

Universidad Nacional de La Plata
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación
Departamento de Bibliotecología

Asignatura

USUARIOS DE INFORMACIÓN

<i>Año lectivo:</i>	2016
<i>Régimen de cursada:</i>	Cuatrimestral (primer cuatrimestre)
<i>Profesor a cargo:</i>	Bib. Doc. Silvia Beatriz Albornoz, Profesora Adjunta interina
<i>Equipo docente:</i>	Prof. Celeste Medina, Ayudante Diplomada interina

FUNDAMENTACIÓN

La asignatura se inscribe en las carreras de Licenciatura y Profesorado en Bibliotecología y Ciencia de la Información. Apunta a desarrollar aspectos conceptuales, metodológicos y comunicacionales, vinculándolos con la práctica laboral que tendrán los egresados y las egresadas en los distintos ámbitos de incumbencia. Dicha práctica en relación a los usuarios y las usuarias se expresa en la planificación, diseño e implementación de productos y servicios que satisfagan las necesidades de información y documentación que la comunidad manifiesta. La complejidad de la cuestión reside en conocer y analizar esas necesidades, emplear las fuentes y los recursos bibliográficos disponibles para cubrirlas y orientar las capacidades humanas y recurrir a las nuevas tecnologías con su abanico de posibilidades en cuanto acceso, transferencia y uso de la información. La materia posee un carácter teórico práctico, es decir que, sin descuidar los aspectos conceptuales y metodológicos aportados por los distintos autores y las distintas autoras de la temática, apunta a analizar realidades concretas en un intento de acercamiento al plano de inserción laboral.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivos generales

Al final del curso, los alumnos y las alumnas debieran: a) adquirir categorías conceptuales; b) aplicar herramientas metodológicas; y c) conocer y evaluar información empírica que permitan resolver cuestiones vinculadas con la satisfacción de necesidades de información y documentación de usuarios y usuarias de bibliotecas, centros de documentación y otras unidades de información.

1.2. Objetivos específicos

- Definir conceptualmente categorías vinculadas a la problemática de usuarios de información.
- Analizar modelos y metodologías de estudios de usuarios.
- Determinar aplicaciones de los estudios de usuarios en la innovación o mejoramiento de productos y servicios bibliográficos.
- Formular, diseñar y evaluar productos y servicios bibliográficos.
- Definir estrategias de formación de usuarios.
- Incentivar los conocimientos y experiencias en los alumnos y las alumnas para la resignificación de la información previa que poseen.
- Estimular la creatividad y el pensamiento crítico para solucionar situaciones reales o hipotéticas referidas a la gestión de los productos y servicios existentes en bibliotecas y centros de documentación.

2. CONTENIDOS

1. Usuario/cliente/lector.

- Definición.
- Necesidad de información y documentación.
- Tipología de usuarios: criterios socio-demográficos y psico-sociológicos.
- Comportamiento y hábitos de los usuarios. Perfiles.
- La comunidad académica y científica como usuaria de información y generadora de conocimiento. Características particulares.
- El usuario remoto: caracterización, necesidades específicas, requerimientos tecnológicos y comunicacionales.
- Atención del usuario: habilidades en la comunicación. Estilos de comportamiento. Problemáticas, resolución de quejas y reclamos.

2. Acceso a la información.

- Definición.
- Legislación a nivel nacional. Pautas, lineamientos y normativa a nivel internacional.
- Accesibilidad física y virtual.
- Acciones desde las bibliotecas.

3. Estudio de usuarios de información.

- Definición.
- Objetivos de los estudios de usuarios.
- Modelos: tradicional, del marketing, teoría de la recepción, modelo de Wilson 1981: necesidades, conductas de búsqueda de información y barreras. Las conductas de búsqueda de información de Ellis et al. El modelo de Wilson 1999: resolución de problemas, autoeficiencia. Otros aportes.
- Satisfacción del usuario de información. Indicadores para la prestación de productos y servicios.

4. Formulación, diseño y evaluación de proyectos de estudios de usuarios.

- Definición de objetivos.
- Fundamentación y planteamiento del problema.
- Marco referencial.
- Metodología: métodos cualitativos y cuantitativos.
- Proyección presupuestaria.
- Evaluación y control.
- Elaboración de informe final.

5. Formulación, diseño y evaluación de productos y servicios bibliográficos.

- Formulación, diseño y evaluación de productos y servicios. Criterios de calidad. Medios de comunicación con el usuario: reglamento, carta de servicios, guía de servicios. Tratamiento de quejas y reclamos.
- Mejoramiento de productos y servicios.
- Innovaciones tecnológicas. Análisis de experiencias y buenas prácticas. Benchmarking.
- Difusión. Fidelización de usuarios.

6. Formación de usuarios.

- Definición. Modalidades según necesidades, grupos etarios, etc.

- Formulación, diseño y evaluación de programa de formación. Análisis de experiencias y buenas prácticas.
- Alfabetización informacional.
- Niveles de formación.

3. METODOLOGÍA DE TRABAJO

3.1 Estrategias de enseñanza aprendizaje

La asignatura se dicta en el primer cuatrimestre, es de régimen de promoción sin examen final. Las clases tendrán carácter teórico práctico empleando diversas metodologías para alcanzar los objetivos propuestos: análisis de bibliografía específica, estudio de casos, resolución de problemas, además de las exposiciones teóricas por parte de la docente, necesarias para el conocimiento de los ejes temáticos de la materia. Se fomentará la discusión, la reflexión y la aplicación de conceptos en relación a casos concretos presentados a lo largo del curso. Las clases prácticas consistirán en ejercicios grupales e individuales, con la presentación de un trabajo práctico final. Ambas instancias se promediarán con las calificaciones obtenidas en los exámenes parciales.

Como apoyo a las clases se utilizará el Campus Virtual desarrollado por la FaHCE sobre la plataforma virtual Moodle, que permite publicar noticias, estructurar foros de discusión, distribuir bibliografía digitalizada, emplear material de apoyo didáctico, etc.

3.2 Cronograma de actividades

El curso tendrá una duración total de 90 horas reloj, de las cuales 60 corresponderán a clases teóricas y de consulta, y 30, a clases prácticas y de consulta, de acuerdo con la siguiente programación:

Unidad 1. 3 semanas

Unidad 2. 2 semanas

Unidad 3. 2 semanas

Unidad 4. 2 semanas

Unidad 5. 3 semanas

Unidad 6: 2 semanas

4. SISTEMA DE EVALUACIÓN

El dictado de la asignatura se ajustará al régimen de **promoción sin examen final**, de acuerdo con lo establecido en el REP¹. Esto comprende dos instancias: la cursada regular y los trabajos y evaluaciones correspondientes a las clases teóricas.

Para obtener la condición de alumno/a regular se deberán aprobar dos exámenes parciales, los trabajos prácticos requeridos por la cátedra y asistir al 75% de las clases prácticas.

Para la aprobación de la materia se requerirá además la presentación de un trabajo final, que consistirá en la formulación de un proyecto de estudio de usuarios o de innovación o mejoramiento de un servicio o producto, aprobado con un mínimo de seis (6) puntos. A tal fin se proveerán pautas detalladas por escrito para su elaboración como así ejemplos variados que han sido aprobados en años anteriores. La fecha de entrega se estipulará oportunamente. Los exámenes parciales también se aprobarán con un mínimo de seis (6) puntos y se exigirá el 75% de asistencia a las clases teóricas.

En condiciones de excepción fundamentadas se podrá justificar hasta el 50% de las inasistencias tanto a las clases teóricas como a las clases prácticas siempre y cuando el/la estudiante cumpla con todos los otros requisitos de aprobación de la cursada.

5. BIBLIOGRAFÍA

5.1. Bibliografía obligatoria

Unidad 1

- Albornoz, S. B.; Corda, M. C.; Gamba, V. L.; Piovani, J. I.; Pisarello, R. Z.; Ristuccia, M. C. 2007. Búsqueda de la información y uso de la biblioteca por parte de los investigadores de humanidades: un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata. Revista interamericana de bibliotecología 30 (1): 73-92.
- Calva González, J. J. 1995. Surgimiento y manifestación de las necesidades de información en los investigadores. Investigación bibliotecológica 9 (19): 17-29.
- 2007. El fenómeno de las necesidades de información en diversas comunidades: proyectos y avances de investigación. México: CUIB (Cuadernos de investigación nº 3), 144 p.

¹ Universidad Nacional de La Plata. 2011 (con modificaciones 2015). Régimen de Enseñanza y Promoción. Recuperado el 20 de marzo de 2016 de:
<http://www.fahce.unlp.edu.ar/academica/descargables/regimen-de-ensenanza-y-promocion.pdf>

- 2007. El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelos teóricos. México: CUIB (Cuadernos de investigación nº 4), 54 p.
- 2009. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. México: CUIB (Cuadernos de investigación nº 11), 50 p.
- Fernández Valdés, M. M. 2007. Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud. *Acimed* 15 (4).
 - Maret, S. y Tagle, B. 2013. Contextualizar el término cliente: la genealogía del lenguaje clientelar. *Situating the customer: the genealogy of customer language in libraries. Progressive librarian* 41, 18-38. Traducido del inglés por Sara Plaza y revisado por Edgardo Civallero con permiso expreso de los autores.
 - Martín Moreno, C. 2001. Hábitos y necesidades de información de los científicos experimentales encuadrados en el área de las ciencias de la vida. *FORINF@. Revista iberoamericana de usuarios de información* 1: 15-18.
 - Núñez Paula, I. A. 2000. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. *Revista interamericana de bibliotecología* 23 (1-2): 107-120.
 - Radford, M. L. 1998. Approach or avoidance? The role of nonverbal communication in the academic library user's decision to initiate a reference encounter. *Library trends* 46 (4): 699-717.
 - Revelli, C. 2000. Furti, vandalismi e cose affini. *Biblioteche oggi* 1: 58-62.
 - Romanos de Tiratel, S. 2000. Conducta informativa de los investigadores argentinos en humanidades y ciencias sociales. *Revista española de documentación científica* 23 (3): 267-285.
 - Romanos de Tiratel, S. 2000. Necesidades, búsqueda y uso de la información: revisión de la teoría. *Información, cultura y sociedad* 2: 9-44.

Unidad 2

- CONADIS. sin fecha. Manual de accesibilidad. Recuperado el 10 de Diciembre de 2013 de: <http://www.conadis.gov.ar/accesibilidad.html>
- Convención sobre los Derechos de personas con discapacidad. sin fecha. Recuperado el 29 de enero de 2014 de: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tcccconvs.pdf>
- Corda, M. C. y Ferrante, M. 2014. Servicios bibliotecarios accesibles para personas con discapacidad visual en la Universidad Nacional de La Plata, Argentina. *E-ciencias de la información* 4 (1).

- Katz, S. L.; Danel, P. M. (comps.). 2011. Hacia una universidad accesible. Construcciones colectivas por la discapacidad. La Plata: Edulp.
- Katz, S.; Vaena, R.; Harari I.; Martorelli, D. sin fecha. Proyecto de accesibilidad web en la UNLP. Recuperado el 20 de diciembre de 2013 de:
http://www.linti.unlp.edu.ar/uploads/docs/proyectos_de_accesibilidad_en_la_unlp.pdf
- Ley de Propiedad Intelectual 11.723. 1933. Recuperado el 12 de diciembre de 2013 de: <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/40000-44999/42755/texact.htm>
- Ley Propiedad Intelectual 26.285. 2007. Ciegos y personas con otras discapacidades perceptivas. Acceso a los materiales protegidos por derecho de autor. 2007. Recuperado el 16 de diciembre de 2013 de:
<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/130000-134999/132226/norma.htm>
- Luque Parra, D. J.; Rodríguez Infante, G.; Romero Pérez, J. F. 2005. Accesibilidad y universidad: un estudio descriptivo. Revista intervención psicosocial, 14 (2): 209-222.
- Martínez Usero, J. A. 2007a. La accesibilidad a la información en las bibliotecas públicas: directrices para garantizar la integración. BiB Textos universitarios de biblioteconomía i documentació, 18.
- ONCE-CIDAT. 2009. Guía de referencia: accesibilidad en páginas Web. Recuperado el 2 de Enero de 2014 de: <http://www.once.es>
- Piñeros, I. 2008. El acceso a la información de las personas con discapacidad visual: modelo de servicio para bibliotecas. Buenos Aires: Alfagrama.

Unidad 3

- Arias Coello, A. 2008. Utilización de los estudios de opinión de usuarios para el rediseño de los servicios bibliotecarios universitarios. X Jornadas de Gestión de la Información Las dimensiones del cambio: usuarios, servicios y profesionales, Madrid, 2008 nov. 20-21, pp. 161-171.
- Fernández Valdés, M. M.; Núñez Paula, I. A. 2007. Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud. Acimed 15 (4).
- Furnival, A. C.; Pinto, E. L.; Ouchi, M. T. 2012. O uso da técnica *cliente oculto* como uma ferramenta de avaliação no atendimento aos usuários de bibliotecas públicas: uma experiência brasileira na graduação de Biblioteconomia. Revista interamericana de bibliotecología 35 (1): 27-38.
- González-Teruel. A. 2016. Beyond Indicators and Measures. Understanding the User's Reality Through a Qualitative Approach. En: The identity of the contemporary

public library. Principles and methods of analysis, evaluation, interpretation. Ledizioni LediPublishing, pp. 75-95.

- González-Teruel, A. 2016. Referentes teóricos y dimensiones aplicadas en el estudio del usuario de la información. En: M. N. González de Gómez y R. Rabello.

Informação: agentes e intermediação. Brasília: IBICT.

- Hernández Salazar, P. 2011. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las ciencias de la información 34: 349-368.

- Izquierdo Alonso, M. 1999. Una aproximación interdisciplinaria al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. Investigación bibliotecológica. 13 (26): 112-134.

- Rey Martín, C. 2000. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de Documentación 3: 139-153.

- Wilson, T. D.; Streatfield, D. R. 1981. Action research and users' needs. 4th International Research Forum in Information Science, Boras, Sweden, 1981.

- Wilson, T. D. 2000. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. Information research 5 (3).

Unidad 4

- Abadal Falgueras, E. 2004. Gestión de proyectos en información y documentación. Gijón: Trea.

- Borrego Huerta, A. 1999. La investigación cualitativa y sus aplicaciones en biblioteconomía y documentación. Revista española de documentación científica 22 (2): 139-157.

- Hernández Salazar, P. 2008. Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información. México: CUIB (Cuadernos de investigación nº 5), 231 p.

- Linares Columbie, R. 2000. Las investigaciones cualitativas y cuantitativas en ciencia de la información. Algunas consideraciones. FORINFA@. Revista iberoamericana de usuarios de información 1: 11-14.

-----, 1992. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. Ciencia de la información 23 (2): 119-130.

-----, 2001. ¿Por qué requerimos una metodología para el estudio de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades? Primer Congreso Universitario de Ciencia de la Documentación, Revista general de documentación e información 11 (1): 755-778.

- Sáenz Casado, E. 1997. Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios. Revista general de información y comunicación 7 (2): 41-68.
- Taylor, S. J.; Bogdan, R. 1998. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Paidós.

Unidad 5

- Abadal Falgueras, E. 2004. Gestión de proyectos en información y documentación. Gijón: Trea.
- Corda, M. C. 2012. Gestión y mediación de la información en un servicio de referencia digital para el campo de las ciencias sociales = Gestão e mediação de informação em um serviço de referência digital no campo das ciências sociais. Brazilian Journal of Information Science 6 (2): 89-104.
- Cuadrado, M. I.; Rivera Díaz, E. 2009. Pregunte: las bibliotecas responden. Servicio de referencia virtual de las bibliotecas públicas españolas. El profesional de la información 18 (6): 642-648.
- Galán Gall, A. L.; Arévalo Molina, J. 2010 El catálogo oficial de productos y servicios de la biblioteca universitaria de la UCLM. En: II Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas, Málaga.
- Gallo León, J. P. 2008. Innovación en los servicios de bibliotecas públicas orientadas al usuario. El caso de la Biblioteca Regional de Murcia. El profesional de la información 17 (2): 144-154.
- Gil García, P.; Hernández Rabilero, L. M.; Tercero Fernández, A. B. 2009. Carta de servicios del Archivo General de la Universidad de Castilla La Mancha (Ciudad Real, España). En: FESABID 2009, Madrid.
- Gómez Gómez, A. A. 2008. Proyectos y servicios innovadores en la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía. El profesional de la información 17 (2): 175-182.
- Herrera Morillas, J. L.; Pérez Pulido, M. 2006. Servicios bibliotecarios: referencia, préstamo y consulta en sala. En: Introducción a la biblioteconomía: manual del alumno universitario. Madrid: Abecedario.
- Manso Rodríguez, R. A. 2008. Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo. Revista española de documentación científica 31 (1): 39-51.
- Merlo Vega, J. A. 2009. Servicios de referencia para una sociedad digital. El profesional de la información 18 (6): 581-586.

Unidad 6

- Berrio, C. 2012. Entre la alfabetización informacional y la brecha digital: reflexiones para una reconceptualización de los fenómenos de exclusión digital. Revista interamericana de bibliotecología 35 (1): 39-53.
- García Gómez, J.; Díaz Grau, A. 2001. La formación de usuarios en la biblioteca pública española: análisis de las principales experiencias desarrolladas. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios 65: 27-46.
- Hernández Salazar, P. 2007. La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. Revista general de información y documentación 17 (2): 103-121.
- Marzal, M. A. 2009. Evolución conceptual de la alfabetización en información a partir de la alfabetización múltiple en su perspectiva educativa y bibliotecaria. Investigación bibliotecológica 23 (47): 129-160.
- Naranjo Vélez, E. 2005 Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una concepción. Investigación bibliotecológica 19 (38): 33-60.
- Rendón Giraldo, N. E., Naranjo Vélez, E.; Giraldo Arredondo, C. M. 2005. Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano: resultados de investigación. Revista interamericana de bibliotecología 28 (2): 43-86.
- Uribe Tirado, A. 2009. Interrelaciones entre veinte definiciones descripciones del concepto de alfabetización en información: propuesta de macrodefinición. Acimed 20 (4): 1-22.

5.2. Bibliografía ampliatoria

La bibliografía ampliatoria en relación a los trabajos finales que encaren los alumnos y las alumnas, será indicada oportunamente.

Unidad temática 1

- Arriola Navarrete, O.; Butrón Yáñez, K. 2008. La cultura bibliotecaria del usuario de bibliotecas académicas: un panorama de su realidad. VI Coloquio Administración y Liderazgo en el Campo Informativo (ALCI), Veracruz, 2008 sept. 21-23.
- Berriel, G. et al. 1999. El legislador como usuario de información. Informatio 3/4: 163-180.

- Gimeno Perelló, J. 2005. El usuario de bibliotecas ante los nuevos soportes y los nuevos servicios: el usuario electrónico. *Revista General de Información y Documentación* 15 (2): 39-50.
- Núñez Paula, I. A. 2001. Discurso vs. acción. El usuario/cliente/lector y la ética es la teoría vs. la práctica de la gestión de todo. *FORINF@: revista Interamericana de usuarios de Información* 11: 6-10.
- Timbo, N. V. 2002. O controle emocional do bibliotecário: facilitando o processo de comunicação na entrevista de referencia. *Revista de educação de Cogelme* 11(21): 83-89.

Unidad temática 2

- Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a personas con discapacidad y a las personas mayores. 2008. Madrid: Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.
- Comisión Interuniversitaria: Discapacidad y Derechos Humanos. Estado actual de las políticas de Educación Superior en las Universidades Nacionales. 2011. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.
- Dubán Ospina Sánchez, D. 2009. Atención a usuarios con discapacidad visual y auditiva en una biblioteca. *Revista Ethos Educativo* 44. Recuperado el 7 de Julio de 2013 de: <http://www.imced.edu.mx/Ethos/Archivo/44/44-49.pdf>
- Millán Reyes, A. N. 2010. Servicios bibliotecarios: la perspectiva de los estudiantes con discapacidad y el personal bibliotecario a través de seis universidades madrileñas. *Revista española de documentación científica*, 33(1), 106-126.
- Quesada Mata, F.; Lépiz Ureña, G. 2013. Bibliotecas accesibles: Centro de documentación del Instituto Latinoamericano de Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente (ILANUD). *E- Ciencias de la Información*, 3 (1): 1-15. Recuperado el 4 de Enero de 2014 de: <http://revistaebci.ucr.ac.cr/volumenes/3/3-1/3-1-1t/3-1-1t.html>
- Serrano Mascaraque, E. 2009. Accesibilidad vs. Usabilidad web: evaluación y correlación. *Investigación bibliotecológica*, 23 (48), 61-103.
- Serrano Mascaraque E.; Moratilla Ocaña, A.; OLMEDA MARTOS, I. 2009. Directrices técnicas referidas a la accesibilidad web. *Anales de documentación*, 12: 255-280.

- Serrano Mascaraque E.; Moratilla Ocaña, A.; Olmeda Martos, I. (2010). Métrica para la evaluación de la accesibilidad en Internet: propuesta y testeo. Revista española de documentación científica, 33(3): 378-396.
- Stupp Kupiec, R. 2001. Universidades accesibles para todos. Educación, 25 (2): 137-145.

Unidad temática 3

- Freire, I. M. 2002. Estudos de usuários: o padrão que une três abordagens. Ciência da Informação 31 (3): 103-107.
- Gago, M. A.; López de Cuellar Mayoral, M. J. 1999. Modelo de estudio de usuarios en una biblioteca pública municipal de Madrid. Boletín de la ANABAD 49 (3-4): 527-544.
- López Espinosa, J. A.; Santovenia Díaz, J. R. 1994. El médico de familia como usuario de la información. Acimed 2 (1).
- Martín Moreno, C. 2007. Metodología de investigación en estudios de usuarios. Revista general de información y documentación 17 (2): 129-149.
- Pérez Giffoni, M. C.; Sabelli, M. 2010. Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en el Uruguay. Montevideo: Universidad de la República.

Unidad temática 4

- Barrios, A. et al. 1992. Manual operativo : metodología de formulación de proyectos educativos con enfoque estratégico. Caracas : Cinterplan.
- Ginestar, A. 2001. Pautas para identificar, formular y evaluar proyectos. Buenos Aires: OEA, Asociación Argentina de Evaluación, Centro Interamericano de Capacitación y Cooperación.
- Gómez Fuentes, H.; Mercado Martinic, B. 2008. Pautas para un trabajo de investigación en bibliotecología. Santiago de Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana. Departamento de Gestión de Información.
- Marradi, A.; Archenti, N.; Piovani, J. I. (2007). Metodología de las ciencias sociales. Buenos Aires: Emecé.
- Moya Anegón, F. de. et al. 1996. Técnicas cuantitativas aplicadas a la biblioteconomía y documentación. Madrid: Síntesis.

Unidad temática 5

- García Delgado, P. 2003. El servicio de referencia digital. El Profesional de la información 12 (4): 320-330.
- García Gómez, Francisco. 2002. Las bibliotecas públicas españolas en Internet ¿qué servicios ofrecen? Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios 68: 22-36.
- Hughes Hassell, S.; Miller, E. T. 2006 Las páginas web de bibliotecas públicas dirigidas a adolescentes: cómo satisfacer las necesidades de los jóvenes de hoy a través de internet. Anales de Documentación 9: 165-185.
- Torres Vargas, G. A.; Sánchez Avillaneda, R. 2005. El servicio de referencia en la biblioteca digital. Investigación bibliotecológica 19 (39): 120-131.
- Vogt, H. 2004. El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann.

Unidad temática 6

- Córdoba González, S. 1996. Formación de usuarios para estudiantes universitarios: una experiencia con metodología participativa. México: CUIB.
- Hernández Salazar, P. 2001. Formación de usuarios. Modelo para diseñar programa sobre el uso de la tecnología de información en instituciones en educación superior. Documentación de las ciencias de la información 24: 151-179.
- Rendón Giraldo, N. E. 2000. La formación de usuarios de la información. Una propuesta curricular. Revista interamericana de bibliotecología 23 (1-2): 91-104.
- Rendón Giraldo, N. E.; Herrera Cortés, R. 2008. Hacia una formación de usuarios de la información en entornos locales. Información, cultura y sociedad 19: 35-62.
- Verdugo Sánchez, J. A. 1993. Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. Investigación bibliotecológica 7 (15): 4-15.