

ESTUDIOS DE USUARIOS COMO HERRAMIENTA FUNDAMENTAL EN LA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS Y CENTROS DE INFORMACIÓN

He observado que en la década de los noventa se dio un cambio en las bibliotecas en lo que se refiere a su gestión. La razón es la incorporación progresiva de técnicas administrativas que, hasta la fecha, eran poco aplicadas dentro del ámbito bibliotecario, y sí más propias de otro tipo de instituciones públicas o de empresas de servicios; por ejemplo la planificación estratégica, la planificación por objetivos y las técnicas de gestión de la calidad total. Todas ellas persiguen la optimización de los recursos para prestar un servicio de calidad que proporcione la máxima satisfacción al usuario de los servicios.

La introducción de las técnicas de gestión tiene como fin optimizar los recursos económicos, estructurales y humanos para ofrecer un servicio de calidad, ya que no debemos olvidar que las dotaciones presupuestarias en las administraciones públicas y, concretamente, en las bibliotecas, crecen nada o poco; las bibliotecas de instituciones privadas tampoco escapan a las restricciones presupuestarias, especialmente en períodos de crisis.

No se debe menospreciar la influencia que puede tener la progresiva aplicación de las técnicas de evaluación, conocidas también como estudios de usuarios. Normalmente, con la finalidad de valorar si la biblioteca cumple su función de apoyo en la comunicación del saber y su misión en la formación, además de su papel de conexión entre la información y los usuarios o, en ocasiones, para determinar si ésta es rentable y, con menor presencia, si consigue satisfacer a los usuarios. Se entiende la evaluación como un proceso que permite comprobar la trayectoria de la biblioteca, el cumplimiento de los objetivos establecidos, un acercamiento a las metas y, en definitiva, la consecución de la misión establecida por la institución en la que se enmarca.

Todo ello conduce a la paulatina generalización de disponer de más servicios que proporcionen la mayor satisfacción al cliente del servicio y consecuentemente de las diversas técnicas que pretenden alcanzarla, tal como ya se había producido en otros ámbitos de los servicios.

Hoy día se cuenta con recursos valiosos como la filosofía de la calidad en el entorno bibliotecario y la gestión total de la calidad ([TQM](#)) útiles en materia de gestión bibliotecológica, ya que favorecen el interés creciente por la realización y uso de los estudios de usuarios que tienen la clara pretensión de conocer las necesidades de los individuos globalmente. Estos estudios analizan, entre otras cosas el consumo de información, trato del personal de la biblioteca, instalaciones físicas, recursos de información, etc. con la finalidad de contribuir adecuadamente con el aspecto formativo y de investigación. A partir de los datos obtenidos con su aplicación, pueden adecuarse los servicios de la biblioteca o bien apoyarse en estos para la creación de nuevos servicios o productos para los usuarios reales o potenciales.

La aplicación de los estudios de usuarios en los centros de información facilita la toma de decisiones por la importante ayuda que supone el conocimiento de los destinatarios de su actuación. Posibilitan, además, la aplicación de diferentes técnicas del marketing y la gestión de la calidad total que facilitará la mejor prestación del servicio. Para ello es fundamental ver los estudios de usuarios en dos contextos diferenciados, pero, a la vez, relacionados. Por una parte, en la planificación de un servicio o de un producto a partir de los estudios de las demandas y necesidades de información de las diferentes tipologías de usuarios reales potenciales; y, por otra, dentro de la evaluación de los servicios o productos que presta la biblioteca, a partir del grado de satisfacción de los usuarios.

Lo anteriormente expuesto tiene la finalidad de introducir a los colegas bibliotecólogos a una herramienta útil en la aplicación las tecnologías modernas de gestión bibliotecaria, me refiero concretamente a la encuesta [LibQual](#). LibQual es una herramienta que permite observar la calidad de los servicios a partir de datos proporcionados por los clientes del servicio de información, sobre sus percepciones respecto a los servicios proporcionados por la biblioteca. La evaluación de la calidad de los servicios desde la óptica de los usuarios permite modificar o reafirmar las políticas de gestión de la calidad de los servicios que se ofrecen a los clientes. LibQual confirma la teoría de que la calidad de los servicios viene dada en relación con la percepción que tienen los usuarios o clientes de los servicios ofrecidos y utilizados. LibQual es una herramienta cualitativa de evaluación que destaca frente a otras herramientas de cariz cualitativo. No podemos olvidar que son los usuarios y la satisfacción de sus necesidades de información nuestro objetivo como unidades de información y los productos y servicios ofrecidos tienen que mantener un nivel de calidad alta en consecuencia con la filosofía de gestión de la calidad.

Entre las fortalezas que yo valoro en la encuesta LibQual está la opción de comparar una biblioteca con otra sin importar en que latitudes estén y la oportunidad que tienen los usuarios o clientes de la biblioteca, no solo de dar el valor observado, sino también el mínimo aceptable y el máximo deseable para cada ítem. Mayor información en <http://www.recercat.net/bitstream/2072/1497/1/libqual.pdf>

Descriptores: LibQual+, Estudios de usuarios, Evaluación, Servicios, Bibliotecas, Gestión, Encuestas

*Por José Ruperto Arce
Joser.arce@gmail.com*