

## **La biblioteca en el espacio ciudadano. Reflexiones a partir de la investigación española sobre el usuario de la información, 2005-2019**

Autora: Aurora González-Teruel

Filiación: Universitat de València. Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación.  
agonzal@uv.es

### **Resumen:**

Los últimos datos sobre el escaso uso de las bibliotecas españolas cuestionan la utilidad de este servicio en la cotidianidad ciudadana. Paralelamente, un movimiento dentro de la Biblioteconomía y Documentación que habla de la biblioteca social, participativa o del bien común, busca ampliar el espacio ciudadano que ésta ocupa. Este trabajo se centra en las implicaciones que para este propósito tienen las últimas investigaciones españolas sobre usuarios de la información. Primero, los datos revelan la escasa participación de los profesionales en estas investigaciones. Segundo, abundan aquellas que se centran en la evaluación de unidades de información, pero escasean las dirigidas a obtener datos para su planificación. Tercero, hay más interés por el usuario en el entorno laboral que por las necesidades de información de los usuarios en su vida cotidiana. Finalmente, ha aumentado la complejidad metodológica, pero eso no redundará en la mejora de las implicaciones prácticas explícitas para la gestión de unidades de información. Todo ello lleva a reflexionar sobre la necesidad de que investigadores y profesionales se impliquen más en el conocimiento del comportamiento, hábitos y necesidades de información de los usuarios si el objetivo es una biblioteca que equilibre el potencial valor social percibido por profesionales e investigadores con el valor derivado de su uso y, por lo tanto, de su utilidad para el ciudadano.

**Palabras clave:** Bibliotecas; usuarios; comportamiento informacional, métodos de investigación, planificación; evaluación, España.

## **The library in the public space. Reflections from Spanish research on the information user, 2005-2019**

### **Abstract:**

The latest data on the scarce use of Spanish libraries question the usefulness of this service in the everyday life of citizens. At the same time, a movement within Library Science and Documentation that speaks, for example, of the social, participatory or common good library, seeks to expand the civic space it occupies. This paper focuses on the implications of the latest Spanish research on information users for this purpose. First, the data reveal the scarce participation of professionals in this research. Second, there is an abundance of research focusing on the evaluation of information units, but little research aimed at obtaining data for planning purposes. Third, there is more interest in the user in the work environment than in the information needs of users in their daily lives. Finally, there has been an increase in methodological complexity, but this does not lead to an improvement in the explicit practical implications for the management of information units. All this leads to reflect on the need for researchers and professionals to become more involved in the knowledge of the behaviour, habits and information needs of users if the objective is a library that balances the potential social value perceived by professionals and researchers with the value derived from its use and, therefore, its usefulness for the citizen.

**Keywords:** Libraries; users; information behaviour, research methods, planning; evaluation, Spain.

## La biblioteca en el espacio ciudadano. Reflexiones a partir de la investigación española sobre el usuario, 2005-2019

### 1. Uso de las bibliotecas españolas

En el año 2014 el Grupo estratégico de prospectiva del Consejo de cooperación bibliotecaria presentó el estudio “Prospectiva-2020” (Consejo de cooperación bibliotecaria, 2014). En él se describían las diez áreas que más iban a cambiar en las bibliotecas españolas en los siguientes años como consecuencia de los cambios sociales e informativos. Una de estas diez áreas fue la titulada “Las bibliotecas y su interacción social” en la que se declaraba que el usuario debía ser más participativo e implicarse en el proceso de toma de decisiones de una biblioteca ubicua y omnipresente, que la biblioteca debía innovar contando con el conocimiento real de las necesidades de sus usuarios, y que nuevos productos y servicios surgirían como respuesta al *feedback* recibido desde la comunidad de usuarios.

Años después, la última “Encuesta de hábitos y prácticas culturales en España” (Ministerio de cultura y deporte, 2019) situaba en el 26,8%, la población que había acudido en el último año a una biblioteca, de forma virtual o presencial. Por otra parte, el “Barómetro de hábitos de lectura y compra de libros de 2019” (Federación de gremios de editores de España, 2019) determinó que el 32 % de los entrevistados había acudido a una biblioteca durante el año anterior, aunque sólo 26% era usuario frecuente. Finalmente, en el informe “Balance y proyección del Informe Prospectiva 2020” (Consejo de cooperación bibliotecaria, 2020), se valoró el cumplimiento de las diez tendencias que se incluyeron en el estudio original de 2014. En concreto, para la relacionada con la biblioteca y la interacción social, mencionaba que había aumentado la oferta de actividades y espacios que la biblioteca ofrecía a la sociedad, pero había avanzado poco en una mayor participación en la toma de decisiones por parte de la comunidad de usuarios.

Estos datos reflejan una disonancia entre la percepción que los bibliotecarios tienen en cuanto a lo que debería ser la biblioteca y lo que es para el usuario, medido en términos de uso de dicha biblioteca. No hay que olvidar que el uso o la demanda a una biblioteca es la medida de su utilidad y, por lo tanto, del éxito o fracaso alcanzado en la consecución de sus objetivos (Gonzalez-Teruel, 2005).

Mientras los anteriores informes aportan unas estadísticas nada halagüeñas para mejorar el equilibrio entre el valor social atribuible a la biblioteca frente al valor derivado de su uso, en una Biblioteconomía y Documentación (ByD) vista como disciplina académica, cada vez más se oye hablar de la biblioteca social, en todas sus acepciones y perspectivas (Perez-Pulido y Vivarelli, 2018). En ese contexto triunfan metáforas como la del “el usuario como *partner*” (Rasmussen, 2016) cuyo rasgo distintivo, no es tanto el disfrute de un servicio de biblioteca, sino que el usuario contribuya a diseñar el servicio. Esto implica una participación promovida por un dialogo activo entre el usuario y el profesional, no solo aportando datos por medio de por ejemplo entrevistas, sino participando en los procesos de toma de decisiones. Además, en este enfoque el usuario está involucrado en tareas de co-creación e innovación, impulsadas por un mutuo interés (entre profesionales y usuarios) donde la motivación y la pasión son las recompensas (Johannsen, 2015). Esta y otras metáforas que sitúan al usuario y al bibliotecario al mismo nivel de competencia, parten del rol que el bibliotecario o investigador atribuyen al usuario dentro de su concepción de biblioteca. Un rol que presupone un conocimiento de sus requerimientos y expectativas y donde se identifica que ese rol es precisamente el que el usuario desea asumir. Pero realmente ¿hemos llegado a adquirir un conocimiento en profundidad de cuáles son estos requerimientos y expectativas? ¿Por qué se considera que ese es el rumbo que ha de tomar la biblioteca?

En el contexto de un seminario que pretende construir un espacio común entre Italia y España para la reflexión sobre la ByD académica y profesional, para responder a esta pregunta, podría hacerse un paralelismo con la ByD italiana, tal y como la describen Faggiolani y Solimine (2013). Estos investigadores hablan de tres etapas en la evolución de esta área. La primera, centrada en la gestión de los documentos y de las colecciones, la segunda centrada en la gestión de los servicios

y la tercera, a partir del año 2000, cuyo foco está en el usuario y donde se habla de biblioteconomía social

Las dos primeras etapas se corresponden con lo que en la investigación sobre comportamiento informacional se ha llamado paradigma orientado al sistema, caracterizado por una investigación que aborda el estudio del proceso de búsqueda de información desde una perspectiva parcial, preferentemente con un enfoque cuantitativo, orientado a describir transacciones entre el usuario y el sistema (Dervin y Nilan, 1986). Desde el punto de vista de la evolución de los estudios centrados en los usuarios es una primera etapa en la que la investigación se focaliza en los aspectos más “observables” de la relación del usuario real con la información (demanda y uso de la información). Desde el punto de vista de la gestión de cualquier sistema de información, los resultados de este tipo de investigaciones son útiles para la evaluación de dicho sistema. En esta línea, la investigación española del usuario de la información, realizada en los años 90 del siglo XX y los primeros años del siglo XXI, estuvo caracterizada por una serie de rasgos que la identificaban con este paradigma (Gonzalez Teruel y Abad García, 2005).

La tercera etapa descrita en la ByD italiana corresponde con el llamado paradigma orientado al usuario en el que se adopta una visión global del proceso de búsqueda de información, normalmente a través de la triangulación metodológica, con el fin de entender por qué las personas necesitan, buscan o intercambian información, independientemente del sistema que utilicen (Dervin y Nilan, 1986). Desde el punto de vista de la evolución de los estudios centrados en los usuarios es un gran paso hacia la consideración del usuario con relación a la información en vez del usuario con relación a un sistema de información. Desde el punto de vista de la gestión de cualquier sistema de información, los resultados de este tipo de investigaciones son útiles para la planificación a partir de los requerimientos de la población potencial de usuarios. Si en España hemos progresado hacia este estilo de investigación, lo que nos llevaría a tener suficientes argumentos para fundamentar la concepción de biblioteca mencionada anteriormente, es el objeto de este texto.

## 2. La investigación española del usuario de la información entre los años 2005-2019

Para localizar la investigación española publicada sobre el usuario de la información, es necesario consultar diversas fuentes con el fin de identificar, localizar y recuperar el mayor número de trabajos, de entre todos los que hipotéticamente se han publicado. Partiendo de esta premisa, en primer lugar, se buscaron en las bases de datos *Social Science Citation Index* de la *Web of Science* (SSCI-WoS) y en Scopus los artículos y revisiones publicados en revistas de la categoría *Information Science and Library Science* y *Library and Information Science*, respectivamente, en los que, al menos, firmara un investigador de una institución española. Posteriormente, para localizar trabajos publicados por autores españoles en revistas españolas no recuperados en SSCI-WoS y Scopus se utilizó la base de datos ÍndICES CSIC (antiguo ISOC ByD), en la categoría *Información y Documentación Científica*. Al tener una actualización irregular, esta búsqueda se completó con la consulta a los sumarios de las revistas cuyos contenidos no estaban todavía recogidos en dicha base de datos. Por otra parte, para localizar trabajos publicados por autores españoles en revistas no españolas y no recuperados en las anteriores fuentes, se consultaron tres bases de datos más: *Library & Information Science Abstracts* (LISA), *SciELO Citation Index* (SciELO) y *Emerging Sources Citation Index* (ESCI). A esta dos últimas bases de datos se accedió a través de la plataforma WoS. Por último, también se revisaron las referencias bibliográficas de los trabajos que finalmente fueron considerados relevantes.

Para seleccionar los términos de la estrategia de búsqueda, se partió de la estrategia empleada por Gonzalez Teruel, González Alcaide, Barrios y Abad García (2015) para localizar la investigación del usuario en un contexto internacional. Los términos y expresiones incluidos en dicha estrategia fueron:

*“Information seeking” or “information behavior” or “information behaviour” or “information seeking behavior” or “information seeking behaviour” or “user studies” or “user study” or “information practice\*” or “information sharing behavior” or “information sharing behaviour” or “information searching behavior” or “information searching behaviour” or “information use behavior” or “information use behaviour” or “information needs”*

Además, se utilizaron términos menos específicos que, aunque podían provocar la recuperación de un alto número de trabajos no relevantes, aseguraban una recuperación exhaustiva (p.e. “library use\*”, “user behav\*”, “user survey”, “user\* actitud\*”). En SSCI-WoS, SCOPUS, ÍNDICE CSIC, SCIELO, ESCI y LISA la estrategia se aplicó en el campo título, resumen y descriptor. En el caso de LISA, además se realizó una búsqueda en el campo materia. Los registros se descargaron durante el mes de febrero de 2020.

Los trabajos que se consideraron relevantes fueron aquellos que investigaban cualquier aspecto del proceso de búsqueda de información, incluyendo estudios empíricos que aportaran datos sobre la conducta de los usuarios recogidos exprofeso, los trabajos de corte bibliográfico (análisis de contenido, estudio bibliométrico, revisión bibliográfica...) y los estudios teóricos, metodológicos o conceptuales. Los estudios centrados en la calidad de sistemas de información, usabilidad y alfabetización informacional se consideraron relevantes siempre que el usuario fuera el foco de la investigación.

Por otra parte, se consideraron no relevantes cualquier trabajo cuyo tema principal no fuera el estudio y análisis del proceso de búsqueda de información, incluyendo a) la descripción de actividades e innovaciones realizadas en una biblioteca o centro de documentación; b) la implantación de sistemas de calidad o evaluación de bibliotecas sin recabar información de sus usuarios y c) la formación de usuarios o de profesionales de la información.

Tal y como figura en la tabla 1, de los trabajos considerados relevantes se analizaron cinco aspectos: la autoría, el aspecto del proceso de búsqueda de información investigado, el tipo de usuario y la metodología empleada. Para asegurar la comparabilidad y consistencia con los estudios que en el pasado analizaron la investigación centrada en el usuario a nivel internacional (Julien, 1996, Julien y Duggan, 2000; Julien, Pecoskie, y Reed, 2011; Julien y O’Brien, 2014), pero especialmente a nivel español (González-Teruel y Abad-García, 2005), se mantuvieron en la medida de lo posible las clasificaciones empleadas en dichos trabajos.

Tabla 1. Aspectos analizados

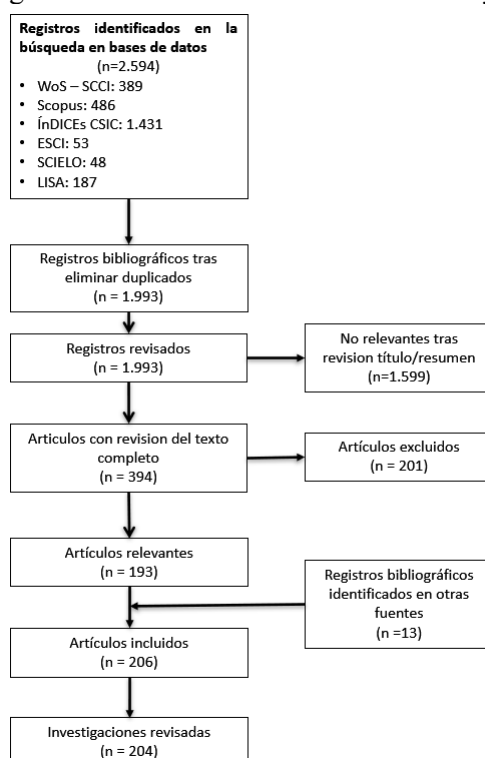
Aspecto analizado	Definición
<b>1. Tipo de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empíricos: describen la recopilación sistemática de datos sobre el comportamiento del usuario para un propósito particular, como el diseño o mejora de un sistema de información.</li> <li>• Bibliográfico: estudios bibliométricos, revisiones bibliográficas, estudios que analizan datos obtenidos por otros (estudios secundarios) o hacen una selección bibliográfica de un aspecto específico del comportamiento de búsqueda de información.</li> <li>• Teórico: describen o proponen un concepto o marco teórico para estudiar el comportamiento de información del usuario.</li> <li>• Metodológico: describen una o más métodos o técnicas para el estudio de la conducta de información de un grupo de usuarios, o un marco metodológico para evaluar una unidad de información desde el punto de vista del usuario.</li> </ul>
<b>2. Autoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesor universitario con responsabilidades docentes e investigadoras (PDI)</li> <li>• Profesionales</li> <li>• Investigadores a tiempo completo</li> </ul>
<b>3. Aspecto del proceso de búsqueda de información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes y aptitudes de los usuarios con respecto a un servicio, sistema o fuente de información (independientemente de si se utiliza o no) para determinar si es probable que la introducción de un sistema de información específico tenga éxito.</li> <li>• Necesidades de información o información requerida para llevar a cabo una tarea específica o resolver un problema de información, independientemente de la fuente de información seleccionada para obtener la información. .</li> <li>• Demandas de información: solicitudes reales realizadas a una unidad o sistema de información recogidas en un registro de solicitudes o de los logs de un sistema.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de un servicio, sistema o fuente de información, incluyendo el uso de una biblioteca, archivo o centro de documentación, el grado de uso de las colecciones, el hábito lector, el uso de e-books y el uso de fuentes de información</li> <li>• Búsqueda de información.</li> <li>• Uso de información.</li> <li>• Intercambio de información.</li> <li>• Nivel de satisfacción (percepción y opinión del usuario) con el uso de la información o servicio, sistema o fuente</li> </ul>
<b>4. Tipo de usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según su rol laboral o académico: comunidad académica (personal docente o investigador o estudiantes), profesionales (médicos, periodistas, etc,...), trabajadores de la industria investigadores, bibliotecarios, estudiantes no universitarios</li> <li>• Según su rol social o grupo demográfico: ciudadanos, consumidores, inmigrantes, mujeres, adolescentes, discapacitados.</li> <li>• Usuarios en general, normalmente usuarios de bibliotecas públicas, archivos o centros de documentación.</li> <li>• Otros grupos sin especificar.</li> </ul>
<b>5. Estrategia metodológica</b>	Experimental, encuesta, entrevista, observación, análisis de registros, análisis de citas, varios métodos, otros.

## 2.1. Proceso de selección y tipo de trabajo

Inicialmente, la búsqueda en las bases de datos permitió obtener 2.594 referencias bibliográficas (figura 1). Tras eliminar las duplicadas se obtuvo un total de 1.993 referencias bibliográficas de las que se revisaron el título y el resumen. Se eliminaron 1.599 y de 394 se obtuvo el texto completo. De estos trabajos se consideraron no relevantes 201, siendo seleccionados 193 como relevantes. De la revisión de la bibliografía de estos trabajos, se obtuvieron 13 referencias bibliográficas adicionales. Finalmente fueron incluidos en la revisión 206 artículos con 204 investigaciones diferentes.

Figura 1. Proceso de selección de los trabajos

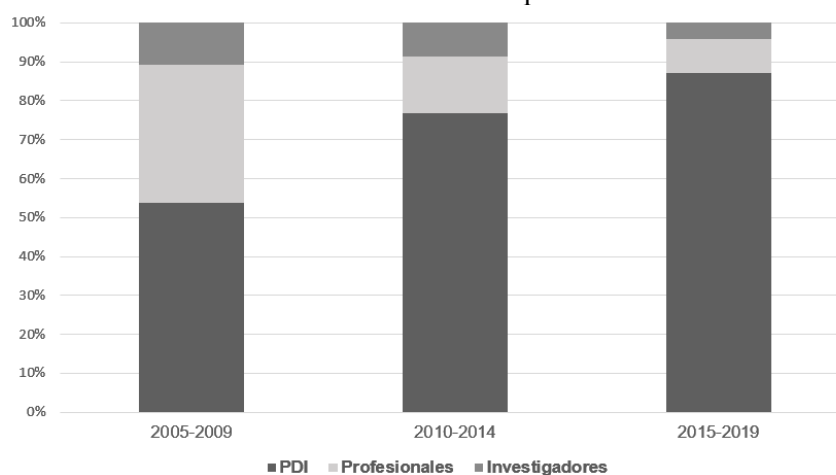


La mayoría de las investigaciones revisadas fueron estudios empíricos que presentaban resultados de investigaciones del proceso de búsqueda de información de diversos colectivos de usuarios (n=162, 79.4%). Los trabajos de carácter bibliográfico representaron el 8.8% y los metodológicos el 7.4%. Sólo nueve investigaciones (4.4%) estaban centradas en aspectos teóricos o conceptuales.

## 2.2 Quién investiga al usuario de la información en España

De los 206 artículos se obtuvieron 517 firmas, siendo 2,5 la media de firmas por trabajo. De estas 517 firmas, el 73,9% fueron de autores pertenecientes al personal docente e investigador de universidades (PDI), el 18,4% a profesionales y el 7,7% a investigadores. Durante todo el periodo se observa un aumento considerable del PDI firmante (pasa del 54,8% al 87,2%) en detrimento de los profesionales (del 34,4% al 8,5% de las firmas) y los investigadores (del 10,8% de las firmas al 4,3%) (gráfico 1). Por otra parte, si se consideran los autores únicos, los 206 trabajos fueron publicados por 348 autores, de los que el 75.6% publicaron un solo trabajo, 22.1% entre 2 y 5 trabajos y únicamente el 2.3 % de los autores (n=8) publicó 6 o más trabajos en 15 años de observación.

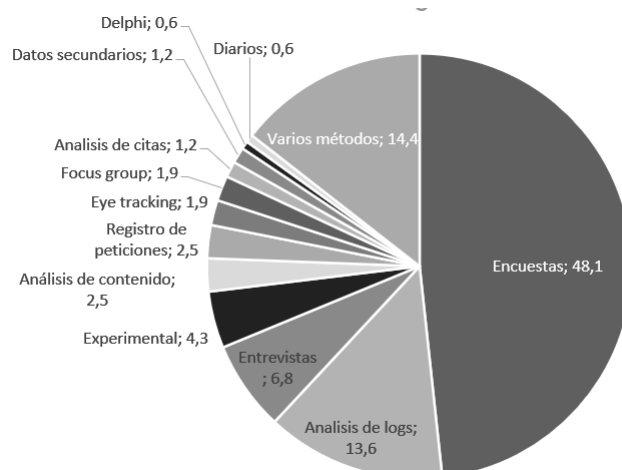
Gráfico 1. Evolución del tipo de autor



## 2.3 Metodología utilizada

El gráfico 2 muestra las diversas estrategias metodológicas utilizadas en los 162 estudios empíricos. De estos, 137 (84,6%) utilizaron una sola estrategia y 24 (14,4%) utilizaron dos o más. En el 48,1% de los casos en los que se utilizó un solo método, las encuestas fueron la estrategia más frecuente, seguida por el 13% en el caso de análisis de logs y 6,8% entrevistas. El resto de los métodos de investigación aparecieron en 10 o menos trabajos. Dentro de la categoría otros, se incluye el análisis de citas, los datos secundarios, el estudio Delphi y los diarios.

Gráfico 2. Estrategias metodológicas



En general, los diseños metodológicos con una orientación cuantitativa fueron la estrategia metodológica en el 75,9% de los trabajos en los que se utilizó un solo método. En los estudios en los que emplearon dos o más, en 11 (6,8% del total de documentos empíricos) se utilizaron estrategias cualitativas y cuantitativas de forma conjunta, en 7 estudios (4,3%) únicamente cualitativas y en 6 (3,7%) únicamente cuantitativas. Por lo tanto, para los 162 empíricos, independientemente del número de estrategias empleadas, el 79,6% (n=129) fue un diseño metodológico cuantitativo, el 13,6% cualitativo (n=22), y el 6,8% un diseño mixto cuantitativo y cualitativo (n=11).

#### 2.4 Aspecto del proceso de búsqueda de información

Los 162 estudios empíricos abordaron únicamente un aspecto del proceso de búsqueda de información en el 80,9% de los estudios. Cuando esto ocurrió, el aspecto que más fue estudiado fue el uso de fuentes de información (14,8%) y el hábito lector (13,6%). Por el contrario, el aspecto menos estudiado fue el uso de la información (0,6%) y la demanda a un sistema de información (1,9%) (tabla 2). Por otra parte, en 31 estudios (19,1%) se estudiaron diversos aspectos (en 26 dos aspectos, en 3 estudios 3 aspectos y en 2 cuatro aspectos). Cuando esto ocurrió, lo más frecuente fue el estudio de actitudes y aptitudes junto con el uso de fuentes (5,6%), el uso de una biblioteca, archivo o centro de documentación junto con la satisfacción de los usuarios (2,5%) y el grado de uso de determinadas colecciones junto con el uso de información (2,5%).

Tal y como aparece destacado en la tabla 2, los tipos de estudios más frecuentes (10 o más trabajos en 15 años de observación) en la literatura española centrada en los usuarios son aquellos que, con una orientación cuantitativa, se centran en el hábito lector (n=20), el uso de fuentes de información (n=20), el grado de uso de determinadas colecciones (n=12), el uso de una biblioteca, archivo o centro de documentación (n=10), la búsqueda de información (n=10) y la satisfacción de los usuarios (n=10). En conjunto, el estudio de únicamente 5 aspectos supone el 50,6% de los estudios empíricos.

Tabla 2. Aspectos del proceso de búsqueda de información investigados

Aspectos del proceso de búsqueda de información	Cuant.	Cual.	Cuant/ Cual	Total	%
<b>Un aspecto</b>					
Aptitudes y Actitudes		4		4	2,5
Necesidades de información	5	5		10	6,2
Demanda	3			3	1,9
Uso de una biblioteca, archivo o centro de documentación	10	3	2	15	9,3
Grado de uso de determinadas colecciones	12			12	7,4
Hábito lector	20		2	22	13,6
Uso de e-books	7			7	4,3
Uso de fuentes	20	3	1	24	14,8
Búsqueda de información	10	3	1	14	8,6
Uso de información	1			1	0,6
Intercambio de información	5	2	1	8	4,9
Satisfacción	10		1	11	6,8
<b>Dos aspectos</b>					
Aptitudes y Actitudes; Uso de fuentes	8		1	9	5,6
Necesidades de información; Uso de fuentes	2			2	1,2
Uso de una biblioteca, archivo o centro de documentación; Búsqueda de información	3			3	1,9
Uso de una biblioteca, archivo o centro de documentación; g. Satisfacción	3		1	4	2,5
Grado de uso de determinadas colecciones; Uso de información	4			4	2,5
Grado de uso de determinadas colecciones; Intercambio de información	1			1	0,6
Uso de fuentes; Búsqueda de información	1			1	0,6
Uso de fuentes; Satisfacción	1			1	0,6
Uso de información; Intercambio de información	1			1	0,6
<b>Tres aspectos</b>					
Necesidades de información; Búsqueda de información; Intercambio de información			1	1	0,6
Demanda; Uso de una biblioteca, archivo o centro de documentación; Uso de fuentes	1			1	0,6
Uso de fuentes; Intercambio de información; Satisfacción;	1			1	0,6
<b>Cuatro aspectos</b>					
Aptitudes y Actitudes; Necesidades de información; Uso de fuentes; Uso de información		2		2	1,2
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>

## 2.5 Tipo de usuario investigado

De los 162 trabajos empíricos, en 157 se investigó a un solo tipo de usuario y en 5 dos. En el 46,9% de estas investigaciones se observó a usuarios pertenecientes a la comunidad universitaria (sin especificar en 25 investigaciones, estudiantes en 37, y 14 en personal docente e investigador). Por detrás se situaron los usuarios en general (8,6%) (usuarios de bibliotecas públicas, archivos o centros de documentación), los profesionales (8%) y los estudiantes no universitarios (6,2%).



Otros tipos de usuarios fueron investigados en 8 o menos ocasiones. Por otra parte, en el 11,7% de las investigaciones el tipo de usuario no se especificó (tabla 3).

Tabla 3. Tipo de usuario investigado

Tipo de usuario	%
Comunidad universitaria	46,9
Usuarios en general	8,6
Profesionales	8,0
Estudiantes no universitarios	6,2
Investigadores	4,9
Ciudadanos	4,3
Trabajadores en empresas	2,5
Consumidores	2,5
Inmigrantes	1,9
Mujeres	1,9
Adolescentes	1,2
Personas discapacitadas	1,2
Bibliotecarios	0,6
Maestros	0,6
Sin especificar	11,7

Es importante destacar que en el 66,7% de las investigaciones el usuario se observó desde el punto de vista de su rol laboral o académico (comunidad universitaria, investigadores, profesionales, trabajadores de empresas, estudiantes, maestros y bibliotecarios) mientras que sólo el 13% el usuario se observó en el contexto de la vida cotidiana (ciudadanos, consumidores, inmigrantes, mujeres, adolescentes y personas discapacitadas). En el resto de los trabajos no se pudo determinar el contexto en el que se realizó la investigación (Usuarios en general y Sin especificar).

### 3. Requerimientos del usuario o legitimación de una profesión y un área de investigación

Este trabajo ha actualizado los datos sobre la investigación española del usuario de la información en los últimos 15 años, con el fin de conocer si la información que nos aporta avala una biblioteca más social, entendida como la total implicación del usuario, incluso en la toma de decisiones. Esto sería así, si se dieran cuatro condiciones.

La primera es que tanto profesionales como investigadores estuvieran implicados en un conocimiento previo del usuario a fin de diseñar unidades de información realmente conforme a sus requerimientos. Sin embargo, esta condición no se da. La investigación del usuario se ha convertido en un asunto académico a la vista de la autoría de los trabajos analizados. Como afirmó Wilson (2008), por una parte, los miembros de la academia deben seguir unas normas en términos del tipo de investigación que realizan y del medio en el que difunden sus resultados (revistas científicas) y se les juzga en la medida en que satisfacen estas normas. Por otra, el mundo de la práctica puede ser una fuente de problemas investigables, pero, a medida que la disciplina desarrolla una identidad dentro del mundo académico, los problemas investigables adquieren una base cada vez más teórica, dejando de lado las implicaciones prácticas. Se evidencia por tanto una desconexión entre ambas dimensiones de la ByD. Pero, además, el hecho de que exista un elevado número de autores transeúntes (Schubert y Glänzel, 1991), es decir pocos autores con un elevado número de trabajos en el periodo observado, también apunta a que no es un área especialmente consolidada ni a la que se le presta especial atención en la ByD española.

La segunda condición es que los aspectos del proceso de búsqueda de información que se investiguen estén orientados a conocer la relación del usuario con la información y no solo del usuario con los sistemas de información. Esto implicaría un conocimiento no solo de los usuarios

ya convencidos, o sea los usuarios habituales, sino también de los que, siendo usuarios potenciales, acuden a la biblioteca con poca frecuencia o nunca. Sin embargo, esta condición tampoco se cumple. Los datos obtenidos sobre la investigación del usuario en España indican que el aspecto que más se investiga es el uso de servicios, recursos o fuentes de información (en torno al 68%), que, junto a la demanda de información, la búsqueda de información y la satisfacción de los usuarios, son estudios realizados desde el punto de vista de la biblioteca. Es decir, el foco de la investigación española está puesto en la interacción de un usuario real con un sistema de información y por lo tanto sus resultados son aplicables a la evaluación de ese sistema de información. No son frecuentes los estudios centrados en usuarios potenciales que presentan resultados sobre actitudes o aptitudes (que asegurarían la evaluación de la viabilidad de una unidad de información), necesidades de información (que permitirían definir metas y objetivos en un proceso de planificación), el uso de la información (que permitiría medir la utilidad de la información proporcionada), o el intercambio de información, independientemente de sistema de información que utilicen o no. Por lo tanto, a la vista de estos datos únicamente se está implicando al usuario para medir resultados, no para la definición de metas previas a un proceso de planificación. En este sentido, la investigación española en este campo ha avanzado poco (González Teruel y Abad García, 2007) y podría ser ubicada todavía en un paradigma orientado al sistema según la definición de Dervin y Nilan (1986).

La tercera condición que debería darse para que los resultados de la investigación española sobre el usuario avalasen una biblioteca que lo implicara ampliamente en los procesos de gestión y funcionamiento, sería un conocimiento amplio de todo tipo de usuarios, incluyendo los usuarios en el contexto de su vida cotidiana, si lo que se quiere es que la biblioteca amplíe el espacio que ocupa en la vida del ciudadano. De nuevo, esta condición no se cumple. La mayor parte de los usuarios que se investigan son en un entorno laboral o académico, especialmente este último. Precisamente se trata de los usuarios que podrían considerarse una élite pues disponen de más recursos, más formación para utilizarlos y cuyas necesidades de información son más sistemáticas y estructuradas. Pero apenas se investiga al usuario en el contexto de la vida cotidiana. Esto, que no sólo ocurre en la investigación española, Julien (1999) lo interpreta como la necesidad que tienen los investigadores de centrarse en poblaciones que son prioritarias para los organismos financiadores. Por otra parte, si el foco está en la interacción de un usuario con un sistema, como antes se ha mencionado, es decir los usuarios que utilizan, ¿qué sabemos de los usuarios que no acuden a la biblioteca a pesar de que, por definición, todos necesitamos información? Es decir ¿cuáles son los motivos por los que un usuario potencial, no utiliza la biblioteca? Tener un conocimiento en profundidad de los factores que motivan el no uso de una biblioteca permitiría diseñar estrategias para aumentar la penetración del sistema entre la población potencial de usuarios. Sin embargo, es una cuestión que podemos intuir desde la experiencia, pero sobre la que no tenemos datos objetivos aportados por una observación sistemática del usuario. De hecho, únicamente una investigación de entre las revisadas se centró precisamente en los no usuarios de las bibliotecas (Fernández-Ardèvol, Ferran-Ferrer, Nieto-Arroyo y Fenoll, 2018).

La cuarta y última condición que debería darse, además de una mayor implicación en la investigación del usuario, mayor interés por todos los aspectos de la interacción del usuario con la información y un conocimiento en profundidad del usuario en su vida cotidiana así como los motivos por los que no utiliza la biblioteca, sería que esto fuera observado partiendo de una metodología que ayudara a entender a este usuario (metodología cualitativa), no solo a describir las transacciones entre usuario sistema (metodología cuantitativa). Una vez más, esta condición no se cumple. Aunque ha habido un aumento de la diversidad de estrategias metodológicas empleadas, en consonancia con un mayor interés por la relación entre el usuario y un sistema, las más frecuentes son de orientación cuantitativa (80%), como son las encuestas, el análisis de logs y el de citas y referencias. A penas hay diseños metodológicos cualitativos o que planteen un enfoque cuantitativo y cualitativo a través de la triangulación metodológica. Por lo tanto, los resultados están orientados más a describir que a entender por qué las personas necesitan

información y qué hacen con ella. Se trata de una orientación ya observada en la investigación española sobre el usuario en el pasado siglo (González Teruel y Abad García, 2007).

Por lo tanto ¿Qué sabemos de los usuarios? ¿Por qué consideramos que éste demanda una mayor implicación en los procesos que tienen lugar en una biblioteca? La investigación sobre usuarios en España no proporciona datos que avalen ese modelo de biblioteca. Centrarse en usuarios reales que ya son conocidos por la biblioteca y tomar decisiones de gestión en base a ellos (lo que son ya convencidos) restringe cada vez más la población que se va a ver atraída potencialmente por la biblioteca. Por el contrario, es necesario saber por qué dos tercios de la población no es usuaria frecuente de la biblioteca, preferentemente con diseños metodológicos mixtos (cuantitativos que describan y cualitativos que nos hagan entender). Y sobre todo es necesario adoptar una visión crítica y desde la reflexividad que no dé por sentado que el modelo de biblioteca que bibliotecarios e investigadores concebimos es el modelo que a los usuarios les gustaría tener. Y si cabe la posibilidad de que ese modelo de biblioteca sea más el resultado de la necesidad de legitimar una profesión y un área de investigación que de un requerimiento real del usuario.

#### 4. Referencias

Consejo de cooperación bibliotecaria (2014). *Prospectiva 2020: las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años*. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria. <<http://hdl.handle.net/10421/7460>> [Consulta: 15/03/2021]

Consejo de cooperación bibliotecaria (2020). *Balance y proyección del Informe Prospektiva 2020: las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas*. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria. <<https://www.ccbiblio.es/estructura-del-consejo/grupos-de-trabajo/estrategicos-grupos-trabajo-ccb/estudio-de-prospektiva-2020-valoracion>> [Consulta: 15/03/2021]

Dervin, Brenda; Michael S. Nilan (1986). “Information needs and uses.” *Annual Review of Information Science & Technology*, vol. 21, p. 3-33

Faggiolani, Chiara; Giovanni Solimine (2013). “Biblioteche moltiplicatrici di welfare.” *Biblioteche Oggi*, vol. 31, nº 3, pp. 15–19.

Federación de gremios de editores de España (2019). “Barómetro de hábitos de lectura y compra de libros en España 2019”. Ministerio de Cultura y Deporte. <<http://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:bdda3343-2d00-43ae-9c8f-7a4274951a29/npr-fgee-bar-metro-de-h-bitos-de-lectura-2019.pdf>>

Fernández-Ardèvol, Mireia; Ferran-Ferrer, Núria; Nieto-Arroyo, Javier; Fenoll, Carme (2018). “La biblioteca pública vista por las personas no usuarias.” *Profesional de La Informacion*, vol. 27, nº 3, pp. 659–70.

González-Teruel, Aurora (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: Fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea.

González-Teruel, Aurora; González Alcaide, Gregorio; Barrios, Maite; Abad García, M. Francisca (2015). “Mapping recent information behavior research: An analysis of co-authorship and co-citation networks.” *Scientometrics*, vol. 103, nº 2, pp. 687–705, doi:10.1007/s11192-015-1548-z.

González-Teruel, Aurora; M. Francisca Abad-García (2007). “Information needs and uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990-2004.” *Library and Information Science Research*, vol. 29, nº 1, pp. 30–46, doi:10.1016/j.lisr.2007.01.001.

González Teruel, A. (2021). La biblioteca en el espacio ciudadano. Reflexiones a partir de la investigación española sobre el usuario de la información, 2005-2019. In J. L. Gonzalo Sánchez-Molero & M. Caridad Sebastián (Eds.), *I Seminario Hispano-italiano en Biblioteconomía y Documentación* (pp. 251–267). Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación (UCM); Departamento de Biblioteconomía y Documentación (C3M).

- Johannsen, Carl Gustav (2015). *Library user metaphors and services: how librarians look at their users*. Berlin, Boston: Gruyter Saur.
- Julien, Heidi (1996). "A content analysis of the recent information needs and uses literature." *Library & Information Science Research*, vol. 18, n° 1, pp. 53–65, doi:10.1016/S0740-8188(96)90030-4.
- Julien, Heidi (1999). "Constructing 'Users' in Library and Information Science." *Aslib Proceedings*, vol. 51, n° 6, pp. 206–09, doi:10.1108/EUM00000000006979.
- Julien, Heidi; Pecoskie, Jen; Reed, Kathleen (2011) "Trends in Information Behavior Research, 1999–2008: A Content Analysis." *Library & Information Science Research*, vol. 33, n° 1, pp. 19–24, doi:10.1016/j.lisr.2010.07.014.
- Julien, Heidi; Lawrence J. Duggan (2000). "A Longitudinal Analysis of the Information Needs and Uses Literature." *Library & Information Science Research*, vol. 22, n° 3, pp. 291–309, doi:10.1016/S0740-8188(99)00057-2.
- Julien, Heidi; Michael O'Brien (2014). "Information behaviour research: where have we been, where are we going?" *Canadian Journal of Information and Library Science*, vol. 38, n° 4, pp. 239–50, doi:10.1353/ils.2014.0016.
- Ministerio de cultura y deporte (2019). "Encuesta de hábitos y prácticas culturales en España 2018-2019". < <https://www.culturaydeporte.gob.es/servicios-al-ciudadano/estadisticas/cultura/mc/ehc/portada.html>>[Consulta: 15/03/2021]
- Pérez Pulido, Margarita; Maurizio Vivarelli (2018). "La Identidad de La Biblioteca Pública y El Campo de La Biblioteconomía Social." *Cescontexto: Debates*, n° 23, pp. 35–46.
- Rasmussen, Casper-Hvenegaard (2016). "The participatory public library: the nordic experience." *New Library World*, vol. 117, n° 9/10, pp. 546–56, doi:10.1108/NLW-04-2016-0031.
- Wilson, Tom (2008). "The information user: past, present and future." *Journal of Information Science*, vol. 34, n° 4, pp. 457–64, doi:10.1177/0165551508091309.