



Biblioteca Participativa

José Alberto González Solano

Facultad de Humanidades
Universidad Autónoma del Estado de México
Licenciatura en Ciencias de la Información Documental
jose.alberto.gonzalez.solano@gmail.com

Resumen: El Diseño Participativo es un método cualitativo que ayuda a identificar las percepciones reales de los usuarios en bibliotecas y tiene el objetivo de satisfacer sus principales necesidades de información mediante su participación directa en la creación y desarrollo de servicios. Este método fue concebido por Enid Mumford en el año de 1983 con base en los fundamentos del enfoque Socio - Técnico, el cual tuvo su origen en la década de 1940 con la creación del Instituto Tavistock de Relaciones Humanas en Londres. Pese a que este método fue dirigido en un principio al diseño de sistemas computacionales, el presente ensayo pretende moldear sus fundamentos más esenciales al ámbito bibliotecario, con el fin de formular una nueva idea de usuarios de la información y esbozar un nuevo esquema en la gestión de recursos y servicios documentales. Ningún sistema de información; ningún servicio de información puede ser creado a expensas del usuario: el usuario esta en el sistema de información.

Palabras clave: usuarios/ diseño participativo/ necesidades información/ enfoque socio - técnico.

Abstract: The Participative Design is a qualitative method that helps to identify the real perceptions of the users in libraries and to have the aim to satisfy their principal needs of information by means of their direct participation in the creation and development of services. This method was conceived by Enid Mumford in the year of 1983 by base in the foundations of the socio - technical approach, which had his origin in the decade of 1940 with the creation of the Institute Tavistock of Human Relations in London. In spite of that this method was directed in a beginning the design of computer systems, the present essay tries to mold his more essential foundations to the librarian area, in order to formulate a users' new idea of the information and to outline a new scheme in the resource management and documentary services. No system of information; no service of information can be created at the expense of the user: the user this one in the system of information.

Keywords: users/ participative design/ needs information/ socio - technical approach.

En el largo devenir de las bibliotecas, muchos instrumentos han sido desarrollados y estandarizados sobre todo en el área de los procesos técnicos con el fin de facilitarle al usuario ciertas tareas muy concretas de búsqueda y recuperación de la información. A menudo, los profesionales de un área como la bibliotecología tienen la tendencia a asumir la idea de que solo con sus detallados estudios, reglas estandarizadas y criterios normalizados, bagaje cultural y habilidades propias pueden solventar los problemas de insatisfacción informativa de sus usuarios. En contraposición a ésta idea surge el Diseño Participativo, un enfoque que rechaza la postura de exclusividad en el diseño de servicios o sistemas de información, y que fomenta la participación social de todos los involucrados en un proceso buscando materializar una realimentación entre bibliotecarios y usuarios.

La participación, como tal, es un proceso de comunicación mediante el cual dos o más personas involucradas en algo influyen sus decisiones. En una biblioteca por ejemplo, el usuario es una persona involucrada. La razón de ello es que sin usuarios no hay bibliotecas; pero si esto es verdad, entonces, ¿por qué no permitirle al usuario participar en la definición de los proyectos propios de la biblioteca?, ¿por qué no permitirle al usuario diseñar su propio sistema de automatización y recuperación de la información?, ¿por qué no permitirle al usuario participar en la catalogación del acervo?, ¿por qué no permitirle participar en la clasificación del mismo?

¿Será por que los usuarios no son expertos en este tipo de cosas, y los bibliotecarios si lo son? Para poder responder a estas y otras interrogantes surge un nuevo enfoque: el Diseño Participativo.

En pocas palabras, el Diseño Participativo está basado en el principio democrático de la democracia participativa, es decir, existen dos tipos de democracias: por un lado la *democracia representativa*, que es la más utilizada en la mayoría de los países y que consiste básicamente en que una persona elija a alguien que represente sus puntos de vista; y por otro lado la *democracia participativa*, la cual implica que la gente que se ve afectada por las decisiones de otros se involucre. Esta clase de democracia participativa es muy difícil de alcanzar precisamente porque involucrarse es algo muy difícil de conseguir; esto si consideramos que la actual organización burocrática de las instituciones descansa sobre la base de que las "personas de arriba", a las que la vieja tradición anglosajona del trabajo ha denominado como *personas de cuello blanco*, son las que tienen la facultad de decidir qué es lo que se va a trabajar y cómo se va a trabajar; mientras que las "personas de abajo", denominadas por la misma tradición anglosajona como *personas de cuello azul*, siguen las reglas y estándares decretados.

De esta manera, pese a la existencia de un orden burocrático, lo que busca la democracia participativa es involucrar, mediante la participación, a todas las personas de todos los niveles de una organización o institución en la toma de decisiones.

Tradicionalmente, la bibliotecología se ha preocupado más por la formación de los usuarios, por la aplicación correcta de las reglas estandarizadas, por estudios de normalización y por la actualización. Las bibliotecas deben de satisfacer las necesidades de información de las personas que las usan, y de alguno u otro modo, la gente que usa las bibliotecas también es experta. El usuario, por su parte, es experto en la información que él necesita y cómo la necesita recibir, además de que conoce bien las fallas y aciertos del servicio; mientras que el bibliotecario profesional es experto en brindarle al usuario el mejor servicio de información.

Para tener una idea más clara de lo que es el Diseño Participativo, el arquitecto Henry Sanoff, académico de la Universidad de Carolina del Norte en Estados Unidos, considerado uno de los principales promotores del Diseño Participativo en el mundo, dijo lo siguiente en una visita que hizo a la Casa ITESO-Clavigero en San Pedro Tlaquepaque el 10 de noviembre de 2008:

Por lo general, los arquitectos se preocupan por la apariencia, por cómo se ve el proyecto y por cómo salen en las fotos. Los edificios deben satisfacer las necesidades de las personas que lo usen. La gente que usa los edificios también es experta. Por ejemplo, en una escuela, los estudiantes son expertos en ser estudiantes; los profesores son expertos en su labor [la docencia], y los arquitectos lo son en reunirlos a todos [en un solo lugar, que es el edificio]. Es necesaria tener la colaboración de todos para que el edificio genere sentido para los usuarios. La arquitectura participativa es una postura democrática de cómo cambia la manera en la que la arquitectura se planea.

La democracia participativa es muy difícil de establecer a escala nacional; más bien debe empezar a escala local, es decir, en la casa, en la escuela y en los lugares de trabajo. El punto de partida tiene lugar entre los profesionales de una disciplina como la biblioteconomía [1] y en la manera en la que estos profesionales se relacionan con la gente que usa sus servicios, o sea, con sus usuarios.

Así, la Biblioteca Participativa implica que una clase de usuarios *participe* directamente en el diseño de sistemas y servicios de información dentro de cualquier unidad de biblioteca.

Marco histórico del Diseño Participativo

La Profesora Emérita de la Manchester University, Enid Mumford, ganadora en 1983 del American Warnier Prize por sus contribuciones a las ciencias de la información, desarrolló ese mismo año el llamado Método ETHICS (Effective Technical and Human Implementation of Computer-based Systems) [2], un método participativo para diseñar sistemas de información asistidos por computadora, tecnologías que por aquellos años cobraban demasiada importancia en el entorno laboral de las sociedades.

El principio básico detrás de ETHICS es que los individuos que participan en el diseño de sus propios sistemas de información lograrán estar más satisfechos con sus circunstancias laborales, aumentando así la calidad y productividad de sus actividades. Desde una perspectiva administrativa, la raíz del problema era que la práctica de la teoría de Taylor no conducía nunca a los beneficios esperados ni en la calidad ni en la productividad. Fue así que surgió el Enfoque Socio - Técnico que condujo al descubrimiento de un aspecto sobre la eficacia y la tecnología que había dejado a las personas con poco control de sus actividades, y el cual fue adoptado por la Profesora Mumford para el desarrollo de su método ETHICS.

Núcleo teórico: el Enfoque Socio - Técnico

El núcleo teórico del Diseño Participativo encuentra su génesis en el Enfoque Socio - Técnico. Éste enfoque es producto de un grupo de sociólogos que a finales de la segunda guerra mundial fundaron el Instituto Tavistock de Relaciones Humanas en Londres [3]. El Tavistock fue establecido en el año de 1947 y tiene una orientación hacia la investigación que lo coloca dentro de los mundos académicos más prestigiosos del mundo; cuenta con una gran variedad de disciplinas y es un instituto con mucha influencia sobre organizaciones muy importantes a nivel mundial. Su encubierta participación en distintos eventos de la historia humana es tan elevada que muchos autores describen al Tavistock como “el secreto mejor guardado del poder mundial”.

Eric Trist, uno de los “cerebros asociativos del Tavistock”, se dio cuenta de la influencia que la tecnología tenía sobre la gente cuando era miembro de un pequeño grupo interdisciplinario que estudiaba el paro de la industria del yute en la década de 1930. Su descubrimiento fue que los cambios en la tecnología causaban el paro, la descalificación y la enajenación. En otras palabras, se trataba de un conflicto originado por el hecho de que la tecnología estaba reemplazando la utilidad del “recurso humano”. Los sistemas técnicos y sociales actuaban el uno sobre el otro de un modo negativo.

No obstante, fue en 1949 cuando el Instituto Tavistock hizo su primera contribución importante a la teoría Socio - Técnica con el lanzamiento de algunos proyectos de investigación aplicados a la industria británica del carbón. Estos estudios se convirtieron en clásicos y en la actualidad se enseñan de manera extensiva en casi todas las escuelas de negocios del mundo. Por aquellos tiempos, la industria del carbón había cambiado su tecnología y había mecanizado su sistema de producción, siendo este cambio el principal causante de la enorme tensión entre los trabajadores, quienes se veían reemplazados por las nuevas máquinas. Conforme la investigación iba progresando, el equipo reconoció que los nuevos sistemas técnicos habían dañado la forma de organización social. Con el resultado de esta investigación, el equipo del Instituto Tavistock formuló uno de los principios más esenciales de toda la sociología universal, convirtiéndose desde entonces en el emblema del Enfoque Socio - Técnico:

*Si un sistema técnico es creado a expensas de un
sistema social,
los resultados obtenidos no serán óptimos..*

El equipo de investigación concluyó que cuando el trabajo esta siendo diseñado, el objetivo siempre debe ser la optimización conjunta de los sistemas sociales y técnicos.

Esta temprana investigación junto con otros proyectos, conducirían a diseñar los principios más útiles y relevantes hoy en día.

Antes de los años de 1960, el equipo había desarrollado y publicado sus ideas sobre:

- El concepto de sistemas Socio - Técnicos
- Definición de organizaciones como sistemas abiertos
- La principal opción organizacional
- La necesidad de optimizar y reconciliar los sistemas sociales y técnicos
- La importancia de grupos auto - directivos
- Los problemas de enajenación del trabajo

El Enfoque Socio - Técnico vino entonces a ser asociado con un principio ético que estaba llamado a aumentar la capacidad del individuo en el control del medio ambiente laboral inmediato. Aconsejaron que los gerentes dijeran a sus grupos de trabajo qué hacer, pero no cómo hacerlo. A partir del Enfoque Socio - Técnico se extienden diseños que buscan llevar a cabo su implementación, siendo la *participación* el modelo más viable.

Los principios Socio - Técnicos fueron promulgados más tarde por Albert Cherns en el año de 1976 (Hanna, 1988: 42) y fueron redefinidos en 1987 [4]:

- 1.- *Control de la variabilidad*: Las desviaciones respecto a las metas de los indicadores establecidos para el trabajo deben controlarse y corregirse en el lugar donde se originan.
- 2.- *Flujo de información*: Los sistemas de información deben canalizarse hacia el punto donde la gente está trabajando y resolviendo problemas.
- 3.- *Mínimo número de reglas*: Sólo aquellas reglas y procedimientos de trabajo esenciales deben especificarse.
- 4.- *Habilidades múltiples*: Cada trabajador debe ser capaz de desempeñar varias funciones para proporcionar flexibilidad.
- 5.- *Agrupación*: Funciones y tareas independientes deben agruparse dentro de una frontera estructural común.

La participación no solo se aplica en el interior de una institución; también se aplica en el involucramiento de esa institución con las personas que utilizan sus servicios. Siguiendo la misma línea ideológica del núcleo teórico antes descrito, podemos afirmar entonces que los usuarios de cualquier servicio de información en una biblioteca tienen la capacidad de participar en la creación y desarrollo del mismo sistema o servicio que tiene como fin satisfacer sus propias demandas y necesidades informativas.

En los últimos años, una inmensa variedad de autores en el ramo de la bibliotecología ha intentado desarrollar estudios de usuarios con el fin de determinar dichas necesidades e implementar métodos que puedan satisfacerlas. Esta situación nos ha llevado a deducir que hay tantos estudios como autores mismos, y que a falta de un método no ya estandarizado, sino aceptado en el mejor de los casos por la mayoría de los integrantes de la comunidad académica, cada biblioteca ha tenido que encontrar su modo de identificar las necesidades de sus usuarios y hallar la forma de encontrar la satisfacción de sus demandas. De aquí en adelante que se justifique el surgimiento de métodos cuantitativos y cualitativos con el fin de llegar a conclusiones acertadas en la identificación de las ya mencionadas necesidades.

El objetivo aquí, por lo tanto, de llevar a cabo la aplicación de un modelo participativo dentro de una biblioteca responde a maximizar y optimizar la identificación de las necesidades de información de sus usuarios mediante su participación directa en el diseño de los mismos servicios. Esta manera de proceder en el diseño de servicios es puramente cualitativa en tanto que es el propio usuario quien hace influir sus ideas al equipo de trabajo, relacionándose directamente con los profesionales expertos de llevar a cabo la parte técnica del servicio en base a la participación del usuario, o sea, atendiendo a sus principales demandas. Esto puede contrastarse con los llamados métodos cuantitativos, que básicamente se encargan de medir cierto grado de satisfacción mediante la utilización de distintos dispositivos de índole estadística que pueden o no brindar respuestas objetivas y subjetivas pero nunca una interacción social.

Elías Sanz Casado (1994: 23) explica que los estudios de los usuarios de la información son “*el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios para la planificación de distintos métodos*”. A la luz de ésta definición, un estudio de usuarios es una investigación que metódicamente identifica los hábitos informativos de los individuos, definidos en su ámbito social como pertenecientes a un grupo con características comunes.

En principio, la identificación de las necesidades de información de un usuario es un tema complicado. De hecho, la problemática en cuanto a la elaboración de un método que permita identificarlas se encuentra más en el terreno de lo subjetivo que de lo objetivo.

Sin embargo, aunque algunos autores no están de acuerdo con la idea de poder identificar las necesidades de información, para D. I. Blyumenau (1986, citado por Calva González, 2006: 88) los resultados de las investigaciones hechas en torno a la identificación y análisis de dichas necesidades pueden marcar la pauta en el descubrimiento de nuevas bases o fundamentos capaces de contribuir en la creación de modelos potencialmente aplicables mediante una metodología rigurosa. Basta con mencionar algunas necesidades básicas del ser humano tales como el hambre, la sed, el sueño, u otras tantas como la seguridad o la salud, que si por su recurrencia han tenido que ser estudiadas por distintos campos de la ciencia, entonces las necesidades de información, al ser un fenómeno litigante en las diversas facetas del ser humano, también tendrían, por lo tanto, que ser estudiadas. Cabe destacar que cuando Blyumenau escribió “*Refining initial concepts in information need theory*”, las unidades de información de aquella época no pasaban de realizar simples y otras tantas veces complejas mediciones cuantitativas de sus acervos; las tareas o actividades solo se limitaban a conceptos tradicionales como la “selección” y la “adquisición” de materiales documentales antes que a la investigación y al desarrollo de modelos capaces de medir la calidad de sus servicios, es decir, de medir el impacto real de cuán eficazmente utilizaban sus recursos y servicios de información.

Es así que, pensando en lo anterior, la información que demande el usuario para satisfacer su necesidad puede que no esté incluida en el acervo documental de una biblioteca, por lo que resulta pertinente mencionar que el principal compromiso de cualquier bibliotecario reside en el vínculo que éste le pueda otorgar al usuario con dicha información, más allá de que su ubicación sea incluso, externa a la biblioteca. Dicha vinculación exige de antemano una relación de carácter social, exige estudiar el comportamiento del usuario para lo cual la única vía de lograrlo es interactuando con él, siendo esta interacción no otra cosa sino el sentido de participación.

Ahora bien, para llevar a cabo la participación de los usuarios en la biblioteca, hace falta saber quiénes son precisamente los usuarios y las características de sus necesidades.

El elemento fundamental en una biblioteca es el usuario, y la finalidad de cualquier biblioteca es satisfacer sus necesidades. Se puede afirmar entonces que la correcta identificación de los usuarios es la clave para el éxito de los sistemas de información en una gestión inspirada en la calidad total. En el trabajo diario, la carencia de autosuficiencia genera necesidades de información. Estas necesidades de información representan lagunas en el conocimiento de las personas. Además de las necesidades expresadas, existen necesidades inexpressadas de las cuales el usuario está consciente pero que no expresa; también existe la necesidad latente, de la cual no es consciente el usuario.

Según Susan Crawford (1978: 68), las necesidades de información de las personas pueden estar determinadas por los siguientes elementos:

- La actividad laboral
- Disciplina, campo o área de interés
- Disponibilidad de facilidades
- Posición jerárquica de los individuos
- Factores que motivan las necesidades de información:
- Necesidad de tomar una decisión
- Necesidad de buscar nuevas ideas
- Necesidad de validar las ideas correctas
- Necesidad de hacer contribuciones profesionales
- Necesidad de establecer prioridad para la creación

Por otro lado, las necesidades de información pueden verse afectadas por una serie de aspectos tales como:

- La diversidad de fuentes de información disponibles
- Los usos que se le da a la información
- La experiencia
- Motivaciones
- Orientación profesional
- Características individuales del usuario
- Sistemas sociales, políticos, económicos, legales y reguladores que rodean al usuario
- Las consecuencias del uso de la información

La interacción sostenida entre el bibliotecario y el usuario consiste en que el primero pueda identificar los elementos descritos por Crawford y que el segundo sea capaz de expresar dichas necesidades y proponer ideas para alcanzar sus demandas. Este es el funcionamiento, en esencia, del Diseño Participativo.

Puesto que el usuario potencial es aquel que se tiene en cuenta para el diseño de los sistemas o servicios de información, la biblioteca necesita identificar a aquellos usuarios potenciales que estén dispuestos a colaborar en el diseño de un servicio. Se trata de hacer que estos usuarios queden subordinados administrativamente a la dirección de la biblioteca y que sean integrados al *equipo de diseño* del servicio. De esta manera, el usuario potencial encuentra una transición poco común a un tipo de usuario denominado *intermediario*, ya que está vinculado directamente al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos de la biblioteca.

El usuario intermediario insertado en un Diseño Participativo tiene el propósito de cumplir una misión similar con respecto a otros usuarios, es decir, de ser experto en sus propias necesidades y de contribuir al diseño de un servicio que resulte ser amigable al final para otros usuarios que como él, buscan recibir el mejor servicio de información.

Por último, puesto que en el Diseño Participativo se involucran usuarios con características informativas similares (esto en función del tipo de biblioteca que se trate), lo que se pretende es que el usuario final reciba satisfactoriamente el servicio de información que él mismo ha contribuido a diseñar, pero no con el propósito consciente de brindarlos a su vez a otro tipo de usuarios. La razón de esto es que el Diseño

Participativo es empleado en base a la naturaleza propia de la biblioteca y naturaleza de los usuarios a los cuales sirve, no a otro tipo de usuarios cuyas necesidades de información no sean coherentes con el acervo ofrecido por la biblioteca.

Resolución

El Diseño Participativo es un método cualitativo porque permite identificar las necesidades de información de los usuarios de una biblioteca mediante su participación directa en la creación y desarrollo de los servicios. El objetivo es alcanzar el mejor nivel de satisfacción para los usuarios así como para la propia biblioteca y de quienes laboran en ella. La interacción entre el profesional bibliotecario y el usuario de la información es la mejor manera de alcanzar la satisfacción de las demandas de quienes usan la biblioteca. Dicha interacción solo puede darse por medio de la participación. La participación es el medio más adecuado para construir un equilibrio entre lo que los bibliotecarios pueden ofrecer y lo que los usuarios demandan. El bibliotecario no es el único experto en información documental; el bibliotecario no es el único experto en servicios de información. El Diseño Participativo rechaza la idea de exclusividad del diseño.

El Diseño Participativo de Servicios de Información postula lo siguiente:

Ningún sistema de información; ningún servicio de información puede ser creado a expensas del usuario: el usuario está en el sistema de información. La participación es su principal herramienta.

Notas

- [1] Hágase aquí la distinción entre un bibliotecario que se mueve en el campo de la Biblioteconomía como disciplina, y un bibliotecólogo que se desenvuelve como estudioso de la ciencia bibliotecológica, sin que esto represente de ninguna manera una línea divisoria entre uno y otro, puesto que es bien sabido que la teoría y la práctica son dos características inherentes de cada profesional.
- [2] ETHICS: Implementación Técnica y Humana Eficiente de Sistemas asistidos por Ordenador, por sus siglas en español.
- [3] La dirección o localización del Instituto Tavistock es la siguiente: (30 Tabernacle Street, Islington, London EC2A 4DD, UK)
- [4] En su artículo "The Principles of Sociotechnical Design", publicado en 1976 en *Human Relations*, Albert Cherno promulga los siguientes principios: *Compatibilidad del proceso con los objetivos*; *Especificaciones críticas mínimas*; *Control de fronteras o límites de un proceso o áreas*; *Flujo de información*; *Poder y autoridad*; *Principio multifuncional*; *Congruencia de sistemas*; y *Organización transitoria y de constantes cambios*. Posteriormente, estos principios serían redefinidos por el mismo autor en el año de 1987 con su artículo titulado "Principles of Sociotechnical Design Revisited" publicado nuevamente en la revista *Human Relations*, que son los 5 presentados en el tenor de este ensayo.

Referencias

- Badham, R. J., Clegg, C. W., y Wall, T. D. (2000). *Sociotechnical theory*. En W. Karwowski (ed.), *International Encyclopedia of ergonomics and human factors*. New York: Taylor and Francis.
- Blyumenau, D. I. (1986). "Refining initial concepts in information need theory". *Nauchno Tekhnicheskaya informatsiya*, 2 (2): 49.

Calva González, Juan José (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigación Bibliotecológica.

Calva González, Juan José (2006). *Los estudios sobre las necesidades de información: acercamiento a los últimos 25 años en México y América Latina*. En Juan José Calva González y Filiberto Felipe Martínez Arellano (comp.), *Memoria del XXIV Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la Información: XXV años de Investigación en Bibliotecología y Estudios de la Información en México* (pp. 87-100). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Cherns, Albert (1976). "The principles of Sociotechnical design". *Human Relations*, 29 (8): 783-792.

Cherns, Albert (1987). "Principles of Sociotechnical design revisited". *Human Relations*, 40 (3): 153-161.

Crawford, Susan. (1978). "Information needs and uses." *Annual review of information science and technology*, 13: 61-81.

González Solano, José Alberto (2008). Las tecnologías de información y comunicación en la ruta de los Objetivos de Desarrollo del Milenio: propuesta para crear un Depósito Digital de Acceso Abierto en la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma del Estado de México. En E-prints in Library and Information Science. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00013335/> Consultado: lunes 6 de abril de 2009.

González Solano, José Alberto y González Nolasco, Christian Alejandro (2008). Prototipo A-1/Greenstone08 (1ra evolución). En E-prints in Library and Information Science. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00014091/> Consultado: lunes 6 de abril de 2009.

González Suárez, Enrique (1995). "La actividad grupal con los usuarios; una vía para resolver el desbalance entre la producción y el consumo de información". *Revista Española de Documentación Científica*, 18 (4): 405-415.

González Suárez, Enrique (2000). "Sistema de factores en la conducta del usuario". *Revista Iberoamericana sobre usuarios de información*, (9): 6-17.

Hanna, D.P (1988), *Designing Organizations for High Performance*, Addison-Wesley, Reading, MA.

Mendoza Guillén, Gabriela (2007). *El proceso de trabajo participativo en la evaluación de bibliotecas universitarias: estudio de caso SUBA-UACH*. Tesis de Maestría. México, Distrito Federal: El Colegio de México, A. C., Biblioteca Daniel Cosío Villegas.

Mumford, Enid (1983). *Designing human systems, the ETHICS approach*. Manchester Business School. Manchester.

Mumford, Enid (1983). *Designing participatively: a participative approach to computer systems design*. Manchester: Manchester Business School.

Mumford, Enid (2000). *Socio-technical design: an unfulfilled promise or a future opportunity*. En Baskerville, R., Stage, J., y DeGross, J. I., *Organizational and social perspectives on information technology*. Boston: Kluwer Academic Publications.

Núñez Paula, Israel Adrián (2004). "Las necesidades de información y formación: perspectiva socio-psicológica e informacional". *ACIMED*, septiembre - octubre, 12 (5): 1-1.

Rey Martín, Carina (2000). "La satisfacción del usuario: un concepto en alza". *Anales de Documentación*, (3): 139-152.

Sanz Casado, Elías (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Shera, Jesse Hauk (1990). *Fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Trist, Eric y Murray, H. (1993). *The social Engagement of social science: a Tavistock anthology*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, vol. II.

© José Alberto González Solano 2009

Espéculo. Revista de estudios literarios. Universidad Complutense de Madrid

El URL de este documento es

2010 - Reservados todos los derechos

Permitido el uso sin fines comerciales

Súmese como [voluntario](#) o [donante](#) , para promover el crecimiento y la difusión de la [Biblioteca Virtual Universal](#). www.biblioteca.org.ar

Si se advierte algún tipo de error, o desea realizar alguna sugerencia le solicitamos visite el siguiente [enlace](#). www.biblioteca.org.ar/comentario

