

Manual de estudios de usuarios

Reseña



En la bibliotecología y la documentación existe un protagonista del que todos hablamos; decimos que nuestras actividades van encaminadas a satisfacer sus requerimientos informativos, que él es la razón de ser de las bibliotecas y centros de documentación, etc.; en efecto, nos referimos al usuario. Sin embargo, la concepción que tenemos de ese usuario puede ser un tanto errónea, si sólo la fundamentamos en las generalidades que establecen los documentos administrativos de las instituciones, en frases trilladas de la literatura especializada, o bien en apreciaciones personales que siempre conllevan una carga de subjetividad, más que en un estudio formal de él.

En cualquier servicio que se ofrezca en una biblioteca o unidad de información el usuario está presente y por tanto, se deben conocer bien sus necesidades, hábitos y expectativas con relación a esos servicios. De esa manera los profesionales de la información podrán guiar adecuadamente a quienes demandan su apoyo.

Rafael Pagaza García

SANZ CASADO, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid :
Fundación Germán Sánchez Ruipérez : Pirámide, 1994. 279 p.
Biblioteca del libro, 62. ISBN 84-86168-93-7

En la obra que ahora nos ocupa, el autor Elías Sanz Casado expone de manera muy concreta una serie de elementos que deben tomarse en cuenta para los estudios de usuarios.

Proporciona los conceptos básicos y la evolución histórica de los estudios de usuarios, con abundantes citas bibliográficas.

Explica los diferentes métodos para la recolección de datos, dividiendo éstos en directos (el usuario es quien responde a nuestros requerimientos) como el método Delphi, la encuesta por correo, la entrevista personal y el incidente crítico; e indirectos (los datos se obtienen de otros elementos cercanos al usuario), como el análisis de citas, el análisis de referencias, el análisis de peticiones de documentos y la observación.

Para analizar los datos recabados, Sanz Casado recomienda hacer uso de técnicas estadísticas, por lo que señala los conceptos estadísticos básicos, tipos de variables, representación de los

datos, medidas de centralización, medidas de dispersión, modelos de distribución de probabilidad, tipos de muestreo, decisión estadística, hipótesis estadística, pruebas de decisión estadística, correlación, regresión y series temporales. Todo esto acompañado de ejemplos.

El autor menciona que la realización de estudios de usuarios, también permite llevar a cabo una evaluación de los recursos documentales que están siendo utilizados, obteniendo de ellos su frecuencia de uso, tipología, temática y antigüedad, así como otros factores.

Para lo anterior, Sanz Casado se refiere de manera general, a la evaluación directa (o de tipo cuantitativo), como el análisis del uso de los documentos, antigüedad de los mismos y pertinencia de los fondos; así como a la evaluación indirecta (o de tipo cualitativo), como el índice de inmediatez, valor del documento, impacto de las publicaciones periódicas y referencias bibliográficas de las publicaciones, entre otros puntos.

En la parte final de esta obra se habla de los indicadores bibliométricos, los cuales pueden ser obtenidos a través de los métodos directos e indirectos expuestos con anterioridad, y que pueden ser de gran ayuda para evaluar los hábitos, necesidades y el uso que hacen de la información los diferentes usuarios.

En los apéndices podemos encontrar diez ejemplos de cuestionarios, cuya elaboración estuvo a cargo del Programa General de Información de la Unesco, y que pueden servir de guía a las diversas instituciones que pretendan realizar investigaciones similares. La bibliografía está constituida por 182 referencias, 140 de ellas en idioma inglés, 41 en español y 1 en francés.

La consulta de este manual resultará, sin duda, de una gran utilidad para los interesados en hacer estudios de ese protagonista relevante de los servicios de información, es decir, del usuario.