

ESTUDIO DE USUARIOS: METODO IMPORTANTE PARA MEDIR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN BIBLIOTECAS

Lic. Sikorina Bustamante Paco

Bibliotecaria Referencista de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia

Sikorina@hotmail.com

I. INTRODUCCIÓN

Antes de empezar mi exposición déjenme compartir el siguiente mensaje **“Sin usuarios, las Unidades de Información no tendrían razón de ser”**. La presente exposición pretende mostrar la importancia que con lleva la aplicación del estudio de usuarios en las Unidades de Información, sobre todo en las Bibliotecas, las cuales deberían medir su eficacia y calidad en los servicios que brindan a público que regularmente asiste a la mismas.

Por lo general las estadísticas de consulta y préstamos de material bibliográfico y hemerográfico que realizan las bibliotecas nos muestran resultados dirigidos mas a la cantidad de usuarios que a la calidad de los servicios; por ejemplo cuando una Biblioteca X presta servicios a cien o mil usuarios por día, no significa que el servicio sea de calidad, de estos lectores no se sabe cuantos han encontrado la información precisa y cuantos han satisfecho plenamente sus necesidades de información. Este servicio se estaría midiendo mas por la cantidad de usuarios que por la calidad de sus servicios.

El estudio de usuarios ayuda bastante a conocer el grado de satisfacción del usuario, el comportamiento y las necesidades de información, las dificultades en la búsqueda documental, en fin todo lo relacionado con los propósitos de servicio de la Biblioteca, para que de esta manera, se pueda planear y proyectar servicios que respondan a requerimientos de información.

II. ESTUDIO DE USUARIOS

Para Martha Valencia, "Los estudios de usuarios son considerados como un método sistemático de recolectar información concerniente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Sirven para dar una visión más que un plan detallado y pueden ser motivados por la necesidad de incrementar y proveer información o satisfacer una curiosidad".¹

¹ VALENCIA de Veizaga, Martha. 1982. Estudios de Usuarios en las bibliotecas universitarias. OEA, p. 2

"Un estudio de usuarios se define como el medio eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema" .²

Emilia Curras define que "Los estudios de usuarios son una constante preocupación para los trabajadores en información, son importantes para saber que tanto por ciento usan los servicios los usuarios, para poder decir qué tipo de profesionales rechazan más frecuentemente las bases de datos o para saber si la biblioteca satisface o no las demandas de información" ³

"Un estudio de usuarios puede entenderse como un conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o grupos y su comportamiento en la búsqueda y uso de información. El aplicar dicha técnica de investigación nos lleva a enfrentar los problemas que usualmente tenemos los bibliotecarios en relación con los servicios de información" ⁴

Por lo señalado el estudio de usuarios no es un concepto nuevo, pero sí es un concepto que contribuye a incrementar la importancia y la razón de ser de las bibliotecas. Sus resultados facilitan el proceso de decisión y son beneficiosos en la identificación de las necesidades sus. El estudio de usuarios es un elemento importante porque, es el eje fundamental en el servicio de información, se puede definir también como un estudio que tiene estrecha relación con la utilización efectiva de la biblioteca en uno o en todos sus aspectos y tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios.

III. ANTECEDENTES DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Según Sandra Alpízar⁵ existen antecedentes de la aplicación de esta técnica, los cuales recogen las diferentes etapas y enfoques que se le ha dado a partir de la década de los cuarenta en cinco fases:

1ª Fase: Década del 40

Ocasionan un cambio de actitud y actividad en la biblioteca por parte del bibliotecario. Se intenta agilizar y perfeccionar los servicios para satisfacer y atender las necesidades del usuario.

² ALPIZAR Moya, Sandra. El usuario y los servicios de información; ILANUD, 1993

³ CURRAS, Emilia. La información en sus nuevos aspectos: Madrid, Paraninfo 1988 p. 287

⁴ ALPIZAR Moya, Sandra Op. Cite. p. 23

⁵ Ibid p.24-25

2ª Fase: Década del 50

Aparecen una mayor cantidad de estudios sobre el uso de la información, dirigidos a científicos o grupos específicos de usuarios. Una crítica en esta fase, es el uso de metodologías no apropiadas y sin rigor científico. Al finalizar la década los estudios empiezan a hablar de las "redes de comunicación inter-personal".

3ª Fase: Década del 60

Enfatizan el comportamiento del usuario: Debido al desarrollo de los grandes sistemas de información se perfeccionan y utilizan nuevas técnicas. El crecimiento (en cantidad) de los estudios de usuario aparece ligado al surgimiento y desarrollo de la ciencia de la información y a la aplicación de la teoría de sistemas.

4ª Fase: Década del 70

Estudios de usuario que atienden a otras áreas del conocimiento, además de la ciencia y tecnología, en humanidades, ciencias sociales y administrativas. Se dirigen también a bibliotecas públicas. Preocupación con los no usuarios. Se crea el primer Centro para investigar al usuario en Inglaterra. Preocupación en la formación del usuario.

5ª Fase: Década del 80

Estudios para el planeamiento de servicios capaces de satisfacer la necesidad de información del usuario, con la posibilidad de ser modificadas en el transcurrir del tiempo.

En la actualidad han mejorado bastante el estudio de usuarios, puesto que se los puede aplicar en muchas de las tareas vinculadas al mundo de la información y la documentación como el de conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo; evaluar todos recursos que conforman las unidades de información permiten medir la eficacia y eficiencia de las bibliotecas y centros de información, mide la calidad de los servicios, adecuaciones de espacios físicos; conocer la estructura y dinámica de los colectivos de la investigación; motivación para la realización de cursos de formación de usuarios, extensión bibliotecaria, educación de usuarios, etc.

IV. CONCLUSIONES

Por la experiencia que tengo al haber aplicado un estudio de usuarios en la Biblioteca **“Casto Rojas” Sección Especializada del BCB**, a manera de conclusión puedo decir, que este método ayuda a los profesionales de la información para medir la eficacia y eficiencia de los Servicios en las Bibliotecas, pues aplicándose se detectan las áreas en las que esta fallando la mima.

Aunque la biblioteca este automatizada con tecnología de punta, Bases de Datos, Internet, etc, puede ser que los sistemas de búsqueda se conviertan en una barrera para el usuario, y lo aleje de la Biblioteca. Por otra parte el usuario puede desconocer los servicios, el fondo documental, las secciones, entre otros aspectos.

Tan importante o más que la infraestructura, que el acervo bibliográfico, que los servicios, que todos los tipos de recuperación de información, es el trato que recibe el usuario del profesional bibliotecario, el cual se debe a la comunidad, es su razón de ser.

La eficacia se mide en el contexto de los objetivos de la Unidad de Información, es decir, primero establecer qué trata de conseguir la Biblioteca y si el usuario percibe que se están resolviendo adecuadamente sus necesidades de información.

Uno de los obstáculos para aplicar el estudio de usuarios en especial en las Bibliotecas Especializadas, es el hecho de que solamente un número muy limitado de usuarios (reales) se sirve de los servicios de información y es capaz de evaluar significativamente los servicios ofrecidos.

Otra limitación es la de contar con el tiempo necesario y el personal disponible para la aplicación de las encuestas, entrevistas y tabulación.

Por lo general, la atención de los bibliotecarios se concentra más en el análisis documental y la organización de los materiales bibliográficos para su recuperación, sin apuntar que antes de realizar este trabajo solamente técnico, es necesario profundizar en ese eje principal que le da movimiento a la Unidad de Información que es el usuario, por lo que es importante conocer el comportamiento, dificultades y las necesidades de información del mismo, para planear y proyectar servicios que respondan a sus necesidades y requerimientos de información.

V. RECOMENDACIONES

La recomendación puntual a todo profesional del área es la aplicación periódica del **“Estudio de Usuarios”** en las Unidades de Información, puesto que esto determina el grado de satisfacción de los usuarios, la calidad de los productos ofrecidos además permite monitorear si los objetivos de la biblioteca se cumplen o no a satisfacción, y lo mas importante que contribuyen al fortalecimiento y la búsqueda de optimización de los servicios, proyectando imagen hacia usuarios potenciales.

VI. BIBLIOGRAFÍA

1. ALPIZAR Moya, Sandra; Cáceres Ramos, Hugo; Flores de Izquierdo, Ma. Lourdes/ El usuario y los servicios de información: Un reto de hoy: s.l., ILANUD, 1993
2. BUSTAMANTE Paco, Sikorina/ Tesis: “Estudio de Usuarios: Sección Especializada de la

Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia, 20004

3. CURRAS, Emilia. La información en sus nuevos aspectos. Madrid, Paraninfo, 1988.
4. GIETZ, Ricardo A. La formación y el adiestramiento del investigador como usuario de la información. México, 1972
5. GUEVARA, Neysa/ Tendencias actuales de la Bibliotecología, la Archivología y la Documentación en el contexto del surgimiento de la Ciencia de la Información: Jornadas de Reflexión sobre los Estudios de la Ciencia de la Información en la UCV. Caracas-Venezuela. 1994 En: INFOLAC vol. 8 No. 4 oct-dic, 1995
6. LICEA DE ARENAS, Judith. Problemas de los usuarios: Una encuesta, México, 1972
7. SANZ Casado, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid, Pirámide, 1994
8. SETIEN, Emilio. Formación especial para educación de usuarios en la bibliotecas públicas.1994 Dponible En: <http://www.ifla.org/IV.ifla60/60>
9. VALENCIA de Veizaga, Martha. Estudios de Usuarios en las Bibliotecas Universitarias. OEA, 1982

