

**ESTUDIOS DE USUARIOS:
REVISION DE LITERATURA**

**Por: M.I.L.S. Lucía Chacón Alvarado
Profesora
Escuela de Bibliotecología,
Documentación e Información
Universidad Nacional.**

Los estudios de usuarios son un método de medición que ha sido usado en las bibliotecas durante muchos años. Normalmente, incluyen estudios de usuarios de circulación de la biblioteca. Estos estudios de circulación son los que usualmente se han asociado con este término. Sin embargo, los estudios de usuarios no son tan simples como estudios de usuarios de circulación; tiene un significado más amplio dependiendo de lo que se quiere evaluar.

Barbara Meyers en su artículo User studies in professional society publishing menciona que

los estudios de usuarios algunas veces tienen una definición limitada, considerando investigaciones concernientes a las necesidades de una población especificada como se reporta en la literatura de ciencias de la información. Otras veces, el término se usa para abarcar muchos diferentes tipos de investigación: estudios, investigación de mercado, análisis estadístico, etc. (P. 22)

Su primer concepto trata de medir el papel que una institución específica tiene de acuerdo con la comunidad a la que sirve. El segundo concepto está muy relacionado con la opinión de Meredith Berther en su artículo Planning a user study-the process defined. El dice que:

el propósito de los estudios de usuarios es similar a las investigaciones de mercado en los negocios. Intenta descubrir patrones de uso y niveles conscientes de los usuarios hacia los servicios de la biblioteca, para determinar el éxito o el fracaso de los servicios e identificar qué ajustes se necesitan en la estrategia de los servicios. (P. 322)

Si el único propósito de los estudios de usuarios es el concepto mencionado por Berther, éste es un poco limitado porque el propósito de ellos involucra no solamente la medición del desempeño de una biblioteca, sino también un proceso muy importante como el planeamiento.

Contrariamente, Herbert S. White indica que

si el propósito de los estudios de usuarios es recolectar información para el planeamiento y toma de decisiones, y luego dar la estructura en la cual son actualmente realizados, los estudios de usuarios casi no tienen valor. (P. 74)

Este punto de vista está basado en sus apreciaciones pero pienso que si los estudios de usuarios están bien conducidos y planeados, servirán como un proceso efectivo de planeamiento. Precisamente, Martin en su artículo User studies and library planning dice que los estudios de usuarios contribuyen al proceso de planeamiento. El afirma que "los resultados de los estudios de usuarios aplican a problemas concretos de administración y por lo tanto facilitan directamente el proceso de toma de decisiones". (P. 485)

Cómo pueden afectar los estudios de usuarios el proceso de planeamiento?

Primero, es necesario definir qué tipo de información quiere la biblioteca y hacer las respectivas preguntas a los usuarios y el propósito que la biblioteca persigue con el estudio. Si la biblioteca planea hacer muchas preguntas, el estudio será más complejo y más caro.

Para obtener la información, el cuestionario es uno de los instrumentos empleados. Hay otros instrumentos como la entrevista, y la observación, pero el cuestionario

es comúnmente usado y su diseño debe ser cuidadosamente estudiado. Martin indica que "las preguntas deben ser concretas e inmediatas -no Con qué frecuencia usted visita la biblioteca?, pero Cuándo fue su última visita a la biblioteca antes de hoy? (P. 492). La metodología usada para diseñar el cuestionario y la clase de preguntas son muy similares en los diferentes estudios de usuarios. Por ejemplo, en el documento User satisfaction as a measure of public library performance las variables se dividieron en tres variables independientes:

1. Características demográficas: sexo, edad, nivel educativo e ingresos.
2. Actividades del uso de la biblioteca.
3. Evaluación de las características de la Biblioteca.

Un estudio conducido por la Universidad de Sheffield se relaciona con variables similares:

1. Fuentes de información que examinan la frecuencia de uso de las diferentes fuentes.
2. Características de los usuarios.
3. La interacción entre usuarios y los sistemas.

El propósito de D'Elia en el documento User satisfaction as a measure of public library performance es "desarrollar un modelo para una evaluación sistemática, satisfacción de los usuarios e identificar e interpretar sus determinantes o correlaciones". (P.

64) Podemos notar que los resultados de este estudio no están relacionados con el proceso de planeamiento, más bien trata de medir el desempeño de la biblioteca.

Si el desempeño de la biblioteca es importante, sería más importante tomar las mismas variables y aplicarlos a la medición de la efectividad de la biblioteca y el proceso de planeamiento. El estudio conducido por la Universidad de Sheffield indica contrariamente que "nosotros debemos ser capaces de aplicar los resultados

de los estudios de usuarios a problemas de administración de sistemas". (P. 6)

La metodología usada por ambas instituciones es el cuestionario que parece ser el elemento más apropiado de estudio.

Los estudios de usuarios son elementos muy importantes de medición en bibliotecas pero ¿Han pensado las bibliotecas en los no-usuarios? ¿Han pensado las bibliotecas en por qué los usuarios no usan la biblioteca? Estas son preguntas muy interesantes que no fueron tratadas en los documentos revisados, excepto en el artículo escrito por White que dice:

Yo he estado involucrado en la evaluación de los servicios de las bibliotecas y tanto los bibliotecarios como el personal de administración de alto nivel están de acuerdo con que son pobres. En todas estas circunstancias una muestra al azar de usuarios y no usuarios fue unánime con respecto a sus elogios hacia la biblioteca y su personal... (P. 74)

Concluyendo, los estudios de usuarios pueden ser una herramienta efectiva para medir el desempeño de las bibliotecas o pueden estar relacionados con el proceso de planeamiento. Sin embargo, si el propósito de los estudios es "determinar si a los usuarios les gusta la biblioteca que visitan", los resultados que se obtendrían no reflejarían lo que se pretende obtener y serían un desperdicio de tiempo y de recursos.

LITERATURA CONSULTADA Y CITADA

Berther, Meredith

Planning a user study : the process defined / Meredith Berther. --
P. 320-330.

En College and Research Libraries. -- Vol. 43, no. 4 (1982)

D'Elia, George

User satisfaction as a measure of public library performance in library effectiveness / George D'Elia. -- Chicago : ALA, 1980.

Martin, Lowell

User studies and library planning / Lowell Martin. -- P. 484-495.

En Library Trends. -- Vol. 24, no. 484-495 (Jan. 1976)

Mayers, Barbara

User studies in professional society publishing / Barbara Meyers. --
P. 220-221.

En Proceedings of the American Society for Information Science. --
Vol. 18 (1981)

University of Sheffield. Center for Researchs on User Studies.
User studies : an introductory guide and selected bibliography. --
Sheffield : University of Sheffield, 1977.

White, Herbert S.

The use and misuse of library user studies / Herbert S. White. -- P. 74-
75.

En Library Journal. -- Vol. 110 (Dic. 1985)

mgcv./*