

Romanos de Tiratel, Susana, “Los estudios de usuarios y el desarrollo de colección en las bibliotecas,” Biblioteca digital

Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas INIBI. Puán 480 - 4° Piso - Of. 8 - (C1406CQJ) Buenos Aires | ARGENTINA | Tel. 5287-2892 | 5287-2893

Correo-e: inibi@filo.uba.ar | inibi.uba@gmail.com | <http://inibi.institutos.filo.uba.ar>

LOS ESTUDIOS DE USUARIOS Y EL DESARROLLO DE LA COLECCIÓN EN LAS BIBLIOTECAS

Susana Romanos de Tiratel *

Los estudios de las comunidades donde se integran las bibliotecas son de central importancia para establecer una relación de reciprocidad entre los bibliotecarios que desarrollan las colecciones y las personas que hacen uso de éstas. En mayor o menor escala, con diferentes grados de complejidad, profundidad y exhaustividad —de acuerdo con los recursos materiales y humanos con los que cuente la biblioteca—, hay, por lo menos, dos momentos clave en los que es

imprescindible diseñar y conducir estudios de usuarios: cuando se formulan las políticas de desarrollo de la colección y cuando se evalúan los fondos de la biblioteca. Este trabajo intenta clarificar tanto los procedimientos como la importancia que los estudios de usuarios revisten para la toma de decisiones, en relación con los fondos que se construyen para satisfacer las necesidades básicas de acceso, lectura y consulta de las personas a las que sirve la biblioteca.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este trabajo es, básicamente, el de establecer las relaciones entre las actividades que conducen a la construcción de una colección y los estudios de usuarios. Algunos bibliotecarios actúan como si el crecimiento de sus colecciones fuera bueno en sí mismo, y lo hacen en el entendimiento de que cuanto más completa es una colección, más posibilidades existen de satisfacer las demandas de los usuarios. Sin embargo, la dinámica y, muchas veces, la existencia misma de una biblioteca se basan en la utilización que se haga de sus fondos. Así, la atención solamente focalizada en el crecimiento indiscriminado de la colección, cuando no se apoya en una cuidada política de selección, corre el riesgo de descuidar otros aspectos, como son el del diseño de servicios que permitan tanto la explotación racional de los fondos como su utilización conveniente.

* Profesora regular titular de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires. Directora de la investigación *Modos de acceso y utilización de la bibliografía en el campo de las Humanidades y las Ciencias Sociales*, incorporada con un subsidio al Programa de Investigación UBACYT 1995-97 (FI 172)

El principio sustentante para guiar la formación de una colección debería ser, entonces, la satisfacción de las necesidades de información, de formación y de recreación de la comunidad a la que sirve la biblioteca. El aceptar este principio, implica que el estudio de esa comunidad será fundamental, orientativo e inspirador. Por supuesto, estos estudios variarán según el tipo de biblioteca, porque éste condiciona, a su vez, el mayor o menor grado de "cautividad" de los usuarios, conformándose una gama que va desde la pequeña biblioteca especializada, que sirve a una empresa o instituto de investigación con usuarios homogéneos y fácilmente identificables, hasta la biblioteca pública enclavada en una gran ciudad, que trabaja para grandes grupos disímiles y poco conocidos.

Es entonces válido deducir que existe una estrecha relación entre el desarrollo de las colecciones y los estudios de usuarios, dado que, cuando se construye un fondo se lo hace teniendo en mente la satisfacción de una comunidad determinada, y se lo podrá hacer más eficientemente si las decisiones se basan en un conocimiento validado antes que en la mera intuición del bibliotecario.

DEFINICIONES INICIALES

Con el objeto de clarificar los conceptos que se desarrollarán a lo largo de este artículo, se definirán inicialmente los términos *estudios de usuarios* y *desarrollo de la colección*.

En el ámbito de la bibliotecología, los estudios de usuarios se pueden definir como un área multidisciplinaria del conocimiento que, a través de métodos de investigación tanto cuantitativos como cualitativos, intenta analizar los hábitos, los comportamientos, las motivaciones, las actitudes, las opiniones, las expectativas, los deseos, las necesidades y las demandas de las personas en relación con la información, y con los servicios y sistemas bibliotecarios.

Básicamente, los resultados y las conclusiones de estos estudios se pueden aplicar a:

- 1) las actividades de planificación y diseño: de unidades de información, de sistemas, de servicios, de espacios, de políticas (entre otras las de desarrollo de la colección) etc.;
- 2) las actividades de evaluación: de unidades de información, de servicios, de recursos -tanto humanos como materiales- (dentro de estos últimos las colecciones), etcétera.

En cuanto a la expresión *desarrollo de la colección*, el *ALA glossary of library and information science* nos indica: término que abarca cierto número de actividades relacionadas con el desarrollo de la colección de una biblioteca, incluyendo la determinación y coordinación de políticas de selec-

ción, **la evaluación de las necesidades de los usuarios actuales y potenciales**¹, la identificación de las necesidades de la colección, la selección de los materiales, la planificación de la participación en los recursos, el mantenimiento y el descarte de la colección.²

Mientras que Soper, Osborne y Zweizig nos dicen que la gestión de la colección requiere una política de desarrollo de la misma que se refine constantemente a través de un continuo análisis de los fondos. Una parte muy importante en este proceso de planificación es **la evaluación periódica que permite observar hasta qué punto una colección satisface las necesidades de usuarios reales y potenciales**.³

LOS ESTUDIOS DE USUARIOS Y LA POLÍTICA DE DESARROLLO DE LA COLECCIÓN

¿Qué es una política de desarrollo de la colección? Es la manifestación escrita que funciona al mismo tiempo como herramienta para la planificación, y como recurso para la comunicación. Pretende clarificar los objetivos y facilitar la coordinación y la cooperación, tanto dentro de una biblioteca o sistema bibliotecario como entre bibliotecas cooperantes. Si está bien hecha, debería servir como herramienta de trabajo diaria al proporcionar las pautas necesarias para llevar a cabo la mayoría de las tareas dentro del área de la formación de la colección.

El proceso de elaboración de una política de desarrollo de la colección se inicia con la constitución de un grupo interesado en el futuro de su biblioteca, que se reúne para discutir la mejor manera de utilizar juiciosamente los recursos asignados para gestionar sus colecciones.

Toda buena planificación requiere una cantidad de acciones, entre las que se incluyen:

1. Definir exactamente qué se debe hacer en un grupo que "planifica un plan".
2. Recolectar el tipo y cantidad de información para tomar las decisiones correctas.
3. Formular y escribir el documento final, y
4. Determinar qué utilización se le dará al producto final, en otras palabras, ir del documento a la implementación de las políticas.⁴

De estos cuatro puntos, el que se relaciona estrechamente con los estudios de usuarios es el segundo, porque se trata, en este caso, de recoger información acerca de aquellos individuos y grupos con los que la biblioteca está más vinculada y comprometida: usuarios y comunidad, para tomar decisiones convenientes y útiles a fin de servir a los grupos implicados.

¹ La negrita me pertenece.

² *The ALA glossary of library and information science*. Heartsill Young, editor with the assistance of Terry Belanger... [et al.]. [2nd. ed.] Chicago: American Library Association, 1983. xvi, 245 p.

³ La negrita me pertenece. Soper, M.E.; Osborne, L.; Zweizig, D.L. *Librarians' thesaurus: a concise guide to library and information terms*; with the assistance of Ronald R. Powell. Chicago: ALA, 1990; p. 66.

⁴ *Collection development policies and procedures*; edited by Elizabeth Futas. 3rd. ed. Phoenix, Ariz.: Oryx, 1995; p. 5.

Reunir información para la toma de decisiones requiere planificar la investigación, para ello las fuentes que pueden concentrar la mayor cantidad de información son los usuarios y la biblioteca mismos. Cada fuente, a su vez, proveerá dos tipos de información: primaria y secundaria. La información primaria se recoge directamente, mientras que la secundaria viene de otras fuentes.

La información primaria acerca de la comunidad consiste en las opiniones, necesidades, evaluaciones o cualquier otro aspecto que la comunidad pueda comentar o que contribuya a sus relaciones con la biblioteca. Esto puede hacerse de muchos modos: cuestionarios, entrevistas, grupos focalizados, y reuniones amplias de la comunidad que se establecen para satisfacer diferentes propósitos.

El cuestionario es la técnica más común que permite a los bibliotecarios recabar las opiniones de sus comunidades. No es fácil desarrollar un cuestionario, por ello es que antes de aplicarlo a toda la muestra habrá que hacer una serie de pruebas que conducirán a ajustes y correcciones posteriores. Quizás una de las claves sea tener muy claro qué aspectos se quieren averiguar a través de las preguntas y cuáles son las manifestaciones visibles sobre las que hay que interrogar, para determinar rasgos no siempre evidentes de los usuarios.

La entrevista directa aporta datos cualitativos más matizados que el cuestionario y, al establecerse sobre la base de una interacción directa, evita respuestas basadas en interpretaciones erróneas de las preguntas. Pero, en mayor grado que el cuestionario puede desembocar en aspectos o situaciones que no se buscaban y en la recopilación de datos inútiles o irrelevantes. A pesar de ello, muchos comentarios pueden ser, ciertamente, reveladores.

Los grupos focalizados son útiles para reunir informaciones y opiniones de grupos especiales, pero quien opte por este método deberá conocer las técnicas que facilitan el trabajo grupal y su manejo. Este proceso puede ser muy esclarecedor si el grupo está formado de tal manera que todos los participantes se sientan motivados por intereses comunes, compartan una terminología y las discusiones se concentren en el tema que convoca a los participantes.

El método de compilar información reuniendo a la comunidad en su conjunto es el de más difícil implementación. Muy pocos grupos se reunirán para discutir aspectos que sólo conciernen a la biblioteca. Aprovechar reuniones generales —ya sea de la comunidad de un barrio o de alumnos o profesores— convocadas para tratar asuntos diversos y agregar uno o dos puntos en la agenda referidos a la biblioteca, puede derivar en que la mayoría de las personas se retire cuando llega el momento de su tratamiento. Si bien no se obtiene fácilmente la información en estos casos, las reuniones am-

plias pueden ser muy útiles para difundir información sobre problemas como las variaciones en las líneas presupuestarias, que llevan a comprar más publicaciones seriadas que libros o los recortes en las suscripciones de revistas.

La información secundaria acerca de la comunidad es la recolección de datos sobre la misma en documentos y estudios existentes. Para las bibliotecas públicas, los datos censales disponibles a partir de las publicaciones gubernamentales son una fuente valiosa que clarifica la demografía de su población: sexo, edad, raza, grupos étnicos, educación y nivel de ingreso, son las áreas más importantes. En una biblioteca universitaria, hay muchas fuentes de información acerca de los profesores y los estudiantes: estadísticas de ingreso y egreso, legajos de alumnos y profesores, *curricula vitae* de los docentes, programas de las materias, información sobre las publicaciones de los académicos, y datos de los censos estudiantiles. Por otra parte, es importante que la biblioteca esté al tanto de cualquier novedad con respecto a los cursos de grado, estudios de posgrado, planes de estudio, profesores invitados para encarar las acciones necesarias que respondan a esos cambios. Cada institución universitaria tiene boletines y otros medios de comunicación dentro de la comunidad y los bibliotecarios no sólo deberían archivarlos sino leerlos para mantenerse al corriente de los problemas y tendencias en su institución.

Hay muchos medios para reunir información primaria acerca de la biblioteca misma, y éstos coinciden con los utilizados para la comunidad en su conjunto. La encuesta a los usuarios que van a la biblioteca, los grupos focalizados de usuarios específicamente definidos (para las bibliotecas públicas, grupos tales como los amigos, los de discusión de libros, los que cuentan cuentos, los pequeños líderes empresarios; y los docentes, los investigadores, los estudiantes, el personal administrativo y otros grupos relevantes en las bibliotecas universitarias), las entrevistas a los usuarios, y finalmente, las reuniones amplias de los que poseen carnet de lector.

Cuando se intenta reunir información secundaria acerca de la biblioteca misma, hay que echar mano de las estadísticas que ésta elabora. En la actualidad, las bibliotecas que están automatizadas tienen la posibilidad de contar con una serie de subproductos derivados de sus propios sistemas computarizados. En estos casos con más facilidad, pero en general todas las bibliotecas llevan registros de circulación, préstamo interbibliotecario, adquisición, catalogación, referencia, sistemas de provisión de documentos, compra, publicidad, administración, recursos compartidos y publicaciones seriadas, para nombrar sólo las áreas más grandes. Estos datos se convierten en repositorios sustanciales de estadísticas, necesarias cuando se busca información para tomar decisiones. Por ejemplo, las estadísticas de circulación pueden mostrar qué se mueve en la colección y qué no; quién lleva materiales en préstamo y quién no lo hace; y cuándo circulan más los mate-

riales y en qué época lo hacen menos. La información puede dividirse por formato, número de clasificación, encabezamientos de materia, etc. Estos datos pueden utilizarse para decidir qué compramos, cuándo lo compramos y cuánto compramos.

Una fuente de información secundaria sobre la biblioteca, que no debe olvidarse, es anecdótica. Cualquiera que interactúe con el público de alguna manera, como el personal del escritorio de circulación, los que atienden las secciones infantiles, quienes reubican el material en los estantes y, especialmente, aquéllos que contestan preguntas de referencia, tienen experiencias que pueden sumar datos a la hora de definir políticas o evaluar una colección; implementar un nuevo servicio o abandonar uno existente; determinar deficiencias de la colección e identificar áreas donde podrían necesitarse formatos alternativos.

El proceso de definir las políticas de desarrollo de la colección se concreta en su formulación escrita. En la actualidad, se tiende a una mayor extensión del documento, a que éste sea más explícito, menos general, más procedimental y mejor escrito. Tomando como guía el modelo que proporciona el libro editado por Elizabeth Futas⁵, se ve cómo intervienen los resultados de los estudios de usuarios en las diferentes partes que conforman el documento que definiría las políticas de desarrollo de la colección de una biblioteca.

Así, en la formulación de la misión se debe dar una descripción de la comunidad a la que sirve la biblioteca a través de sus fondos; en la sección dedicada a los grupos de usuarios y a las colecciones especiales, tanto en la identificación de esos grupos (niños, jóvenes, programas de alfabetización, nuevos lectores adultos en la biblioteca pública; diferencias entre alumnos, profesores e investigadores en la biblioteca universitaria) como de sus necesidades, son fundamentales los estudios previos que los definan e identifiquen.

Una de las secciones más extensas del documento es la que se dedica al análisis materia por materia de la colección. El estudio temático define las políticas que se refieren a los niveles de intensidad de la colección, incluyendo las lenguas y formatos que se van a coleccionar y cualquier material retrospectivo que decida poseer la biblioteca sobre ciertas materias de interés para sus usuarios. Como se desprende de esta breve síntesis, es muy difícil que una biblioteca sea precisa y exacta en esta formulación si no encara estudios sistemáticos de la comunidad a la que sirve.

Por fin, la formulación de la revisión del documento está íntimamente relacionada con los estudios de usuarios, dado que cualquier examen posterior de las políticas conlleva un proceso de evaluación de las colecciones, y éste a su vez requiere de estudios pormenorizados para poder actuar en consecuencia.

⁵ *Collection development policies and procedures*. 3rd. ed., p. 8-13.

LOS ESTUDIOS DE USUARIOS Y LA EVALUACIÓN DE LAS COLECCIONES

Del *Librarian's thesaurus*, extractamos esta definición: La *evaluación de la colección* es el proceso mediante el cual se estima su calidad, usualmente en términos de los objetivos específicos o de las necesidades del grupo interesado en esa colección particular; este proceso se constituye, por lo tanto, en uno de los aspectos fundamentales del desarrollo de la colección.⁶

Como vemos, cuando se aprecia el valor de los fondos de una biblioteca se establece una relación con el grado de eficiencia en que las colecciones satisfacen las necesidades de los usuarios. Por lo tanto, se deben estudiar los requerimientos básicos tanto de quienes utilizan la biblioteca y sus servicios como de quienes no lo hacen.

Los procedimientos para evaluar la colección o una parte de ella se dividen, básicamente, en dos grupos: centrados en la colección misma y centrados en los usuarios.

Tal como indica Blaine H. Hall⁷ sólo a través de un plan cuidadoso la evaluación de la colección puede ser sistemática y lo bastante completa como para producir datos exactos y confiables, para ello hay que considerar que las evaluaciones se hacen para obtener datos con el fin de tomar decisiones más efectivas; tienen que considerar en qué medida las colecciones satisfacen las necesidades de los usuarios tanto actuales como potenciales; deben basarse en la expresión de una política de desarrollo claramente formulada; establecer los objetivos escritos y bien definidos que se espera alcanzar con la evaluación; y, por fin, pueden reducir la subjetividad del juicio acerca de la calidad o adecuación de la colección mediante una cuidadosa selección de técnicas tanto centradas en la colección como en los usuarios.

Dentro de las técnicas centradas en los usuarios, se encuentran las ya mencionadas encuestas por cuestionario, las entrevistas y las estadísticas de circulación. Además, se puede agregar el análisis de citas, el estudio de uso de la colección *in situ*, el estudio de uso de las publicaciones seriadas y las medidas de disponibilidad y accesibilidad.

Si bien uno de los pocos indicadores estadísticos de las necesidades futuras es una evaluación cuidadosa del uso en el pasado, y esto está dado por el análisis de las estadísticas de circulación, siempre se deberá combinar con otras técnicas, porque las condiciones en las que se desenvuelven las bibliotecas cambian, así como también lo hacen los intereses de las comunidades que éstas satisfacen. De todos modos, donde existen registros adecuados y consistentes del uso pasado de la colección, esas estadísticas pueden ayudar a brindar datos para una serie de decisiones: descarte, almacenamiento, preservación, compra de múltiples copias de una obra, conversión de registros y reclasificación.

⁶ Soper, M. E.; Osborne, L.; Zweizig, D. L. *The librarian's thesaurus...*, p. 66.

⁷ Hall, Blaine H. *Collection assessment manual for college and university libraries*. Phoenix, Ariz.: Oryx, 1985; p. 1.

Cuando los estudios del préstamo se utilizan como indicadores únicos del uso, enfrentan algunas cuestiones serias con respecto a la validez, porque para algunas materias y formatos el uso *in situ* es significativamente más alto que la circulación externa. Y para colecciones o materiales que no se prestan (por ej., obras de referencia y revistas), los datos de circulación no proporcionan datos del uso. En este caso particular, los estudios de uso *in situ* se ven facilitados en aquellas bibliotecas que no organizan sus materiales en acceso libre y que llevan registro de los pedidos para lectura en sala. Caso contrario, si bien no es imposible hacerlos, el investigador deberá enfrentar una serie de inconvenientes que pueden malograr los resultados de su estudio.

El análisis de citas es un método cuantitativo para identificar la literatura más importante en una disciplina dada. Se usa para predecir, a partir de los trabajos que los autores han usado previamente, los materiales que probablemente usen los investigadores en el futuro. El método estudia el número de citas que los estudiosos han hecho a obras publicadas de otros investigadores y el número de citas que han recibido esos trabajos. Aunque la mayoría de los análisis se han basado en revistas, los libros también pueden usarse como fuentes de citas. Si bien el uso que hacen los usuarios de las monografías puede estudiarse mejor a través de los estudios de circulación.

Por su parte, los estudios de uso de las publicaciones seriadas utilizan una variedad de fuentes de datos: el análisis de citas, los pedidos de préstamo interbibliotecario, los pedidos de fotocopias, el recuento de las boletas de préstamo en sala, etcétera.

Finalmente, las medidas de la disponibilidad y la accesibilidad ayudan a determinar la capacidad de la biblioteca para poner sus colecciones a disposición de los usuarios con la menor demora y dificultad posibles. La disponibilidad se refiere a la probabilidad de que el usuario encuentre los materiales que desea cuando los necesite. La accesibilidad se relaciona con las dificultades (usualmente medidas en tiempo de demora) que enfrentan los usuarios para obtener realmente los materiales. Cuando se hacen estudios de disponibilidad y accesibilidad, se puede medir la capacidad de la biblioteca para proporcionar las obras a los usuarios. Hay una serie de técnicas para medir estos dos aspectos en la bibliografía especializada, pero las que describe Blaine H. Hall son relativamente simples y no lleva mucho tiempo aplicarlas.⁸

⁸ Hall, B.H. *Collection assessment manual for college and university libraries...*, p. 38-55.

CONCLUSIONES

En nuestro país, se carece de un volumen importante de literatura producida a partir de estudios de usuarios y, en la mayoría de las bibliotecas, no existen documentos que formulen las políticas de desarrollo de la colección que se han adoptado. Ambas carencias combinadas conducen a una gestión de las colecciones muchas veces errática, intuitiva e insatisfactoria. Los conflictos básicos que se plantean entre lo que se debe tener, lo que se puede adquirir y lo que realmente se utiliza, se resuelven irreflexivamente, sin contar con datos validados y argumentos fundados en estudios concretos de las comunidades que se verán afectadas por estas decisiones.

Esto lleva, en el mejor de los casos, a una asignación deficiente de los recursos financieros de las bibliotecas, y en el peor, a que los usuarios descarten la frecuentación de esas instituciones por considerarlas poco solventes para satisfacer sus necesidades de consulta.

Más allá de los progresos tecnológicos que afectan a la sociedad en su conjunto, los usuarios perciben a las bibliotecas en función de sus colecciones, de lo que tienen o no tienen. Es por ello que los fondos tienen que desarrollarse considerando las demandas específicas de las comunidades. Aunque sea cada vez más sencillo acceder en línea y en tiempo real a extensas bibliografías sobre un tema dado, el usuario todavía deberá acudir a la biblioteca para que ésta le brinde los documentos que necesita o que le han interesado.

Los estudios de las comunidades donde se integran las bibliotecas son de central importancia para establecer una relación de reciprocidad entre los bibliotecarios que desarrollan las colecciones y las personas que hacen uso de éstas. En mayor o menor escala, con diferentes grados de complejidad, profundidad y exhaustividad –de acuerdo con los recursos materiales y humanos con los que cuente la biblioteca–, hay, por lo menos, dos momentos clave en los que es imprescindible diseñar y conducir estudios de usuarios: cuando se formulan las políticas de desarrollo de la colección y cuando se evalúan los fondos de la biblioteca.

En este caso particular, la investigación no puede ser abandonada totalmente en manos de los especialistas, sino que tiene que incorporarse como una tarea más de los profesionales que trabajan en las bibliotecas y, como tal, se deberá planificar estableciendo las condiciones para su ejecución periódica. La diferencia entre un aficionado y un profesional se establece cuando la acción deja de basarse en la intuición y comienza a hacerlo sobre el conocimiento validado.

BIBLIOGRAFÍA

- American Library Association. Collection Development Committee. *Guidelines for collection development*. Chicago: American Library Association, 1979.
- American Library Association. Subcommittee on Guidelines for Collection Development. *Guide to the evaluation of library collections*. Chicago: American Library Association, 1989.
- Baker, S.; Lancaster, F.W. *The measurement and evaluation of library services*. Arlington, Va.: Information Resources Press, 1991.
- Cline, H.F.; Sinnot, L.T. *Building library collections: policies and practices in academic libraries*. Lexington, Mass.: Lexington Books, 1981.
- Collection development in libraries: a treatise*; edited by Robert D. Stueart and Georges B. Miller, Jr. Greenwich, Conn.: JAI Press, 1980.
- Collection development policies and procedures*; edited by Elizabeth Futas. 3rd. ed. Phoenix, Ariz: Oryx, 1995.
- Evaluating acquisitions and collection management*; edited by Pamela S. Censer, Cynthia I. Gozzi. New York: Haworth Press, 1991.
- Falcato, Pedro. *Evaluación administrativa de publicaciones periódicas*. Buenos Aires: CID-INTI, 1993.
- Gardner, Richard K. *Library collections: their origin, selection, and development*. New York: McGraw-Hill, 1981.
- Garrote, Virginia; Tolosa, Estela. "Acceso y uso de la información: reflexiones a partir de un estudio de usuarios". ABGRA11.TXT. En: Reunión Nacional de Bibliotecarios (30º: 1996: Buenos Aires). *Servicios de información: cooperación y desarrollo*. Buenos Aires: ABGRA, 1996. 37 archivos de datos; disquete 3½ HD.
- Grupo de Estudio de Usuarios. "Modos de acceso a la información de los investigadores de la Universidad". Primer Encuentro Nacional: La Universidad como Objeto de Investigación. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires, 1995. 19 p. (Código de la publicación; 8.3.0.)
- Hall, Blaine H. *Collection assessment manual for college and university libraries*. Phoenix, Ariz.: Oryx, 1985.
- Kohl, David F. "Collection development: an overview of the research". p. 1-13. *Collection management*. Vol. 10, n° 3/4 (1988)
- Line, Maurice B. *Library surveys: an introduction to the use, planning, procedure sand presentation of surveys*. 2nd. ed. London: Clive Bingley, 1982.
- Reunión Nacional de Bibliotecarios (23º: 1987: Paraná). *El bibliotecario y los usuarios de la información*. [Buenos Aires]: ABGRA, 1987. Pag. varia.
- Romanos de Tiratel, Susana. "Modos de acceso y utilización de la bibliografía en los procesos de producción de información". p. 51-56. En: Reunión Nacional de Bibliotecarios (29º: 1995: Buenos Aires). *La biblioteca y la información en la transformación social, económica y cultural*. Buenos Aires: ABGRA, 1995.
- Sanz Casado, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide, 1994. 279 p. (Biblioteca del libro; 62)