nuevo conocimiento utilizando un método científico para ello, rasgos definitorios de una investigación.

En el presente trabajo ofrecemos un modelo teórico ya consolidado en su aplicación en estudios de comunidades de usuarios muy diversas: boxeadores, usuarios de bibliotecas, adolescentes, vitivinicultores, estudiantes de Biblioteconomía y Documentación, investigadores de distintos ámbitos, etc. Se trata del Modelo NEIN (Modelo de las Necesidades de Información).

Los estudios de usuarios de archivos en España

Tras el análisis de las distintas revisiones bibliográficas¹ hechas hasta el momento en nuestro país con el fin de conocer los estudios de usuarios y los trabajos de carácter teórico relacionados con el asunto que se han publicado en un marco cronológico que va desde 1990 hasta 2015, podemos decir que la experiencia en materia de estudios de usuarios de archivos es escasa. Para completar lo hecho hasta el momento, que parte de búsquedas en un gran número de revistas y congresos especializados en el ámbito de la Biblioteconomía y la Documentación, y, para esta ocasión, hemos realizado una búsqueda manual únicamente en las revistas españolas especializadas en Archivística² y el resultado ha sido desalentador. Es evidente que el hecho de que no existan publicaciones en este sentido no significa que en el ámbito profesional de los archivos españoles no haya interés por sus usuarios. Este interés se centra, fundamentalmente, en determinar una tipología de usuarios de archivos con el fin de poder prestar un buen servicio. Los artículos que desarrollan este aspecto o uno más genérico sobre la necesidad de llevar a cabo estudios de usuarios de información, se encuentran, con cierta continuidad, desde 1993 hasta 2010. Se han identificado catorce y son los siguientes³, según un orden cronológico:

-Iturrate i Colomer, G. Aproximació teórica a la tipología de l'usuari d'arxius (1993)

-Torreblanca López, A. Análisis de los nuevos usuarios (1994)

¹ Véanse los trabajos de GONZÁLEZ TERUEL y ABAD GARCÍA (2007), GÓMEZ MERINO y SANTAELLA RUIZ (2012), LÓPEZ DE LA RUBIA (2012) y VILLASEÑOR RODRÍGUEZ (2009, 2013, 2014, 2015) que aparecen en la Bibliografía final.

² Lligall. *Revista Catalana d'Arxivística*, *Revista d'arxius*, *Arch-e*. *Revista Andaluza de Archivos*, *Tabula*. *Revista de archivos de Castilla y León*, *Aabadom*. *Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios*, *Archiveros*, *Documentalistas y Museólogos*, *Boletín ACAL* ((Asociación de Archiveros de Castilla y León), *Archivamos*. *Boletín ACAL*, *Bilduma*. *Revista del Servicio de Archivo del Ayuntamiento de Errenteria*, *RAM*. *Revista de la Asociación de Archiveros de la Comunidad de Madrid y Tría*.

³ Las referencias completas se encuentran en la Bibliografía final.

- Mauri i Martí, A. La imatge de l'arxiu (1995)
- Tarraubella i Mirabet, X. Els arxius i els seus usuaris (1998)
- Cerdá Díaz, J. El archivo municipal y su relación con los ciudadanos (2000)
- Martín Pozuelo, M. P. Los estudios de usuarios: asignatura pendiente para la Archivística (2002)
- Barberán Peña, L. Archivos y cultura: la difusión cultural en los archivos municipales de la Comunidad de Madrid (2003)
- Rubio Hernández, A. Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica (2004)
- Ruiz Cagigal, A. Estudios de usuarios y Archivística: una alianza lógica (2004)
- Santaella Ruiz, R. D. Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de información (2005)
- Valdehita Mayoral, M. T. Los usuarios en el Archivo General de la UNED (2007)
- Arco Moya, J. del. Algunas consideraciones sobre el servicio en el archivo y la gestión de usuarios (2010)
- Duplá del Moral, A. Difusión y visibilidad: la concepción de los usos y servicios de archivo según los diversos usuarios: diferentes perspectivas (2010)
- Un estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga. M. Asensio, E. Cruces, R. Pérez, A. Díaz, E. Pol (2010)

El tema que predomina en estos trabajos es el de establecer y caracterizar una tipología de usuarios de archivos, teniendo en cuenta el cambio experimentado desde los años 50 en este sentido y partiendo

desde la bibliografía al uso o desde la propia experiencia. También en algunos de ellos se aboga por la necesidad de hacer estudios de usuarios. Pero de todos los temas tratados, conviene destacar el que abordan los artículos titulados “Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica” y “Un estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga”: la necesidad de afrontar el estudio de los usuarios como cualquier otra investigación, determinando claramente los objetivos y haciendo uso, de forma sistemática, de una metodología apropiada. Los dos ponen en práctica lo dicho con sendos estudios.

En cuanto a estudios de usuarios propiamente dichos, que han utilizado una metodología objetiva, el resultado de la búsqueda es aún menor. Se han identificado cinco artículos:

- La Torre Merino, J. L. ¿Puede ser la opinión del usuario factor determinante en la programación anual del archivo? Experiencias sobre el control de calidad (1999)
- Rubio Hernández, A. Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica (2004)
- Santaella Ruiz, R.D. Los archivos históricos provinciales: estudio de usuarios aplicado en Jaén (2006)
- Santaella Ruiz, R. D. Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996) (2007)
- Un estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga. M. Asensio, E. Cruces, R. Pérez, A. Díaz, E. Pol (2010)

Los cinco trabajos tienen en común el hecho de que cuenten con un interesante aparato teórico que introduce los respectivos estudios

empíricos. También, la finalidad con la que se han desarrollado, que no es otra que la de medir el grado de satisfacción de los usuarios de los distintos centros en los que se enmarcan. Por otra parte, todos ellos utilizan el método indirecto de recogida de datos aplicando una técnica que se basa en la obtención de información a partir de herramientas elaboradas por los propios centros (los expedientes de los usuarios que han accedido al Archivo General de la Administración, el Libro registro de préstamos y consultas de usuarios internos, el Libro registro de ciudadanos y el Fichero de investigadores del Archivo Municipal de Logroño, el registro de las consultas realizadas en los Archivos Histórico Provincial, Municipal y de la Diputación Provincial de Jaén y los libros de registros del Archivo Histórico Provincial de Málaga). Es cierto que en dos de ellos esta técnica se combina con otras propias de método directo (triangulación metodológica). Es el caso del primer y último estudios. La encuesta se utiliza en los dos mientras que en el más actual se ha empleado también la técnica de la entrevista individual y en grupo (focus group). Todos constituyen una muestra de los distintos métodos y técnicas que se pueden emplear en un estudio de usuarios de información en el ámbito de los archivos, de los distintos centros donde pueden llevarse a cabo y de los distintos tipos de usuarios que podemos encontrar en ellos.

El fenómeno de las necesidades de información: modelo teórico

La necesidad de conservar la información y el conocimiento en el hombre se va presentando conforme va evolucionando, ya que necesita de la herencia cultural de una generación a otra, que consiste en la transmisión acumulativa de los descubrimientos y conocimientos adquiridos por los seres humanos a lo largo de generaciones, lo que lleva a cabo a través del lenguaje, tanto oral como escrito.

De lo anterior se puede deducir lo que afirma López con una visión enmarcada en la información: que el documento (ya lo tengamos por escrito, auditivo o audiovisual), en donde está registrada la información, es un instrumento de cultura, de conocimiento y fijación de la realidad y de comunicación en el proceso documental, así como una fuente de nuevo conocimiento científico.⁴ Blyumenau considera que existe una necesidad social de conocimiento que luego se transforma en necesidad de información.⁵

En suma, las necesidades de información están influenciadas por el medio ambiente externo a la persona que incluye los elementos sociales, políticos, económicos, educativos, etc., que hacen a una sociedad o cultura.

Asimismo, las necesidades pueden tener características internas propias. Pueden ser básicas o complejas, originarse dentro del yo (la persona) y llegar a la personalidad procedente de la sociedad.⁶

De ahí se puede ubicar el origen de las necesidades de información en:

- 1) Los factores ambientales que provienen de la sociedad, factores externos, y
- 2) Por la personalidad del individuo, es decir, por sus características particulares, psicológicas y cognitivas. Sin olvidar las primarias (alimento, etc.), factores internos.

⁴ LÓPEZ YEPES, J. "Reflexiones sobre el concepto de documento ante la revolución de la información: ¿un nuevo profesional del documento?". *Scire. Representación y organización del conocimiento*, enero junio 1997, vol. 3, n°. 1, pp. 11-30.

⁵ BLYUMENAU, D.I., "Refining initial concepts in information needs theory". *Nauchno-tekhnicheskaya Informatsiya*, 1986, serie 2, n°. 2 1986, p. 51.

⁶ SHERA, J., *Fundamentos de educación bibliotecológica*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones bibliotecológicas, 1990, p. 13.

Visto así, las necesidades de información deben ser persistentes e intensas en la persona, porque, si son débiles, no darán origen a ninguna manifestación de la misma, ni a generar una motivación y, por tanto, un comportamiento.

Todos estos elementos pueden explicarse de forma más detallada, expresándolos de la siguiente forma:

1) Características personales del individuo o factores internos. En el cerebro de cada persona se encuentran las características individuales, entre las cuales podemos mencionar:

- a) Experiencia
- b) Conocimientos sobre algún campo, actividad, etc.
- c) Temática, etc.
- d) Habilidades para el desarrollo de una actividad
- e) Capacidades para aprender, para el manejo de las matemáticas, etc.
- f) Preferencias
- g) Disgustos
- h) Carácter o personalidad del sujeto.

2) El medio ambiente o conjunto de factores externos. El medio ambiente o factores externos cubren los elementos en los cuales se mueve o vive el individuo:

- a) Sociales
- b) Económicos
- c) Políticos
- d) Educativos
- e) Culturales: costumbres, tradiciones, creencias, etc.
- f) Geográficos
- g) Físicos: espacioso, pequeño, frío, caluroso, accesible, inhóspito, etc.

Por lo tanto, el ambiente y los procesos internos del individuo son los que intervienen en la aparición de una necesidad, de entre ellas las de información, y si éstas son fuertes y persistentes, entonces se puede hablar de la existencia de una tipología de necesidades. Pero lo que es fundamental es que han de satisfacerse las necesidades primarias o básicas para mantener la vida (comer, dormir, eliminar, etc.) antes de que la persona pueda aspirar a satisfacer las necesidades de otro tipo de niveles más altos (leer, crear arte, dedicarse a una afición, etc.) donde se ubican las de información.

Para tratar de explicar el mecanismo bajo el cual aparecen las necesidades de información han surgido varios modelos de entre los cuales se puede exponer el *Modelo de las necesidades de información* o *Modelo NEIN*⁷, que se puede explicar de la siguiente forma.

Primeramente, conviene aclarar lo que se entiende en este modelo por *necesidades de información*. "Son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producida por factores externos e internos, que provoca un estado de insatisfacción, misma que el sujeto se ve motivado a satisfacer a través de presentar un comportamiento para buscar la satisfacción".⁸

El modelo consta de tres fases principales que aparecen en el siguiente orden:

Surgimiento de las necesidades de información

Comportamiento informativo

Satisfacción

⁷ Véase: CALVA GONZÁLEZ, Juan José. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2001.

⁸ *Ibid.* p. 76.

Los factores que intervienen e impactan en el surgimiento de las necesidades de información y el comportamiento informativo son dos y corresponden a:

Factores externos

Factores internos

La manifestación de las necesidades de información que tiene una persona se observará en el comportamiento que presente, el cual puede abarcar:

- Hábitos
- Costumbres
- Actitudes
- Procedimientos
- Habilidades
- Modos de acción, etc.

El comportamiento se puede dar en dos direcciones:

- 1.- Uso de recursos
- 2.- Uso de fuentes de información

El comportamiento informativo de los sujetos, ya sea de forma individual o en grupo, es aquel que se manifiesta por medio de (tipos de comportamiento):

- a) El lenguaje, es decir una expresión oral
- b) La expresión no verbal, es decir somática
- c) La expresión oral y no verbal conjuntamente
- d) La escritura
- e) La expresión oral en un momento y escrita en otro

Por otro lado, los patrones de comportamiento se pueden ubicar en:

- a) Comportamientos similares en comunidades de sujetos similares.
- b) Los patrones son diversos tal como la personalidad del ser humano es diversa y multifacética.

En cuanto a la fase de satisfacción, se tiene que ésta puede ser:

- a) La satisfacción (es positiva)
- b) La insatisfacción (es negativa)

Los elementos que componen la satisfacción y que la impactan de alguna forma son:

- a) La pertinencia y la relevancia
- b) La precisión y la compilación o recopilación

Entonces, el *Modelo NEIN* consta de los siguientes componentes, que se aprecian en la figura 1:

-Fases (Surgimiento de la necesidad de información, comportamiento informativo y satisfacción)

-Factores (Internos y externos)

-Tipologías (de necesidades y de comportamientos, además de patrones de comportamiento)

-Elementos (pertinencia, relevancia, precisión y recopilación)

-Factor tiempo (el lapso en el cual transcurre el ciclo de las necesidades de información)

-Métodos, técnicas e instrumentos (diversos y combinación de ellos para el estudio del fenómeno completo)

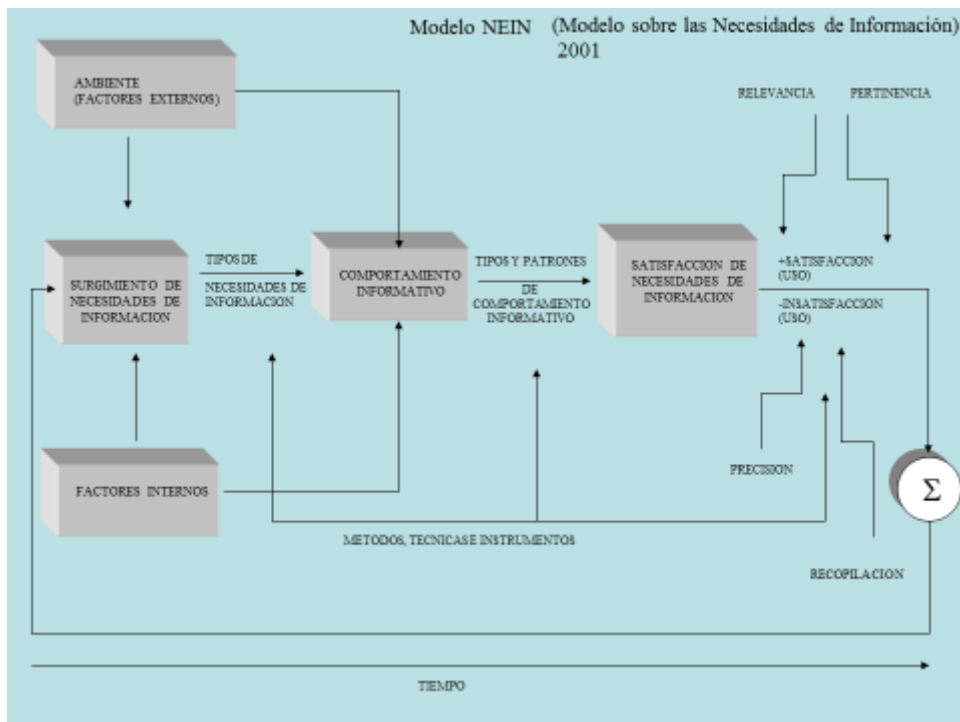


Figura 1. Modelo NEIN (Modelo sobre las Necesidades de Información)

Fuente: Calva González Juan José. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2001, p. 168. Disponible en <https://132.248.242.6/~publica/conmutar1.php?arch=1&idx=162>

Uso de los resultados de los estudios de usuarios para el desarrollo de los archivos: a manera de consideración final

Ahora bien, independientemente del modelo teórico que se pueda tener como base para llevar a cabo un estudio de usuarios con el fin de la detección de las necesidades de información o bien de comportamiento en la búsqueda de información de nuestros usuarios, los resultados que se obtengan de estos estudios permitirán lo siguiente:

1.- Apoyar el proceso de selección de materiales (información) para el archivo

Los datos que sean arrojados por un estudio para detectar las necesidades de información permitirán contar con información suficiente para hacer una selección de los documentos que deberá contener el archivo en sus tres fases: histórico, transición y de trámite. Esto permitirá apoyar la valoración documental de los materiales que contendrá el archivo y podrá adecuarse a la información que requiera la comunidad que atiende el archivo, ya sea de los usuarios reales o potenciales.

La detección directa de las necesidades de información de nuestra comunidad de usuarios tendrá que ser analizada con otra serie de datos o de información del contexto donde se ubica el archivo: dependencia gubernamental o del Estado, entidad privada o personaje notable, etc.

2.- Apoyar el proceso de selección de materiales (soportes donde está la información)

Asimismo, los datos que sean obtenidos de un estudio de identificación del comportamiento en la búsqueda de información de la comunidad de usuarios que atiende el archivo permitirá que éste pueda adquirir con mayor seguridad los soportes (si es que el archivo así está estructurado) donde se encuentra la información que necesitan los

usuarios, entendiendo por estos: cartas o correspondencia, actas, DVD, fotos, planos, mapas, croquis, etc.

3.- Búsqueda de información solicitada al archivo

La detección de las fuentes y recursos de información donde busca la información la comunidad de usuarios del archivo, permitirá que el personal del mismo pueda hacer un rastreo de la información que solicita el usuario tanto en el mismo acervo documental del archivo como de la que no posea el archivo en ese momento, permitiendo que la búsqueda, localización y obtención de la información por parte del personal del archivo pueda responder a las preguntas que hacen los usuarios en el servicio de información.

4.- Diseño de servicios

De igual forma, los datos arrojados por un estudio de detección de necesidades de información y de la búsqueda de información permitirá que el archivo tenga la información adecuada de la comunidad de usuarios para poder llevar a cabo el reforzamiento o diseño de los servicios archivísticos y de información que respondan verdaderamente a los requerimientos de los usuarios, esto con miras a lograr su satisfacción en cuanto a que sean cubiertas sus necesidades de información de forma adecuada y en un tiempo óptimo.

Los archivos que cuenta con comunidades de usuarios mayormente definidas como podría ser los archivos ubicados en dependencias

gubernamentales o de Estado pueden llevar a cabo los estudios de usuarios para:

- la detección de sus necesidades de información
- el comportamiento en la búsqueda de información
- la satisfacción de sus necesidades informativas

Estos estudios permitirán tener un perfil de su comunidad y de la información que necesitan para llevar a cabo sus actividades, las fuentes y recursos de información donde es posible buscar, localizar y obtener la información. Pero, como se expuso al principio de este documento, los sujetos son cambiantes y por tal razón estos estudios hay que realizarlos en periodos que establezca la misma dinámica de cada comunidad. Existirán instituciones como, por ejemplo, el archivo municipal o estatal, o el archivo privado de algún personaje ilustre, en los que las necesidades de información cambiarán y, por tanto, será preciso actualizar los datos de la comunidad de usuarios en cuanto a las necesidades de información que ya se habían detectado con anterioridad.

Sistematizando esta variedad de aplicaciones de los estudios de usuarios, podría hablarse de cuatro básicas:

- establecimiento de perfiles de usuarios para planificar sistemas y recursos de información
- evaluación de recursos de información
- evaluación de centros y sistemas de información para planificar mejoras y adecuar los servicios, los espacios, el fondo, las normas, las tareas y el personal
- detección de carencias en los usuarios para crear programas de formación (Desarrollo de Habilidades Informativas o Alfabetización informacional).

Bibliografía

ARCO MOYA, J. del. "Algunas consideraciones sobre el servicio en el Archivo y la gestión de usuarios". *Arch-e. Revista Andaluza de Archivos*, 2010, nº 3, junio, pp. 1-16

BARBERÁN PEÑA, L. "Archivos y Cultura: La difusión cultural en los Archivos Municipales de la Comunidad de Madrid". *Boletín de ANABAD*, 2003, 1, pp. 25-90

BLYUMENAU, D.I., "Refining initial concepts in information needs theory". *Nauchno-tekhnicheskaya Informatsiya*, 1986, serie 2, nº 2 1986, pp. 48-56 (texto en inglés)

CALVA GONZÁLEZ, J. J. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2001. Disponible en <https://132.248.242.6/~publica/conmutarl.php?arch=1&idx=162> [Consulta: 10/07/2016]

CERDÁ DÍAZ, J. "El archivo municipal y su relación con los ciudadanos". *Lligall. Revista Catalana d'Arxivística*, 2000, 16, pp. 365-379

DUPLÁ DEL MORAL, A. "Difusión y visibilidad: La concepción de los usos y servicios de archivo según los diversos usuarios: diferentes perspectivas". *Archivando 2010*. Disponible en

https://archivosierrapambley.files.wordpress.com/2011/01/a_duplc3a1.pdf [Consulta: 10/07/2016]

"Un ESTUDIO de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga". M. Asensio, E. Cruces, R. Pérez, A. Díaz, E. Pol. *Arch-e. Revista Andaluza de Archivos*, 2010, nº 3, junio, pp. 1-23

GÓMEZ MERINO, R.; SANTAELLA RUIZ, R. D. "Análisis de la producción científica sobre estudios de usuarios en la base de datos del CSIC de Biblioteconomía y Documentación". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2012, nº 104, Julio-Diciembre, pp. 8-25

GONZÁLEZ-TERUEL, A.; ABAD-GARCÍA, M.F. "Information Needs and Uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990–2004". *Library & information science research*, 2007, vol 29, Issue 1, pp.30-46

ITURRATE I COLOMER, G. "Aproximació teórica a la tipologia de l'usuari d'arxius". *Lligall. Revista Catalana d'Arxivística*, 1993, 7, pp. 77-95

LA TORRE MERINO, J. L. "¿Puede ser la opinión del usuario factor determinante en la programación anual del archivo? Experiencias sobre el control de calidad". *Tría*, 1999, nº. 6, pp. 295-310

LÓPEZ DE LA RUBIA, R. *Veinte años de estudios de información en España*. Directora: Isabel Villaseñor Rodríguez. Trabajo fin de máster. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Documentación, 2012. Disponible en http://eprints.ucm.es/14625/1/TFM_Roc%C3%ADo_L%C3%B3pez.pdf [Consulta: 1/07/2016]

LOPEZ YEPES, José. "Reflexiones sobre el concepto de documento ante la revolución de la información: ¿un nuevo profesional del documento?" *Scire. Representación y organización del conocimiento*, enero junio 1997, vol. 3, nº 1, pp. 11-30.

MARTÍN POZUELO, M. Paz. "Los estudios de usuarios: asignatura pendiente para la Archivística". *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, 2002, nº 17, julio-septiembre, pp. 4-5

MAURI I MARTI, A. "La imatge de l'arxiu". *Lligall. Revista Catalana d'Arxivística*, 1995, 9, pp. 100-101

RUBIO HERNÁNDEZ, A. "Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica". *Scire. Representación y organización del conocimiento*, 2004, 10: 1, en.-jun., pp. 217-236

RUIZ CAGIGAL, Alfonso. "Estudios de usuarios y Archivística: una alianza lógica". *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, 2004, nº 24, pp. 7-13

SANTAELLA RUIZ, Rita Dolores. "Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de información". *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, 2005, nº 29, pp. 7-15

SANTAELLA RUIZ, R.D. "Los archivos históricos provinciales: estudio de usuarios aplicado en Jaén". *Revista General de Información y Documentación*, 2006, 16, 2, pp. 155-167

SANTAELLA RUIZ, R.D. "Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996)". *Revista General de Información y Documentación*, 2007, 17, 2, pp. 77-94

SHERA, J., *Fundamentos de educación bibliotecológica*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones bibliotecológicas, 1990

TARRAUBELLA I MIRABET, X. "Els arxius i els seus usuaris". *Lligall. Revista Catalana d'Arxivística*, 1998, 12, pp. 190-204

TORREBLANCA LÓPEZ, A. "Análisis de los nuevos usuarios". *Tábula. Revista de Archivos de Castilla y León*, 1994, pp. 207-222.

VALDEHITA MAYORAL, M. T. "Los usuarios en el archivo general de la UNED". *Revista General de Información y Documentación*, 2007, 2, pp. 31-44

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, I. "Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI". *La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2009, pp. 3-78

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, I. "Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información". *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013. (Usuarios de la información), pp. 1-25

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, I. "Publicaciones españolas para la fundamentación de un marco teórico sobre los estudios de usuarios de información". *Investigación Bibliotecológica*, 2014, vol. 28, n° 63, mayo/agosto, pp. 223-257

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, I. "Acercamiento teórico de los autores españoles al "fenómeno de las necesidades de información". *La información y sus contextos en el cambio social*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2015, pp. 195-214

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, I. "El estudio del usuario de información en España desde el año 2000". *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2015. (Colección Usuarios de información). pp. 79-102