



## **“NECESIDADES DE INFORMACION DE USUARIOS DE BIBLIOTECAS ACADÉMICAS: EL CASO DE LOS PROFESORES UNIVERSITARIOS”**

José Leobardo Reyes Jiménez  
Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla  
Director de la Biblioteca Karol Wojtyła  
Tel. 222-2299473  
[leobardo.reyes@upaep.mx](mailto:leobardo.reyes@upaep.mx)

## Introducción

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) asegura que el siglo XXI se caracterizará por ser la era de la sociedad del conocimiento, que habrá de constituir el valor agregado fundamental en todos los procesos de producción de bienes y servicios de un país, haciendo que el dominio del saber sea el principal factor de su desarrollo autosostenido. En este contexto, el conocimiento y la información tendrán un valor estratégico para la sociedad, por lo cual se hace necesario reforzar el rol que desempeñarán las IES: El saber será el principal factor de desarrollo, fortaleciendo la importancia de la educación.

De acuerdo con lo anterior, las IES en México ya enfrentan una época de cambio y un conjunto de retos -derivados de la moderna sociedad del conocimiento-, entre los que destacan: la constante competencia por la calidad de los servicios educativos; innovadores enfoques educativos centrados en el estudiante y su aprendizaje; modernas didácticas basadas en la colaboración; aceleradas expansiones de la ciencia y la tecnología; impactos educativos de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC); comunidades de usuarios cada vez más exigentes, así como una creciente y variada cantidad de información.

En este escenario, las bibliotecas universitarias adquieren un rol fundamental en la selección, organización y acceso a la información, con el propósito de satisfacer las necesidades de sus usuarios, a través de recursos y servicios -presenciales y en línea-, entre los cuales se encuentran los servicios de referencia.

El presente estudio se orientó hacia ese horizonte: atender a la comunidad de profesores universitarios de licenciatura –en cuanto usuarios-, que presentan regularmente unas necesidades de formación e información y que desde las unidades de información se deben resolver (Naranjo-Vélez, 2003), a través del diseño de servicios de referencia destinados a informar, orientar e instruir (Bunge

& Bopp, 2000), considerando sus intereses y necesidades de información con el propósito de apoyar su ejercicio docente, que se vería beneficiado:

- Al obtener información para su práctica cotidiana, facilitando su actualización profesional y satisfacer sus necesidades de información no académica.
- Al promover con sus estudiantes el uso constante de los servicios bibliotecarios con fines informativos.
- Al vincular la información con propósitos de instrucción y formación que persigue con los grupos de estudiantes.
- Al adquirir, desarrollar -y en su caso, perfeccionar- habilidades profesionales en el proceso de búsqueda de información y en el manejo de diversos recursos y entornos informativos.
- Al gestionar la transformación de la información en conocimiento, en sus respectivas áreas de competencia profesional.
- Al originar una cadena de valor a la acción docente, en donde la información suscite la comunicación, la interacción y la colaboración con los estudiantes y entre pares académicos.

### Planteamiento del problema

El negocio de la biblioteca universitaria es la organización de la información y su meta es disponerla al servicio de sus usuarios. El profesor universitario es un agente educativo y también un usuario de los servicios bibliotecarios que busca, selecciona y utiliza la información de acuerdo a los contenidos curriculares propuestos en sus programas académicos. Para el profesor, la información es la materia prima del conocimiento, es un insumo necesario para la planificación del proceso de aprendizaje (Sigalés, 2004) y es el generador de la cadena de comunicación con miras al aprendizaje colaborativo de sus estudiantes.

El concepto *usuario* denota a la persona u organización que necesita información de un centro o servicio de información. Para Alonso (Citado por Martín-Lahera, 2004) *usuario* es aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sean profesionales o privadas, y que

como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo. Para ser *usuario* se hace necesario tener una necesidad de información y ser beneficiario de algún servicio o recurso informativo.

Cada usuario tiene necesidades e intereses a partir de su ambiente estudiantil, laboral o recreativo. Con base en estas características se puede construir un perfil que lo identifique y lo caracterice con el fin de planear, diseñar y mejorar los servicios que se le ofrecen; formular programas de formación, y formular políticas para desarrollar colecciones. Para esto se aplican métodos y técnicas de investigación pertinentes, que incluyen el diseño de instrumentos de recolección de información y los pasos para organizar y elaborar los estudios de usuarios.

Allen (Citado por González Teruel, 2005) considera que las necesidades de información de los usuarios ocurren en diferentes situaciones y afirma que, puesto que las personas son simultáneamente individuos y miembros de un grupo, existen influencias individuales y situacionales que determinan la conducta de búsqueda de información.

A partir de la revisión de modelos sobre la conducta informativa de ingenieros, médicos y abogados, Leckie, Pettigrew y Sylvain (1998) sugieren que el comportamiento informativo guarda una estrecha relación con el rol y las tareas que supone cada labor profesional, junto con otras variables personales o de su contexto específico. De ese estudio se derivó un modelo susceptible para ser aplicado en todas las profesiones, el cual se compone de:

- Rol de trabajo y tareas asociadas.
- Características de sus necesidades de información.
- Conocimiento de variadas fuentes de información.
- Calidad de las fuentes de información.
- Resultados que se obtienen al buscar, obtener y manejar la información.

Por otra parte, el servicio de referencia se dirige a facilitar el acceso a la información, en el momento y en la forma de quien lo requiere. Este servicio es considerado como una forma de intermediación entre los usuarios y el uso de los

acervos (Bunge & Bopp, 2000). Se actúa como intermediación entre la información y las necesidades del usuario, utilizando el diálogo entre este y el bibliotecario a fin de identificar con detalle sus intereses (Morales, 1993).

Aunque los servicios de referencia están cambiando de manera dramática, su esencia permanece estable. La postura de Bunge & Bopp (2000) se enfoca más en el usuario -en sus necesidades y propósitos-, en la esencia del servicio de referencia -provisión de asistencia a los individuos que buscan la información e ideas- y en rol del personal bibliotecario dedicado a esa tarea. Con estos elementos sugieren que el servicio debe tener tres funciones básicas: Informar, orientar e instruir, y que se ofrece a los usuarios en forma presencial ó en línea, ya sea en tiempo real ó diferido (Figura 1).



Figura 1. Servicio de referencia (Adaptado a partir de las ideas de Bunge & Bopp, 2000).

- **Informar.** Se representa en una variedad de formas, desde la disposición simple de una dirección o de un número de teléfono hasta el rastreo de una cita bibliográfica, o bien una identificación y entrega de documentos sobre un asunto ó tema específico, etc.
- **Orientar.** Se proporciona a los usuarios una guía eficaz, tomando en cuenta sus intereses, sus metas y sus antecedentes de búsqueda. Se aporta algo más que una respuesta a una pregunta, ya que se asiste al usuario en el proceso de encontrar una variedad de fuentes para elegir de entre ellas, manteniendo contacto y seguimiento estrecho con el usuario, hasta estar seguro de su satisfacción.

- **Instruir.** Se dirige a los usuarios que necesitan utilizar la información y además quieren aprender cómo funciona la biblioteca, a fin de que puedan encontrar y utilizar recursos y fuentes de información de manera autónoma.

Los productos específicos de referencia que hoy se entregan a los usuarios siguen mostrando el doble interés de los bibliotecarios: Vincular información organizada a las necesidades reales de los usuarios (Figura 2).



Figura 2. Productos de referencia (Adaptado a partir de las ideas de Melnik, 2006).

Considerando las posibles relaciones entre los elementos citados, se planteó el problema de investigación en los siguientes términos:

Problema: ¿Cuáles son las características que deben tener los servicios de referencia para informar, orientar e instruir a profesores universitarios de licenciatura, a partir de sus intereses y necesidades de información y con ello apoyar su ejercicio docente?

Problematización:

- ¿Cuál es el perfil personal- académico, y de intereses y necesidades de información del profesor universitario que ejerce docencia en el nivel de licenciatura?

- ¿Cuáles son las características que deben tener los servicios de referencia considerados en el contexto de la biblioteca universitaria?
- ¿Cuáles son las estrategias y los medios adecuados para informar, orientar e instruir al profesor universitario respecto de los servicios de referencia que le interesan y necesitan, y con ello apoyar su ejercicio docente?

### Objetivos:

General: Caracterizar los servicios de referencia para informar, orientar e instruir a profesores universitarios de licenciatura, a partir de sus intereses y necesidades de información, y con ello apoyar su ejercicio docente.

Particulares:

- Diagnosticar el perfil académico – personal y de intereses y necesidades de información del profesor universitario dedicado a la docencia que ejerce en el nivel de licenciatura.
- Distinguir las características que deben tener los servicios de referencia considerados en el contexto de una biblioteca universitaria.
- Identificar las estrategias y los medios adecuados para informar, orientar e instruir al profesor universitario respecto de los servicios de referencia que le interesan y necesitan, y con ello apoyar su ejercicio docente.

### **Desarrollo**

Diseño de investigación: \_\_\_\_\_

El diseño de la investigación fue de carácter mixto (cuantitativo – cualitativo) y de tipo transversal (en un momento específico), con una sola medición. El diseño se distingue por tener las características de un estudio de usuarios, que de acuerdo con Naranjo (2003) es una investigación que dispone de un conjunto de métodos y técnicas que permiten analizar una situación que se relaciona con la

necesidad, la demanda y el uso de información por parte de los usuarios, considerando sus intereses y motivos ya que a partir de ellos buscará información para resolver sus necesidades formativas e informativas a través de búsquedas en bibliotecas, archivos, museos y centros de información. Los resultados se reportan como un caso de estudio en una biblioteca universitaria anfitriona.

#### Participantes:

Los profesores universitarios, son la población elegida para esta investigación, que cuentan con las siguientes características:

- Ejercen docencia en licenciatura universitaria escolarizada.
- Tienen contrato de trabajo de tiempo completo ó por hora clase.
- No se hacen distinciones de sexo ya que se considera por igual la participación de mujeres y hombres.
- Cuentan con experiencia docente.
- Son usuarios del Sistema Administrador de Aprendizaje Blackboard (LMS-Bb).

Para calcular el tamaño de la muestra se consideró al universo de profesores en ejercicio en el periodo académico de otoño de 2009 (386 profesores contratados por hora clase y 241 profesores de tiempo completo) y se usó el software de cálculo estadístico “STATS”, considerando un error máximo de 5 % y un nivel de confianza de 95 %, obteniendo una muestra de 65.43 sujetos (La muestra se cierra en 65 participantes).

#### Instrumento:

Considerando que el cuestionario es el formulario que contiene las variables de la investigación y en el que se registran las respuestas de los encuestados (Santesmases, 2005), se diseñó el instrumento de campo denominado “Cuestionario -Servicios de Referencia”, con un total de 39 ítems y con las siguientes características:

- Tipo: Mixto, con ítems cerrados, semiabiertos y abiertos.
- Estructura:

- Ítems cerrados:
  - Categóricas: dicotómica (2); por intervalos (6); multirrespuesta (5).
  - Mixta (Escala tipo Likert): 3.
  - Ordenamiento: 2.
- Semiabiertos (Pregunta cerrada a la que se añade una opción abierta de “explique”):10.
  - Filtro (Condicionan la administración y secuencia de las preguntas): 3.
- Ítems abiertos: 8.
- Ordenación: Los ítems se organizan en 3 bloques y en secuencia lógica, en función de su correspondencia a cada problemática de investigación. En la Tabla 1 se observa esta ordenación.

Bloque	Ítems
¿Cuál es el perfil académico – personal, y de intereses y necesidades de información del profesor universitario que ejerce docencia en el nivel de licenciatura?	1. Edad. 2. Sexo. 3. Profesión. 4. Máximo nivel de estudios. 5. Departamento de adscripción. 6. Categoría de contratación. 7. Experiencia docente. 8. Concepto de “recurso de información”. 9. Uso de recursos información. 10. Si la respuesta a la pregunta anterior es “No”, explique. 11. Seleccionar los recursos de información usados con mayor frecuencia. 12. Listar sitios Web de bibliotecas más consultados. 13. Ordenar criterios importantes al momento de usar recursos de información. 14. Utilidad del servicio de ayuda de los recursos de información. 15. Si la respuesta a la pregunta anterior es “No”, explique. 16. Uso de la ayuda que brindan los recursos de información. 17. Descripción de la experiencia personal al usar esa ayuda. 18. Satisfacción sobre el servicio recibido (Trato, tiempo de respuesta y calidad). 19. Satisfacción sobre la información recibida. 20. Nivel de excelencia del servicio de ayuda recibido, en lo general.
¿Cuáles son las características que deben tener los servicios de referencia considerados en el contexto de la biblioteca universitaria?	21. Descripción del mejor sistema de ayuda utilizado. 22. Para su caso ¿Qué tipo de ayuda considera necesaria? 23. Uso de los servicios de información / ayuda de la biblioteca. 24. Frecuencia de uso del servicio de información/ayuda de la biblioteca. 25. Principales motivos para solicitar el servicio de información/ayuda. 26. Si eligió la opción “otro” de la pregunta anterior, especifique.
¿Cuáles son las estrategias y los medios adecuados para informar, orientar e instruir al profesor universitario respecto de los servicios de referencia que le interesa y necesita para apoyar su ejercicio docente?	27 Tipo de comunicación preferida. 28. Tipo de medios de contacto preferidos para pedir información. 29. Si eligió la opción “otro” de la pregunta anterior, especifique. 30. Tipo de medios de contacto preferidos para recibir información. 31. Si eligió la opción “otro” de la pregunta anterior, especifique. 32. Importancia otorgada a los servicios de información que otorga la biblioteca.

- 
- |   |
|---|
| 33. Obras de consulta más usadas.<br>34. Criterios más importantes al seleccionar un recurso de información para el ejercicio docente.<br>35. Seleccionar servicios de referencia considerados como necesarios.<br>36. Estrategias y medios sugeridos a la biblioteca para informar a los profesores universitarios respecto de los servicios de referencia.<br>37. Estrategias y medios sugeridos a la biblioteca para orientar a los profesores universitarios respecto de los servicios de referencia.<br>38. Estrategias y medios sugeridos a la biblioteca para instruir a los profesores universitarios respecto de los servicios de referencia.<br>39. Comentarios libres. |
|---|
- 

Tabla 1

*Organización de Ítems del cuestionario respecto de las preguntas de investigación*

Aplicación:

- Se diseñó el curso en línea “Docentes InFormados” en la plataforma LMS-Bb con dos secciones: avisos y cuestionario –que incluía las instrucciones de llenado-. Este espacio estuvo disponible durante 3 semanas seguidas.
- Se dio de alta al universo de profesores, como usuarios del curso. Se diseñó y se dio de alta el cuestionario bajo la modalidad de “sondeo de opinión”.
- Se redactó y se envió la invitación -como mensaje de correo electrónico- a cada profesor para motivar su participación. Se reforzó esta invitación con dos mensajes más, con un lapso de tiempo de una semana, entre cada uno.
- Los profesores validaron su ingreso al curso, para dar respuesta al cuestionario. Todos tuvieron la posibilidad de concluir esta tarea en más de una sesión, ya que el sistema estaba programado para guardar respuestas, una a la vez. No hubo tiempo límite para cada intento.
- Cada semana se hizo un monitoreo de estadística de avances a través del centro de calificaciones del LMS-Bb. Antes de concluir la tercera semana se lograron 65 intentos exitosos de respuesta al cuestionario (numero previsto en la muestra), se tomó la estadística generada hasta ese momento, aún cuando el sistema siguió abierto para registrar más respuestas, hasta concluir el periodo de 3 semanas. En total se registraron 72 intentos exitosos.

Procedimientos de análisis de datos:

Como la información es relevante si sirve para identificar y solucionar los problemas objeto de investigación (Santesmases, 2005), fue necesario someter los datos a un proceso de concentración y análisis. De aquí que:

- Se usó el centro de calificaciones del LMS-Bb para la concentración y estadística de datos de cada ítem del cuestionario. Para los de tipo cerrado, los resultados se presentaron en porcentajes. Para los ítems semiabiertos, la parte cerrada los resultados se emitieron en porcentajes y para la parte abierta, las respuestas se presentaron en forma de lista de texto acumulada y en secuencia cronológica. Para el caso de los ítems abiertos, el sistema acumuló y presentó un listado de respuestas breves, en secuencia cronológica.
- Se descargó el concentrado de respuestas y se procedió al análisis de respuestas cerradas, tabulando y graficando datos en Excel. Enseguida se hizo la descripción de resultados por cada ítem, resaltando aspectos relevantes. Enseguida se hizo un análisis de contenido de las respuestas abiertas, detectando patrones se agruparon las respuestas y se describieron en términos breves.

## Resultados

Perfil personal – académico, y de intereses y necesidades de información:

- Los grupos de edad más representativos son los de 31 a 40 y de 41 a 50 años.
- El sexo femenino predomina sobre el masculino en razón de 2 a 1.
- Es un grupo heterogéneo con hasta 38 profesiones diferentes.
- Sus máximos niveles de estudios se ubican entre maestría y doctorado.
- Participaron profesores de todos los departamentos académicos y una fracción de directivos que ejercen docencia.
- La mayor proporción de participantes es de tiempo completo
- La mayoría tiene experiencia docente entre 6 a 10 y de 1 a 5 años, en ese orden.
- Casi todos tienen idea clara de lo que es “un recurso de información” (98.46 %).
- Casi todos usan recursos de información (98.46 %).
- Los sitios Web que más usan, son: Periódicos o noticias; de otras bibliotecas (bases de datos, bibliotecas y centros de investigación universitarios); y de la biblioteca anfitriona.
- Señalan que los criterios importantes al usar un recurso de información, son (en este orden): contenido, idioma, facilidad de acceso, facilidad para solicitar ayuda y formato.
- Expresan que es útil que los recursos de información cuenten con servicio de ayuda, pero sólo la mitad señala haberlo usado.
- Manifiestan que su experiencia al usar el servicio de ayuda, fue favorable, en su mayoría
- Juzgan que el nivel de satisfacción respecto del servicio de ayuda y la información recibida fue

“muy bueno” en lo general.

### Características que deben tener los servicios de referencia:

- En torno al mejor servicio de ayuda que han consultado: Sirve para despejar dudas y tener acceso a cierta información en la Web; ha sido vía e-mail y se ha recibido respuesta rápida y clara de cómo resolver problemas; usada cuando no se tiene toda la información y se recibe para "completarla" y encontrar lo que se busca; consta de explicación sencilla y en pocos pasos; se usa para localizar artículos; se ha usado el Chat para aclarar dudas; cuando tiene indicaciones a detalle para resolver la problemática planteada.
- Sobre el tipo de ayuda -considerada como necesaria-, para su ejercicio docente (en este orden): listas temáticas de recursos; guía en la selección de recursos; preguntar al bibliotecario -en línea-; preguntar al bibliotecario -presencial-; tutoriales y las tarjetas de referencia; lista de respuestas a preguntas frecuentes.
- Referente al uso de servicios de información o ayuda de la biblioteca anfitriona (en este orden): la mayoría usan los servicios; un porcentaje menor no lo usa, y otro tanto no expresa su respuesta; la mayoría de quienes si lo usan, lo hacen en forma mensual; el resto lo hace en forma semestral, semanal, anual y un pequeño porcentaje lo hace diariamente.
- Indican que el motivo principal por el que usan el servicio de información o ayuda de la biblioteca anfitriona es: por orientación para localizar material; para solicitar adquisición de libros o sesión de instrucción; o bien para solicitar material no disponible en el momento de la búsqueda.

### Estrategias y medios para informar, orientar e instruir:

- Prefieren expresar sus necesidades de información usando la comunicación verbal en conjunto con la escrita. - Optan por el correo electrónico como el medio de contacto por excelencia, bien para solicitar información o bien para recibir respuesta a su solicitud. Otro medio distinguido es el presencial
  - Aprecian los servicios de información que ofrece la biblioteca anfitriona como: “muy importantes” e “importantes”. Seleccionan a los libros como las obras de consulta más usadas, seguidos de los documentos electrónicos y los sitios Web. Otras obras menos usadas por ellos, son los diccionarios, las enciclopedias, los catálogos, los manuales, la información en CD y los resúmenes.
  - Creen que la “planificación del programa del curso” es el momento didáctico más importante al seleccionar recursos de información, seguido de la “evaluación del propio desempeño docente”.
  - Requieren servicios de referencia, como: listas bibliográficas, servicios de alerta y gestión de préstamo interbibliotecario.
- Sugieren acciones concretas para informar, orientar e instruir a los profesores en temas de servicios de referencia. Enseguida se destacan algunas de ellas:
- Sugieren que para informarles: Difusión selectiva de la información. Mejorar la comunicación. Disponer de mejores sistemas de información. Desarrollo de las colecciones previa consulta al usuario.
  - Sugieren que para orientarlos: Servicios personales y guías para los usuarios, presenciales y en línea. Mejorar los procesos de organización y circulación de acervos. Capacitación permanente del personal. Proveer de asesoría personalizada y de apoyo para la utilización de herramientas con las que cuenta la biblioteca. Trazar estrategias de eficiencia del personal para mejorar tiempos de respuesta y de estrategias de apertura, para mejorar el diálogo y la comunicación con los usuarios.
  - Sugieren que para instruirlos: Diseñar, promover e impartir y evaluar cursos y talleres prácticos sobre servicios y manejo de recursos. Diseñar tutoriales, construir foros de discusión sobre temas de interés. Disponer de guías de consulta, manuales. Visitas guiadas a la biblioteca y sesiones de

## **Conclusión**

En primer lugar se anota que:

- La información es el elemento generador en la cadena de comunicación humana. La información puede ser transformada en conocimiento sólo por la intervención libre, voluntaria y conciente de los agentes educativos que interaccionan en las Instituciones de Educación Superior.
- El conocimiento tiene un valor estratégico en la sociedad moderna.
- Las bibliotecas universitarias, como organizaciones de apoyo educativo, deben añadir valores agregados a sus servicios y productos buscando siempre la satisfacción de sus usuarios y catalizar su proceso de aprendizaje.
- La educación no es un fenómeno abstracto sino que es un hecho cotidiano, del aquí, del ahora y con estas personas, sujetos concretos que tienen necesidades información de acuerdo a sus muy peculiares características, actividades y contexto. De aquí que resulte indispensable hacer un continuo, permanente y progresivo análisis de los intereses y necesidades de información –sentidas y vividas- de los usuarios de los servicios bibliotecarios, para responderles con acierto y oportunidad.

En segundo término se asienta que:

- Los objetivos pretendidos se lograron, ya que fue posible obtener argumentos suficientes para responder a la problemática de la investigación.
- Pueden esgrimirse estos hallazgos para sustentar estratégicos diseños de servicios de referencia para profesores universitarios.
- Están sentadas las bases para replicar la metodología para estudiar los intereses y necesidades de información de otras comunidades de usuarios de las Instituciones de Educación Superior (Como por ejemplo los académicos de

los sistemas de educación a distancia, los investigadores en el nivel de posgrado, los estudiantes y aun el mismo personal no docente).

## Referencias Bibliohemerográficas

- American Psychological Association* (2002). Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association (2ª ed. en español, de la 5ª ed. en inglés). México, D. F.: Manual Moderno.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior* (2000). La sociedad del conocimiento. En: La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. Recuperado el 7 de Septiembre de 2009, desde [http://www.anuies.mx/servicios/d\\_estrategicos/documentos\\_estrategicos/21/index.html](http://www.anuies.mx/servicios/d_estrategicos/documentos_estrategicos/21/index.html)
- Bunge, C.A. & Bopp, R.E. (2000). *Reference and Information Services: An Introduction*. (3ª ed.). Bopp, R.E. & Smith, L.C. (Ed's). Englewood, CO.: Libraries Unlimited.
- García, I.L. y Portugal, M. (2008). *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Gómez, M.R.E. (2009). *Educación de usuarios de información*. México: Infoconsultores – División editorial.
- González Teruel, Aurora (2005). *Los estudios de necesidades y usos de información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: Ediciones Trea, S.I.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México: McGraw-Hill. (Incluye el software STAST para estadística, como material complementario)
- Leckie, G., Pettigrew, K. y Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *Library Quarterly* (66) (2). Chicago: The University of Chicago Press.
- Martin-Lahera, Y. (2004). ¿Teoría o metateoría? En el dominio usuario. *Ciência da Informação* (33) (3). Recuperado el 2 de Septiembre de 2009, desde <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/597/536>
- Melnik, D. (2006). *Principios de referencia: fuentes y servicios de consulta*. 2ª ed. Buenos Aires: Alfagrama.
- Morales, E. (1993). *El servicio de consulta*. (2ª ed. corr. y aum.). Serie Manuales (17). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Naranjo, E. (2003). *Seminario estudios de usuarios*. Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología. Recuperado el 4 de Septiembre de 2009, desde <http://docencia.udea.edu.co/bibliotecologia/seminario-estudios-usuario/unidad2/unidad2.html>
- Santesmases, M. (2005). *DYANE versión 3. Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados*. Madrid: Pirámide.
- Sigalés, C. (2004). La transformación del proceso educativo en las instituciones de educación superior. *III Conferencia Internacional sobre Bibliotecas Universitarias: Las bibliotecas digitales como apoyo a la educación superior*. 28-29 de Octubre de 2004. México: UNAM. Recuperado el 11 de Septiembre de 2009, desde <http://dgb.unam.mx/eventos/reunion/conf2004/SIGALES.pdf>