

Estudios de la Información

Teoría, metodología y práctica

Georgina Araceli Torres Vargas

COORDINADORA



La presente obra está bajo una licencia de:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>



Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

Este es un resumen legible por humanos (y no un sustituto) de la [licencia](#). [Advertencia](#).

Usted es libre de:

Compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

Adaptar — remezclar, transformar y construir a partir del material

La licenciente no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

Bajo los siguientes términos:



Atribución — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciente.



NoComercial — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).



CompartirIgual — Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la [misma licencia](#) del original.

**Estudios de la Información:
Teoría, metodología y práctica**

COLECCIÓN
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

**Estudios de la Información:
Teoría, metodología y práctica**

Coordinadora

Georgina Araceli Torres Vargas



**Universidad Nacional Autónoma de México
2018**

Z665
E88

Estudios de la información : teoría, metodología y práctica / coordinadora Georgina Araceli Torres Vargas. -- México : UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2018.

xi, 211 p -- (Tecnologías de la Información)
ISBN: 978-607-30-1232-4

Ciencias de la Información --Teoría -- Práctica 2. Estudios de la Información -- Teoría -- Practica I. Torres Vargas, Georgina Araceli, coordinadora II. ser.

Diseño de portada: Mario Ocampo Chávez

Primera edición, 2018

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-1232-4

Publicación dictaminada

Contenido

Introducción.....	ix
GEORGINA ARACELI TORRES VARGAS	

VISIONES DISCIPLINARIAS DE LOS ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

Reflexiones sobre metodología de la investigación y fuentes de información	3
ADOLFO RODRÍGUEZ GALLARDO	

Knowledge Growth as Facilitated by Libraries and Librarians.	17
JOHN M. BUDD	

Metodología y campo bibliotecológico.	29
HÉCTOR GUILLERMO ALFARO LÓPEZ	

La información y su incidencia en la ciudadanía y el quehacer gubernamental: una lectura desde las Ciencias sociales.	43
HÉCTOR ALEJANDRO RAMOS CHÁVEZ	

LOS ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN DESDE LA ÓPTICA DE LOS ESTUDIANTES DE POSGRADO

Perfiles semánticos de metadatos. Un método para la vinculación de recursos de información documental en el entorno digital.....	61
EDER ÁVILA BARRIENTOS	

Usuarios y no usuarios de las Bibliotecas Universitarias	75
FLOR DE MARÍA SILVESTRE MURILO BASTOS DA CUNHA	

TEORÍA Y PRÁCTICA DE LOS ESTUDIOS
DE LA INFORMACIÓN

The Relationship between Human Librarians and Library Systems. Catalogs and Collections.	91
MICHAEL BUCKLAND	
Recursos de información: algunas nociones teóricas y prácticas.	107
BRENDA CABRAL VARGAS	
Los activos del conocimiento de los estudiosos de la información.	125
YADIRA ROSARIO NIEVES LAHABA	
Aproximaciones paradigmáticas para estudiar al usuario de la información.	145
PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR	
Taxonomía, evolución y uso de los sistemas de información científica.	161
ERNEST ABADAL LLUÍS CODINA	

INVESTIGACIONES EN CURSO DESDE LOS
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

Políticas de información en la Bibliotecología y los Estudios de la Información.	181
EGBERT JOHN SÁNCHEZ VANDERKAST MARÍA DE LOS ÁNGELES MEDINA HUERTA	
El ciclo de vida digital, eje en la preservación de archivos sonoros.	201
PERLA OLIVIA RODRÍGUEZ RESÉNDIZ	

Usuarios y no usuarios de las Bibliotecas Universitarias

FLOR DE MARÍA SILVESTRE
MURILO BASTOS DA CUNHA
Universidad de Brasilia, Brasil

ANTECEDENTES EN EL ESTUDIO DE USUARIOS

Los servicios brindados por las bibliotecas han cambiado con el avance de la tecnología y las medidas sociales que proporcionan acceso a la información ilimitado en diversos tipos de soporte. Las Bibliotecas Universitarias (BU) deben aprender a lidiar con una nueva generación de usuarios con tendencias y costumbres dictados por el mundo tecnológico y repensar los servicios tradicionales para los cuales fueron creadas. Algunas son un espacio físico pequeño y con servicios básicos. Se debe adaptar el estudio de usuarios que es comúnmente realizado por un estudio de usuarios potenciales.

La evolución teórica en el campo de los estudios de usuarios de información en Brasil pasó por muchas etapas, como lo mencionan Cunha, Amaral y Dantas (2015) y Figueiredo (1994). En un inicio, los estudios estaban enfocados en conocer cómo las instituciones brindaban acceso a la información; posteriormente, se enfocaron en el estudio de la satisfacción y las necesidades de información de los usuarios. Esta evolución se puede observar en los diferentes abordajes sobre el estudio de usuarios que siguen vigentes en la actualidad.

Antes del 2003, sólo dos abordajes eran considerados: el tradicional, que se enfocaba en la estructura de la unidad de la información, y el alternativo, que tenía interés en el estudio de las necesidades de información de los usuarios. A partir del 2003, con la propuesta de Capurro (2003), surge un cambio en el campo de las Ciencias de la Información y en los estudios de usuarios, pues se empieza a incluir el paradigma social de las Ciencias de la Información al estudio de usuarios. Araújo (2010) incluye a los abordajes mencionados el abordaje social a partir de la propuesta de Capurro; de este modo, los estudios ahora abarcan el abordaje tradicional, el alternativo y el social.

El abordaje tradicional se centra en el sistema de información y se vale de la metodología cuantitativa para conocer el número total de usuarios, el recurso más usado y el número de personas que consultan la colección, así como sus características demográficas.

El abordaje alternativo, también conocido como “centrado en el usuario o abordaje de la percepción del usuario” (Cunha *et al.* 2015) se concentra en el humano como un ser individual que tiene necesidades de información y criterios personales para satisfacerlas; usa el método cualitativo y el cuantitativo. Araújo (2009) dice que en lugar de las caracterizaciones sociodemográficas, los estudios realizados desde este abordaje identifican como un elemento determinante del proceso la percepción del usuario en relación con su situación y la información.

ABORDAJE SOCIAL DEL ESTUDIO DE USUARIOS

Araujo (2010), a partir de la propuesta de Capurro (2003), presenta un tercer abordaje al estudio del usuario con el paradigma social de las Ciencias de la Información. Capurro (2003, 9-16) delimita las ciencias de la información en tres paradigmas: físico, cognitivo y social. El paradigma físico no considera al sujeto cognoscente, sino a una forma más concreta del usuario en el proceso de recuperación científica, en todo proceso informativo. Capurro responde a este paradigma con el cognitivo, que refiere al proceso mental de orden

cognitivo que la persona realiza al interpretar una información. Se basa en la necesidad insatisfecha del usuario, pues la información que tiene no es suficiente para resolver su problema.

A pesar de que este paradigma sirve para trabajar los procesos de recuperación de la información, queda una cuestión pendiente en relación con el sujeto y sus conocimientos previos al realizar el proceso mental; así, surge la necesidad de hacer una categoría correspondiente a la relación con su entorno. El paradigma social involucra los dos paradigmas anteriores y va más allá en la búsqueda del carácter hermenéutico de las Ciencias de la Información. Abandona la búsqueda de un lenguaje ideal para representar el conocimiento o un modelo para representar la recuperación de la información. Ya no es sólo un objeto que se transmite; tampoco es un usuario o sujeto cognoscente quien adjudica caracteres en un proceso interpretativo. Para este paradigma, todos los procesos están enmarcado por los límites sociales previos a la comprensión que lo sustentan. El siguiente cuadro resume los tres paradigmas.

Cuadro 1. Paradigmas de estudios de usuarios

Abordaje tradicional	Abordaje alternativo	Paradigma social
Determina las estadísticas de uso de cada tipo o fuente de información y las relaciona con los datos del perfil socio-demográfico de los usuarios. Estos estudios proporcionan padrones previsible sobre el uso de la información que pueden ser utilizados como mecanismos de evaluación de los servicios y sistemas de información. Utilizan el método cuantitativo.	Este abordaje corresponde al paradigma cognitivo. La información es entendida como un recurso usado por un sujeto ante una laguna o estado vacío de conocimiento. Las diferentes formas en las que un sujeto percibe esa necesidad determinarán las acciones que realizará para buscar la información que necesita. Los resultados son una tipología de las necesidades, de los procesos de búsqueda y de los usos. Aquí se hace uso del método cuanti-cualitativo.	Aún no tiene una manifestación muy nítida en el campo de los estudios de usuarios. En este paradigma se problematizan aspectos interaccionistas del usuario con su contexto social. La búsqueda, la evaluación y el uso de la información por parte de los usuarios es un proceso individual y social. Se utiliza el método cualitativo.

Fuente: elaboración propia con base en Araújo (2010) y Cunha (2015).

El paradigma social no sólo contempla el ambiente social o económico del usuario, sino también un entorno tecnológico cambiante en el que los conocimientos se convierten en una realidad, pues la información deviene conocimiento. Es desde esta perspectiva que se plantea la investigación de no usuarios de bibliotecas universitarias. No atenderemos cómo ofertan sus servicios de información las bibliotecas ni cuáles son los recursos más utilizados por sus usuarios reales; vamos a estudiar las razones por las que algunas personas no están usando la biblioteca y cómo es que éstas resuelven sus problemas de información fuera de la biblioteca, puesto que consideramos que son usuarios potenciales y que los servicios que las bibliotecas ofrecen piensan en ellos.

Para el paradigma social, el estudio de usuarios involucra el entorno cambiante en todos sus aspectos; en especial el tecnológico, puesto que ha generado un tipo de usuario autónomo y coproductor de conocimiento que resuelve sus necesidades de información académica fuera de la biblioteca. Por lo tanto, proponemos abordar el estudio de usuarios no sólo desde el punto de vista de sus usuarios reales, sino desde el estudio de sus usuarios potenciales y específicamente de los no usuarios, de los cuales poco o nada sabemos. Lancaster (1978), en su artículo "The Tip of the Iceberg", compara a los usuarios con un *iceberg*. El autor dice que los estudios de tipos de usuarios han servido para conocer las exigencias hechas a los servicios de información por los usuarios que hacen uso de ellas, pero ésta es apenas la punta del iceberg. Sabemos mucho sobre la punta y muy poco sobre la masa sumergida. Este hecho puede llevar a los diseñadores y gestores de servicios de información a tomar decisiones basadas en suposiciones que pueden ser imprecisas y, por lo tanto, riesgosas.

Todos los tipos de bibliotecas tienen como objetivo común satisfacer las necesidades de información de su público objetivo. Sin embargo, tienen usuarios que no utilizan física o virtualmente los servicios de las bibliotecas; los no usuarios fueron usuarios alguna vez o no conocen los servicios que la biblioteca oferta. Existe una variedad de estudios sobre los usuarios de los diferentes tipos

de bibliotecas; con todo, como menciona Dumont (1994), son pocos los esfuerzos para estudiar a los no usuarios.

EXPERIENCIAS EN EL ESTUDIO DE NO USUARIOS

Primero, examinaremos la definición de usuarios de bibliotecas. Como mencionan Cunha *et al.* (2015), es común que en las bibliotecas y demás unidades prestadoras de servicios de información se utilice el término “usuarios” para referirse a las personas, grupos de personas o instituciones que hacen uso de los servicios de información ofertadas por ellas. Por lo general, se categoriza a los usuarios como reales y potenciales. Los usuarios *reales* son aquellos que utilizan frecuentemente los servicios de la biblioteca y los *potenciales*, los que podrían recurrir a ellos pero no lo hacen.

Dentro de la tipología de usuarios potenciales, nosotros hacemos dos subdivisiones: los usuarios potenciales que en cualquier momento pueden ser usuarios reales y los no usuarios que tuvieron alguna experiencia negativa que originó que no usaran más los servicios de la biblioteca. Existen muchas razones por las cuales un usuario real o potencial se convierte en un no usuario: puede ser por que la biblioteca no satisface sus necesidades de información, por el nivel educativo y académico, el factor emocional, el factor de tiempo, el confort, el medio ambiente, los fenómenos naturales o el avance de la tecnología, entre otros factores.

Realizamos una pesquisa documental para conocer el estado de arte en el tema de no usuarios de bibliotecas. Ésta consistió en la búsqueda de información relacionada con estudios de no usuarios de bibliotecas universitarias en diversas fuentes de información nacional (Brasil) y extranjeras (Marconi y Lakatos, 1999).

Se realizaron búsquedas en las siguientes bases de datos: catálogo de la Biblioteca Central de la UnB (BCE-UnB), Instituto Brasileiro da Informacao em Ciencia e Tecnologia (IBICT), Referenciais de

Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), base de peri¹ y Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

Las búsquedas se realizaron con los siguientes términos: <não-usuário>, <não usuário de informação> y <não-usuário de bibliotecas universitárias>. Iniciaron el mes de junio del 2015 y fueron realizada hasta diciembre del 2016. Se encontraron en total seis documentos relacionados con el estudio de no usuarios en los cuales se habla de la importancia del estudio de no usuarios, uno acerca de la satisfacción de usuarios y no usuarios, y otro más sobre el tipo de usuarios. Sólo un documento presenta la definición de no usuarios. En el cuadro 2 mostramos los títulos encontrados.

Cuadro 2. Bibliografía sobre no usuarios en las bases de datos de Ciencias de la Información en Brasil

Base	Publicación	Año
IBICT	A. Silveira. <i>Análise da comunidade da Universidade Federal de Santa Catarina para o estabelecimento de diferenças quanto à obtenção de informação, uso e não uso da Biblioteca Universitária.</i>	1981
	Regina C. Figueiredo. <i>Estudo comparativo de julgamento de relevância do usuário e não usuário de serviços de disseminação seletiva da informação.</i>	1978
	Wesley R. Fernandes. <i>Portal Periódicos capes: Estudo dos não-usuários docentes das ifes brasileiras.</i>	2012
BRAPCI	J. L. C. Silva y D.B.A. Sampaio. <i>Reflexões sobre usuários e não-usuários de bibliotecas: limitações e perspectivas.</i>	2013
	N. M. Figueiredo. <i>Aspectos especiais de estudos de usuários.</i>	1983
PERI	L. M. M. Dumont. <i>O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido.</i>	1994

Fuente: elaboración propia a partir de las bases de datos consultadas.

1 La base de datos PERI contiene artículos de periódicos y trabajos publicados en anuarios de eventos técnico-científicos, de la literatura brasileña de Biblioteconomía y Ciencias de la Información, Archivística y otras áreas interdisciplinarias. Las bases de datos cuentan con cincuenta títulos de periódicos indexados y veinticinco anuarios de eventos técnicos con más de 7500 artículos indexados.

El tema de estudios de no usuarios es poco abordado en la literatura brasileña; por lo tanto, nos interesa conocer cómo es abordado en bases internacionales, por lo cual también se recurrió al buscador Google Académico en español con las siguientes palabras claves: <no usuarios de información>, <no-usuarios de bibliotecas>, <no-usuarios de bibliotecas universitarias> y <estudio de no-usuarios>. Se encontraron seis artículos; todos eran investigaciones realizadas en España, y comparaban usuarios con no usuarios. En ninguno hallamos una definición explícita de no usuario.

Por otra parte, se realizaron búsquedas en las siguientes bases de datos internacionales: Library Information Science Abstracts (LISA), Library Literature & Information Science Full Text (LISTA), The Education Resources Information Center (ERIC) con los siguientes términos de búsqueda: <non users>, <Library Services to Users and non users>, <Library non users>, <non users Library> y <non-users university library>. Se encontraron en total 235 ítems, de los cuales 54 eran sobre no usuarios de diversas unidades de información: bibliotecas escolares, bibliotecas públicas, bibliotecas especializadas y bibliotecas universitarias; el resto de los estudios no tenían que ver con estudios de no usuarios de bibliotecas.

Es importante mencionar que en las tres búsquedas realizadas no se observa una metodología aplicada para el estudio de no-usuarios, tipos de no-usuarios y concepto de no-usuarios. A continuación, presentamos los conceptos de no-usuarios encontrados en todos los documentos recuperados.

Cuadro 3. Definiciones de no usuarios de bibliotecas

Fecha	Autor	Definición
1970	Agencia de publicidad Leo Burnett.	Desarrollaron una investigación para conocer el estilo de vida de la población americana, para lo cual formularon la siguiente pregunta: ¿Con qué frecuencia usted utilizó una biblioteca el año pasado? Si la respuesta era por lo menos una vez, éste era categorizado como usuario; en caso contrario, era categorizado como no usuario.

Estudios de la Información...

1974	Dophna Grose	Los no usuarios son los grupos de personas en una sociedad desarrollada que no tuvo los medios para satisfacer sus necesidades de información o que no tiene acceso geográfico, o que están tan ocupados que, aun teniendo todo a su alrededor, sufren de una desinformación.
1986	Jiménes y Denis	Aquellos cuyas funciones influyen en el progreso científico tecnológico y no hacen uso adecuado de la información.
1985	Buryi y Shmarian	Un no usuario de información científico-técnica es aquel que no utilizó los servicios de la biblioteca especializada en los últimos doce meses y que no ha participado de conferencias, seminarios, charlas, excursiones o reuniones científicas.
1994	Sridhar	Un no usuario de una biblioteca es aquel que tiene derecho a usar la biblioteca, pero no hace usos de ella por un periodo específico o no participa de una muestra determinada de actividades.
2004	Tedd y Grande	Son las personas que no hacen uso de cualquiera de los servicios existentes y ofrecidos por la biblioteca y unidades de información dentro de una organización.
1994	Delia Dumont	Son los beneficiarios potenciales de un sistema de información que no utilizan la información científica técnica y económica para la toma de decisiones.

Fuente: elaboración propia con base en las búsquedas realizadas en las bases LISA, LISTA y ERIC.

Como podemos observar, la definición más antigua de no usuario es de hace 47 años y la más reciente es de hace trece años. Los conceptos están enfocados en la falta de uso de los servicios de una biblioteca tradicional y no se menciona el no uso de los servicios virtuales pese a que desde la aparición del internet las bibliotecas han brindado servicios por este medio. Existe una brecha en estas definiciones entre el uso de la biblioteca física y la biblioteca virtual.

Los servicios que brindan las bibliotecas han cambiado con el avance de la tecnología y las redes sociales, que ahora proporcionan nuevas formas de aprender a lidiar con la información. Ha aparecido una nueva generación de usuarios que ya no solamente hace uso de los servicios que brindan las bibliotecas tradicionales. Al respecto, Diógenes (2012) muestra la importancia de los indicadores de tecnología y el estudio de necesidades de información

para responder a las necesidades de información de usuarios de las bibliotecas universitarias.

Los usuarios de Bibliotecas Universitarias (BU) son personas ávidas de información generalmente autosuficientes al tomar una decisión. Se tornan en creadores y coproductores de información y contenido. Estos usuarios están cada vez más familiarizados con las tecnologías, como se describe en el *Manual de estudo de usuá-rios da informação*, de los autores Cunha *et al.* (2015), donde indican que existen muchas formas de clasificar los tipos de usuarios y hacen una tipología según la generación.

Otro punto importante al conceptualizar a los no-usuarios es el factor del tiempo de uso de la biblioteca. Al respecto, uno de los conceptos nos ayuda a definir este criterio. La agencia de publicidad Leo Burnett llevó a cabo una investigación en 1970 para conocer el estilo de vida de la población americana, para lo cual formularon la pregunta “¿Con qué frecuencia usted utilizó una biblioteca el año pasado?” Dumont (1994). Si la respuesta era por lo menos una vez, éste era categorizado como un usuario; en caso contrario, era categorizado como no usuario. En el libro de Cunha *et al.* (2015), mencionan que a pesar de que esa investigación se hizo en la década de 1970, parece que para fines prácticos, el periodo de un año quedó establecido como una línea limítrofe para diferenciar usuarios y no usuarios de bibliotecas. Es el único criterio de uso que encontramos en los documentos mencionados.

Estamos en el proceso de construcción del concepto de no usuarios de biblioteca considerando las definiciones de los autores del cuadro 2, el avance de la tecnología plasmados en los servicios físicos y virtuales que hoy en día las bibliotecas ofrecen y el factor de tiempo de uso de los servicios de la biblioteca. Nuestro concepto de no usuarios de bibliotecas universitarias es el siguiente: un no usuario de Bibliotecas Universitarias es aquel alumno de licenciatura o posgrado, o bien, aquel profesor o investigador que no hace uso de forma presencial o virtual de los servicios que oferta la biblioteca universitaria por un periodo mínimo de un semestre académico.

CONCLUSIONES

- Los abordajes en el estudio de usuarios pueden cambiar en la medida en que se cumple con el objetivo principal de la biblioteca de satisfacer la necesidad de información de los usuarios para los cuales fueron pensados los servicios que oferta. En esa lógica, es válido conocer cuáles son las razones por las cuales los usuarios potenciales de la biblioteca no están haciendo uso de los servicios físicos o virtuales de ellas, para lo cual se tiene que plantear el estudio de no usuarios y conocer las razones de no uso de los servicios que la biblioteca oferta.
- En el caso de no usuarios de bibliotecas universitarias, es importante tener en cuenta el avance de la tecnología y la inmediatez con la que la nueva generación de estudiantes universitarios se desenvuelve en todo tipo de entornos virtuales. Los alumnos disponen de innumerables fuentes de información y muchas de ellas están fuera del ámbito de la biblioteca. Por eso es importante analizar cómo es que esos alumnos consiguen tener acceso a la información y resuelven sus necesidades de información fuera de los entornos de la biblioteca.
- El tema de no usuarios de bibliotecas es una investigación poco estudiada en el ámbito de la Bibliotecología; por lo tanto, existen innumerables desafíos a ser vencidos, como definir quién es un no usuario de la biblioteca y la metodología que debe usarse. Por otra parte, no existen estudios recientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Araújo, Carlos Alberto Ávila *et al.* "Correntes teóricas da ciência da informação". *Ciência da Informação*, 38, 3 (2009): 192-204.

- Araújo, Carlos Alberto Ávila. “Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa”. *Informação & Informação*, 15, 2 (2010): 23-39.
- Calva González, Juan José (coord.). *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: IIBI-UNAM, 2015.
- Capurro, Rafael y Birger Hjørland. “O conceito de informação”. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 12, 1 (2007): 148-207.
- Capurro, Rafael. “Epistemologia e ciência da informação”. En *Encontro Nacional de Pesquisa Em Ciência da Informação*, 5. Anales. Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003. Disponible el 13 de octubre de 2013 em www.capurro.de/enancib_p.htm.
- Consonni, Chiara. “Non-users’ Evaluation of Digital Libraries: A Survey at the Università degli Studi di Milano”. *IFLA Journal*, 36, 4 (2010): 325-331.
- Cunha, M. B. da. “A Biblioteca universitária na encruzilhada”. *DataGramZero: Revista de Ciência da Informação*, 11, 6 (2010). Disponible el 15 de noviembre de 2015 en http://www.dgz.org.br/dez10/F_I_onum.htm.
- Cunha, M. B. da; S. A. Amaral y E. B. Dantas. *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Atlas, 2015.
- D’Elia, G. P. M. “Development and testing of a conceptual model of public library user behavior”. *Library Quarterly*, 50 (1980): 410-430.
- Diógenes, Fabienne Castelo Branco. Os novos papéis da biblioteca universitária brasileira. Tesis de doctorado. Facultad de Ciencias de la Información, Universidad de Brasilia, 2012.

- Dumont, L. M. M. "O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido". Congresso Brasileiro De Biblioteconomia E Documentação. Belo Horizonte, 1994: 697-718.
- Fernandes, Wesley Rodrigo. *Portal Periódicos CAPES: Estudo Dos Não-usuários Docentes Das IFES Brasileiras*. Universidade Federal de Minas Gerais, 2012.
- Figueiredo, N. M. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1994.
- . "Aspectos especiais de estudos de usuários". *Ciência da Informação*, 12, 2 (1983): 43-57. Disponible el 25 de octubre de 2015 en <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/2923>.
- Figueiredo, Regina C. "Estudo Comparativo De Julgamento De Relevancia Do Usuario E Nao Usuario De Serviços De Disseminação Seletiva Da Informação", *Ciência da Informação*, vol. 7, núm, 2 (1978): 69-78.
- Grace McCarthy. "Getting to Know Your Non-Users". *Library Management*, 15 (1994) 4: 30-34. <http://dx.doi.org/10.1108/01435129410060338>.
- Grose, Dophna. "Some Deprived Information Users". *Aslib Proceedings*, 26, 1 (1974): 9-27.
- Lancaster, Wilfrid. "The Tip of the Iceberg". *Bulletin of the American Society for Information Science*, 4, 3 (1978), s.p.
- Marconi, M. y E. M. Lakatos. *Técnicas de Pesquisa*. São Paulo: Atlas, 1999.
- Silva, J. L. C., D. B. A. Sampaio, D. B. A. "Reflexões sobre usuários e não-usuários de bibliotecas: limitações e perspectivas". *Ponto de Acesso*, 7, 2 (2013): 132-157. Disponible el 3 de noviembre de 2016 em <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/13547>.

- Silveira, A., A. P. Finger y U. F. d. S. Catarina. *Análise da comunidade da Universidade Federal de Santa Catarina para o estabelecimento de diferenças quanto à obtenção de informação, uso e não uso da Biblioteca Universitária*. Florianópolis: S. C., 1981.
- Sridhar, M. S. "Non-users and Non-use of Libraries". *Library Science with a slant to Documentation and Information Studies*, 31, 3 (1994): 115-128.
- Tedd, L.A. y A. Large. *Digital libraries: Principles and Practice in a Global Environment*. Múnich: K.G. Saur, 2004.