

*La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente**

Elías SANZ CASADO**

Introducción

Creo necesario, antes de hablar de los estudios de usuarios, hacer varias reflexiones sobre algunos de los hechos más significativos del que-hacer social y documental en el presente siglo y que han determinado la necesidad de realizar este tipo de estudios.

Una rápida mirada a nuestro entorno es suficiente para darnos cuenta de los cambios que han sufrido y están sufriendo las distintas actividades humanas debido, por un lado, a las profundas modificaciones que están siendo sometidas las estructuras sociales, pasando de una sociedad agro-industrial rígida y estática a otra sociedad cuyas estructuras son enormemente flexibles y dinámicas y sometidas a constantes y rápidas transformaciones.

Por otro lado, ha sido fundamental en este cambio social, el nuevo rumbo que han sufrido las actividades productivas, pasando a ocupar el sector servicios un peso cada vez más importante en el crecimiento económico de los países desarrollados, ocupando las llamadas tecnologías blandas un puesto fundamental en este dinámico sector empresarial.

Otro de los problemas con que nos enfrentamos es el agotamiento de recursos. Por eso, creo que el futuro de la sociedad post-industrial no se va a caracterizar, como hasta ahora, por la abundancia y derroche continuo de recursos, sino por su limitación, así como por la necesidad de realizar una gestión, cada vez más racional, profunda y equilibrada de éstos.

Pues bien, ante este panorama restrictivo, hay un recurso que ahora escapa a los factores limitantes que afectan al resto y que, sin embargo,

* Ponencia impartida en el Segundo Seminario Hispano-Cubano de Información y Documentación.

** Departamento de Biblioteconomía y Documentación, Universidad Carlos III de Madrid.

también necesita de una gestión adecuada para que, una vez canalizado, pase a enriquecer y acelerar el resto de las actividades humanas, amortiguando considerablemente los efectos que se van a derivar del aporte limitado de materiales al proceso.

La información es el recurso a que hago referencia. Aunque aún el porcentaje de su aprovechamiento apenas llega a un 20 por ciento, quizá se debe este porcentaje tan bajo a su gestión excesivamente precaria, más acorde con las necesidades que se manifestaban a principios de siglo, cuando la literatura que imperaba era eminentemente clásica; debido, fundamentalmente, a que el ritmo de las actividades industriales, investigadoras, etc, de entonces, producía y consumía un tipo de información con una vida media alta y que se recogía, fundamentalmente, en el libro, aunque ya la revista científica comenzaba a desarrollarse de forma vertiginosa.

Sin embargo, las actuales demandas coinciden con una información, en su mayor parte, efímera, pues las actividades productivas e investigadores se desarrollan a una velocidad tal, que el tiempo que pasa desde que se realiza un descubrimiento y el siguiente son cada vez más cortos. Por tanto, con mayor frecuencia, los documentos de tipo tradicional donde se recogen muchos de los avances científicos sólo constituyen actas notariales de la autoría de un descubrimiento, pero no información de vanguardia, que debe ser introducida rápidamente en el proceso investigador como parte esencial en la realización de otro nuevo descubrimiento.

El crecimiento exponencial de la información

Las investigaciones de Price, a finales de los años 50, principios de los 60, le condujeron a postular su teoría sobre el crecimiento exponencial de la ciencia. Price llegó a la conclusión de que la ciencia se duplica cada 15 años. Es decir, dentro de 15 años tendremos sobre la tierra el doble número de investigadores, descubrimientos científicos, etc.

Price llegó al convencimiento de que, debido al desarrollo tan acelerado de la ciencia, prácticamente todos los descubrimientos son contemporáneos. Quizá un simple dato sirva para corroborarlo; hoy en día están vivos el 90 por ciento de los científicos que han existido en la historia de la humanidad, lo que hace que la capacidad investigadora sea enorme, limitada únicamente por los recursos tecnológicos y económicos que no son aportados con la suficiente abundancia como requiere el sistema.

Si tenemos en cuenta que el primer recurso que generan las actividades científicas es información, del mismo modo que comentábamos anteriormente respecto a la ciencia, dentro de 15 años, tendremos el doble número de revistas científicas, artículos, tesis doctorales, actas de congresos, etc. Es decir, dentro de 15 años la ingente cantidad de documentos que a menudo colapsa nuestros servicios tradicionales de información se habrán duplicado.

No sólo son las actividades científicas las que aportan recursos al mundo de la información, hay otros sectores como la industria que aporta constantemente una gran cantidad de información. Millones de documentos son los que cada año van a parar al mercado de la información, a partir de las distintas actividades industriales. Este tipo de documentos, también es cada día más efímero, puesto que las empresas tienen que responder a retos cada vez más complejos y en menor tiempo, si quieren ser competitivas en un mundo donde la segmentación del mercado está variando continuamente y las nuevas tendencias van hacia unos productos de información a medida que resuelvan las necesidades concretas e inmediatas que requieren las distintas actividades empresariales.

Las tecnologías de la información

Por tanto, esta explosión de información que ha surgido a partir del gran auge de las actividades científicas e industriales que hemos comentado y que, fundamentalmente, se toma conciencia de ello a partir de los años 50, coincidiendo con el fin de la Segunda Guerra Mundial, en gran parte, debido al gran desarrollo científico y tecnológico que se llevó a cabo durante la contienda bélica, hay que añadirle las tecnologías de la información como un factor trascendental que ha venido a modificar, de forma sustancial, el tratamiento de la información.

El desarrollo de las tecnologías de la información está siendo fundamental para una gestión integral de los recursos de información. Sin embargo, el uso de las potentes herramientas que ahora tenemos a nuestro alcance exige, en muchos casos, cambios drásticos en nuestra manera de tratar la información. Hasta hora, el documentalista, en sus distintas versiones, ha estado encadenado al documento, al soporte, su misión era fundamentalmente conservadora, hoy en día, a partir precisamente de las tecnologías de la información, esa misión tiene menos sentido, la idea de soporte cada vez más se difumina en un mundo, que como hemos comentado, la información que se produce es de tipo efímero.

Por tanto, el documentalista toma parte activa en la gestión de un recurso, la información, que va a incidir de forma importante en la marcha de las actividades científicas e industriales, disminuyendo tiempos en las líneas de investigación o precisando objetivos empresariales.

Los estudios de usuarios

Ante la situación que hemos comentado, se hizo evidente que era urgente identificar los hábitos y necesidades de información de los usuarios, con el fin de elaborar los productos de información más adecuados o

de diseñar y planificar los sistemas y servicios acordes con las necesidades detectadas en cada uno de los colectivos estudiados.

Los estudios de usuarios se comienzan a realizar en los años 20, pero estos trabajos son excesivamente rudimentarios. Siendo necesario esperar hasta los años 50 para que aparezcan los primeros trabajos de investigación sobre esta disciplina.

El colectivo de usuarios donde se realizan los primeros estudios son los científicos experimentales y los tecnólogos. La razón es clara, se salía de una guerra donde los avances científicos y tecnológicos habían sido tan abundantes que, a su término, cuando pasaron al dominio de la sociedad civil, la cantidad de documentos que se había generado y que había que procesar, era tanta que colapsaron los servicios de información de laboratorios, universidades y otros centros de investigación. De tal forma, que se hizo necesaria la realización de estudios de usuarios para poder distribuir de forma racional, esos enormes recursos que se habían producido.

Entre las aportaciones más importantes se hace necesario mencionar los trabajos de Herner, que vinieron a demostrar la distinta utilización que hacían de las fuentes formales e informales los científicos y los tecnólogos. Mientras los primeros usaban preferentemente las fuentes formales para obtener información, los segundos lo hacían a partir de las informales, fundamentalmente, contactos entre colegas.

Otros investigadores que se interesaron por este tipo de usuarios fueron Paisley y Allen. El primero determinó los factores que marcaban el comportamiento de los científicos como usuarios de información. El conocimiento de estos factores ha sido fundamental para poder atender sus necesidades de información y diseñar los servicios más adecuados. Algunos de estos factores son: el sistema cultural, el sistema político, las asociaciones profesionales, los colegios invisibles, las organizaciones, los servicios de información, etc.

Por su parte, Allen centra su atención en los hábitos y necesidades de información de los ingenieros. Sus investigaciones han permitido conocer a fondo a este tipo de usuarios, destacando la gran dependencia que manifestaban hacia las fuentes informales. Las investigaciones de Allen le permitieron precisar la relación existente entre la distancia de separación entre los ingenieros en un centro de investigación y su productividad, de tal manera, que ésta aumentaba al disminuir la distancia.

Otros investigadores como Skelton, demostraron que los científicos experimentales no consideraban excesivamente útiles las bibliotecas, probablemente, porque pensaban que son más efectivas como suministradoras de información identificada con anterioridad, que como centros donde es posible la búsqueda de referencias.

Sin embargo, a pesar del esfuerzo que se estaba haciendo por definir los hábitos de información de los científicos, Brittain lamenta que los

colectivos estudiados han sido exclusivamente los científicos experimentales y tecnólogos, extrapolando los resultados obtenidos hacia el resto de las comunidades investigadoras (científicos sociales y humanistas). De tal manera, dice Brittain, y no exento de razón, que los servicios de información que se diseñan para estos usuarios, son una copia calcada de los que están funcionando para los científicos experimentales, sin tener en cuenta sus diferentes necesidades y comportamiento que manifiestan en el uso de la información.

Los primeros estudios de usuarios que se realizan sobre los científicos sociales se desarrollan a principios de los años 70. Señalaremos como uno de los más importantes, tanto por su extensión como por la importante metodología empleada, el Proyecto INFROSS (Investigation into Information Requirements of the Social Sciences), llevado a cabo en el Reino Unido por la Universidad de Bath. Los resultados obtenidos en el proyecto permitieron conocer, de una manera profunda, los hábitos y necesidades de información de los científicos sociales y que permitieron, entre otros objetivos, diseñar sistemas y servicios de información a medida de las necesidades de este colectivo.

El Proyecto INFROSS se realizó en varias de las disciplinas de las Ciencias Sociales (Antropología, Economía, Pedagogía, Ciencias Políticas, Psicología y Sociología).

Algunas de las conclusiones que se sacaron del Proyecto INFROSS fueron:

1. Escasa motivación de los científicos sociales a usar la biblioteca, para buscar referencias o utilizar sus catálogos, debido a que la mayor parte de la información formal la obtenían de la lectura de revistas primarias y monografías.

2. Una parte importante de sus necesidades de información la cubrían a partir de canales informales (contactos personales preferentemente).

En trabajos posteriores, Skelton comparó los hábitos de búsqueda de información de los científicos sociales obtenidas en el Proyecto INFROSS, con los científicos experimentales obtenidos a partir de los estudios de Herner y Flowers. Las conclusiones a las que llegó Skelton son las siguientes:

1. Ambos colectivos utilizaban preferentemente las publicaciones periódicas y las monografías dentro de las fuentes formales, para obtener información sobre su tema de trabajo. Sin embargo, los científicos sociales usaban con mayor frecuencia las monografías mientras que para los experimentales, las publicaciones periódicas ocupaban el primer lugar como fuentes de información más utilizadas.

2. Las tesis y patentes no eran fuentes de información importante para ninguno de los colectivos.

3. Las fuentes informales eran más utilizadas por los científicos experimentales y, ésto, en parte es debido a la mayor tendencia a trabajar en equipo que mostraba este tipo de usuarios frente a los científicos sociales, y a la mayor utilización de documentación efímera, frente a la preferencia de documentación clásica de los científicos sociales (mayor uso de las monografías).

4. La asistencia a conferencias y congresos fue juzgada por ambos colectivos, muy útil para obtener información a través de los contactos personales, antes que a través de las comunicaciones presentadas.

5. En cuanto a la localización de información, ninguno de los dos colectivos consideraba particularmente útiles las revisiones para la localización de información. Este resultado es sorprendente, sobre todo, en ciencias experimentales, donde existe un elevado número de revisiones. Sin embargo, ambos colectivos coincidían en considerar la casualidad como uno de los métodos más frecuentes para localizar la información necesaria para sus trabajos de investigación.

Los trabajos de Skelton han sido muy importantes a la hora de definir y planificar los servicios de información adecuados para ambos colectivos de usuarios.

El otro colectivo de investigadores, que aún quedaba por estudiar sus hábitos y necesidades de información, fueron los humanistas. Los primeros estudios se abordaron a finales de los años 70, patrocinados por la British Library y realizados por el Centre for Research in User Studies. En estas investigaciones se demostró, de forma clara y precisa, que los hábitos en el uso de información de este colectivo eran muy distintos a los de los científicos experimentales y sociales.

Los trabajos posteriores de Stone, Line y Crane, profundizaron, a partir de las aportaciones realizadas por el Centre for Research in User Studies, de tal manera, que llegaron a definir los hábitos que caracterizaban a este tipo de usuarios. Algunos de éstos fueron:

1. La tendencia a trabajar solos. Estos usuarios fueron definidos como individuos solitarios. Algunos investigadores sostienen que, a pesar de las tecnologías de la información que pueden incidir en el cambio de estos hábitos, esta tendencia de los humanistas persistirá en el futuro.

2. La inexistencia de colegios invisibles, que venía mantenida por la escasa colaboración que existe entre ellos, como consecuencia de trabajar preferentemente solos.

3. El mayor uso de la monografía como fuente de información frente a las publicaciones periódicas. Posiblemente, este colectivo sea el único donde la monografía actúa como fuente de información primaria.

4. La gran importancia que daban a la biblioteca, no sólo como centro suministrador de información localizada (como opinaban los científicos experimentales y sociales), sino como vía de localización de referencias.

En este sentido, hay que añadir la necesidad que manifestaban los humanistas de hojear libros de una forma sosegada, de decir, página a página y capítulo a capítulo, como medio de encontrar sus necesidades de información. Esta característica ha sido, en muchos casos, la responsable de la menor aceptación de los recursos de las bibliotecas modernas que exigen a los usuarios que sepan qué están buscando.

5. El menor uso de las bases de datos es otra característica de este colectivo de usuarios, que también fue observada en los trabajos realizados por Méndez y colaboradores en el Centro de Información y Documentación Científica.

6. Su mayor capacidad lingüística respecto a los otros dos colectivos de usuarios, fue otra característica y que ha sido considerada a la hora de elaborar productos de información para ellos.

En España, los estudios que se han realizado sobre los distintos colectivos científicos como usuarios de información, los han realizado, en su mayor parte, los investigadores que han trabajado el área de la bibliometría, de tal manera, que este tipo de estudios han estado focalizados preferentemente a conocer como usaban la bibliografía científica los investigadores de distintas áreas del conocimiento. En este sentido, hay que mencionar los trabajos de López Piñero, Terradas, Alvarez Ossorio, Méndez, Gómez Caridad, San Millán, etc; casi todos ellos vinculados a Unidades de Bibliometría del Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

Los estudios de otros colectivos de usuarios, como la industria, han sido excesivamente escasos y se han realizado de una forma deslabazada. Si bien, hay que reconocer la dificultad de realizar este tipo de estudios por la complejidad y heterogeneidad que presentan, también es cierto, que la importancia económica y social de este colectivo debiera haber sido *prioritaria en cualquier política de información*. Lo cierto es que este tipo de usuarios ha sufrido, en la mayoría de los países de nuestro entorno y, particularmente en el nuestro, un olvido constante que ha permitido sólo muy raramente, estudiar sus necesidades de información, de cara a promover programas y elaborar productos para cubrir sus demandas.

Algunos de los proyectos más recientes que se han llevado a cabo para conocer los hábitos y necesidades de información de la industria se han realizado en el Reino Unido y financiados por la British Library. Entre ellos destacaremos dos de los más interesantes:

- El realizado por MacNabb y colaboradores en la Queen's University de Belfast (Irlanda del Norte), cuyo objetivo fue estudiar los servicios de información adecuados para la industria y el comercio de Irlanda del Norte. El estudio permitió determinar el profundo desconocimiento que poseían las empresas norirlandesas de los servicios de información que tenían a su alcance y que era ofrecido por las distintas agencias de información gubernamentales.

• El otro estudio fue realizado con el Centre for Exploitation of Science and Technology y se elaboró un cuestionario que fue enviado a mil empresas británicas. Los resultados obtenidos permitieron conocer como se utilizaba la información en las empresas. Algunos de estos resultados son desglosados a continuación:

1. Las fuentes de información más frecuentemente utilizadas por los investigadores de la empresa eran los contactos personales y, de forma preferente, eran los establecidos con los colegas más cercanos dentro de la empresa y, finalmente, por colegas externos. Esto mismo fue observado por Allen 20 años antes, en sus estudios sobre el uso de la información en las organizaciones.

2. Después de los contactos personales, las fuentes de información más utilizadas eran las revistas científicas y técnicas. Sin embargo, se observó que el número de revistas que tenía suscrito el centro de documentación de la empresa, era sustancialmente mayor —un 50 por ciento— que el número de revistas que se ponían en circulación a los usuarios.

3. Otras fuentes de información utilizadas era la documentación de otras compañías (catálogos de productos, informes de ventas, etc). En este sentido, de este tipo de información, la más utilizada es la que se refiere a los competidores que, de alguna manera, compensaba la escasa disponibilidad a mantener contactos personales con ellos.

En España, se han realizado algunos estudios de los hábitos y necesidades de información de las empresas, apoyados en su mayor parte, desde instituciones oficiales.

Uno de ellos fue el Proyecto UDEI (Unidad de Documentación en Electrónica e Informática) que fue llevado a cabo por el Centro de Información y Documentación Científica (CINDOC), perteneciente al CSIC y por el Instituto Madrileño de Desarrollo (IMADE), perteneciente a la Comunidad de Madrid. El objetivo del proyecto, fue estudiar las necesidades de información de las empresas de electrónica e informática de la Comunidad de Madrid. Para ello, se utilizó una metodología activa mediante la visita a la empresa, con el objeto de conocer “in situ” cuáles eran sus necesidades reales de información.

Entre las conclusiones que se obtuvieron, destacaremos algunas de las más significativas, por ejemplo:

1. El escaso porcentaje (0,62 por ciento) de personal dedicado a información y documentación, frente a un 12,4 por ciento dedicado a actividades de investigación y desarrollo (I+D).

2. Entre las necesidades de información que manifestaron las empresas ocuparon un primer lugar, las de tipo científico y técnico (33 por ciento), seguida por la información sobre normas (25 por ciento) y por la de tipo comercial (18 por ciento).

3. En cuanto a los sistemas utilizados por la empresa para obtener la información, destacaron en primer lugar, los de tipo informal, preferentemente contactos personales, seguido por las revistas técnicas. Mientras que las bases de datos eran escasamente utilizadas (16 por ciento) para obtener información.

Otro proyecto que se está llevando a cabo en la actualidad, para conocer los hábitos y necesidades de información de las empresas españolas, se está realizando en la Diplomatura de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid. En dicho estudio se pretende identificar la tipología de los documentos más solicitados por las empresas, la actualidad de la información utilizada, las áreas de actividad, el uso de los canales formales e informales, y la gestión de su documentación interna. Todo ello permitirá establecer el perfil de la empresa y diseñar los servicios de información más adecuados para cubrir sus necesidades.

Otro colectivo de usuarios, como es el Planificador y el Político, ha comenzado a ser estudiado hace poco tiempo, por tanto, los resultados obtenidos aún son escasos. Sin embargo conocer los hábitos y necesidades de información de este tipo de usuarios es cada vez más importante, debido a la gran cantidad de decisiones que tienen que tomar y que implican el destino de importantes recursos técnicos y económicos.

En España, el importante desarrollo de las actividades municipales y regionales, así como la incorporación de nuestro país a la Comunidad Europea, ha multiplicado los usuarios de esta tipología, que necesita la creación de servicios de información específicos y la elaboración de productos que satisfagan sus necesidades reales de información. Un buen ejemplo de la importancia de este tipo de servicios lo constituye el *Congressional Research Service de la Library of Congress* de los Estados Unidos, que responde y se anticipa a las necesidades de información de los congresistas norteamericanos mediante la investigación, análisis y la posterior elaboración de productos de información con alto valor añadido sobre las distintas situaciones políticas de cualquier región del planeta.

El hombre de la calle, es otro de los colectivos de usuarios que necesita ser estudiado detenidamente, con el objeto de conocer sus hábitos y necesidades de información, para diseñar y planificar los nuevos centros de información adecuados a estas necesidades; así como adaptar los ya existentes a los cambios que se vayan produciendo en el uso de la información. Estudiar este colectivo es complejo debido, en primer lugar, a su gran heterogeneidad y, sin embargo, es fundamental la realización de este tipo de estudios si queremos cambiar el bajo nivel en el uso de la información que manifiestan, rentabilizando las bibliotecas y otros centros de información creados para atender sus necesidades y que, en muchos casos, tienen un escaso rendimiento.

Objetivos de los estudios de usuarios

Para terminar, expondré brevemente los objetivos de los Estudios de Usuarios, teniendo en cuenta que algunos de ellos han sido comentados anteriormente.

El primer objetivo, es conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, detectando los cambios que se vayan produciendo en éstos para diseñar los centros de información más adecuados y flexibles que satisfagan esas necesidades.

El segundo objetivo, es aprovechar al máximo los recursos de los centros de información existentes, mediante el análisis y evaluación de sus fondos y servicios, de acuerdo con las demandas reales de información. En un momento como el actual donde los presupuestos de los centros de información son cada vez más ajustados, es muy importante hacer una distribución racional, con el objeto de atender el mayor número de demandas.

El tercer objetivo, es el de realizar cursos de formación de usuarios pues, una vez conocidos sus hábitos y necesidades, se pueden realizar programas a medida de dichas necesidades.

El cuarto objetivo, es la evaluación de los sistemas nacionales de información, con el fin de determinar los puntos débiles que necesiten ser reformados, de acuerdo a las necesidades de los usuarios o distribuir los recursos dentro del sistema, en función de las demandas de información que se produzcan o los cambios en los hábitos que se detecten.

El quinto y último objetivo, es conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigación. Este objetivo es muy importante debido a la cantidad de recursos económicos que participan en esta actividad. Por tanto, el conocer los hábitos de información de este colectivo de usuarios nos permitirá suministrarles la información que precisen en el momento adecuado, lo cual redundará en la disminución de tiempos en sus líneas de investigación y, por tanto, en la mayor rentabilidad de los recursos que se están destinando a esta actividad.

Bibliografía

- Price, D.J.S. "Hacia una ciencia de la ciencia". Barcelona, Ariel, 1973.
- Herner, S. "Information Gathering Habits of Workers in Pure and Applied Science". *Industrial Engineering Chemistry*, vol. 46, 1954, pp. 228-236.
- Paisley, W. "Information Needs and Uses". *Annual Review of Information Science and Technology*, vol. 3, 1968, pp. 1-30
- López Yepes, J. "Introducción al estudio de los sistemas de información y documentación en las organizaciones". En: «Fundamentos de Información y Documentación». Madrid, Eudema, 1990, pp. 203-209.

- Allen, T.J. "Managing the Flow of Technology: Technology Transfer and Dissemination of Technological Information within the Rand Organization". Cambridge, MIT Press, 1977.
- Pruthi, S., Nagpaul, P.S. "Communication patterns in small R and D projects". R and D Management, vol. 8, nº 2, 1978, pp. 53-58.
- Persson, O. "Notes and Comments. Critical comments on the gatekeeper concept in science and technology". R and D Management, vol. 11, nº 1, 1981, pp. 37-41.
- Skelton, B. "Scientists and Social Scientists as Information Users: A comparison of Results of Science user Studies with the Investigation into Information Requirements of the Social Science". Journal of Librarianship, vol. 5, 1973, pp. 138-156.
- López Piñero, J.M. "El análisis estadístico y sociométrico de la literatura científica". Valencia, Centro de Documentación e Informática Médica, 1972.
- Pérez Alvarez-Ossorio, J.R. "Estructura de la demanda de información de la comunidad científica española". Revista Española de Documentación Científica, vol. 10, nº 1, 1987, pp. 29-44.
- Gómez, I., Cano, V., Sanz, E., Méndez, A. "A new application of bibliometric indicators for the assessment of research performance". En: «Science and Technology Indicators». Proceeding of the First International Workshop on Science and Technology Indicators, Leiden, 1988, pp. 241-260.
- Brittain, J.M. "Los servicios de información y la estructura del saber en Ciencias Sociales". Revista Internacional de Ciencias Sociales, vol. XXXI, nº4, 1979.
- Bath University. "Investigation into information requirements of the social sciences". Research Reports 1-5, Bath University, Bath University Library, 1971.
- Line, M.B. "The information uses and needs of social scientists: an overview of INFROSS". Aslib Proceedings, vol. 23, nº 8, 1971, pp. 412-434
- Hogeweg-De Haart, H.P. "Characteristics of Social Sciences information: A selective review of the Literature. Part II". Social Science Information Studies, vol. 4, 1984, pp. 15-30.
- Brittain, J.M. "Information and its uses. A Review with special reference to the Social Science". Bath University, Bath University Library, 1979.
- Stone, S. "Humanities Scholars: Information Needs and Uses". Journal of Documentation, vol. 38, nº 4, 1982, pp. 292-313.
- Crane, D. "Invisible college: diffusion of knowledge in scientific communities". Chicago, University of Chicago Press, 1972.
- Méndez, A. "An analysis of Humanists Requests received by an Information Service for the Humanities". Journal of Information Science, vol. 9, 1984, pp. 97-105.
- Hutchings, W.J., PARGETER, L.J., SAUNDERS, W.L. "The Language Barrier: A Study in Depth of the Place of Foreign Language Materials in the Research Activity of an Academic Community". Sheffield, University of Sheffield, 1971.

- Sanz, E. "Servicios de Información para las empresas del sector de Electrónica e Informática". Jornadas Internacionales sobre Información Electrónica y Empresa, San Sebastián, 1990, pp. 1-12.
- Sanz, E., Cornella, A., Abella, M.T. "Necesidades de Información Tecnológicas de las Empresas Españolas". Terceras Jornadas de Documentación Automatizada, «Documat 90», Palma, 1990, pp. 1214-1225.
- Cest-Bldsc. "Information flows into industrial Research". Londres, British Library Board, 1989.
- Arist Aisace. "L'Information Scientifique, Technique et Economique pour L'entreprise". Documentaliste, vol. 27, nº 1, 1990, pp. 11-20.
- Wilson, T.D. "On uses studies and information needs". Journal of Documentation, vol. 37, nº 1, 1981, pp. 3-15.
- Poulain, M. "Sociología de la lectura y de las costumbres bibliotecarias: Algunas investigaciones recientes en Francia". París, IFLA, General Conference and Council Meeting, 1989.
- Slater, M. "Information needs of social scientists: A study by desk research and interview" London, British Library, 1989
- Weedman, J. "Informal and formal channels in boundary-spanning communications" Journal of American Society for Information Science, 43, nº 3, 1992, 257-267.