



BIBLIO NOTICIAS

¿Qué quieren los usuarios de sus bibliotecas académicas?

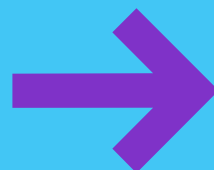
Los bibliotecarios académicos sabemos que no existe un solo tipo de usuario para los servicios que brindamos. Bajo la etiqueta “usuario” se agrupan colectivos distintos con intereses y necesidades diferentes: estudiantes de pregrado, estudiantes de posgrado, docentes, investigadores y personal administrativo, entre los grupos más representativos. Además, llevamos décadas preguntando a estos públicos qué servicios requieren de sus bibliotecas o cuál es su nivel de satisfacción con los servicios brindados. Sin embargo, **¿qué sabemos acerca de cómo estudian, investigan o preparan sus clases?**



El estudio *Studying Students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester* (2007), de la antropóloga Nancy Fried Foster y la bibliotecaria Susan Gibbons, puede brindarnos nuevas perspectivas sobre cómo averiguar realmente qué quieren los usuarios de sus bibliotecas.

Lo primero que podemos señalar es que los bibliotecarios de la Universidad de Rochester conocían el impacto de sus servicios en los distintos públicos, pero sentían que ignoraban cómo los estudiantes de pregrado estudiaban y llevaban a cabo sus tareas académicas cotidianas. Su apuesta fue contratar a una antropóloga para desarrollar un estudio específico, en una época en la que no era habitual incorporar este tipo de profesionales a las bibliotecas académicas estadounidenses. Lo usual era contratar informáticos o especialistas en determinadas colecciones, pero no profesionales de la antropología para realizar un estudio etnográfico como el que Foster, con el apoyo de Gibbons, se proponía desarrollar.

Continuar leyendo
1/2





Lo innovador de esta investigación fue que buscó comprender la rutina académica de los estudiantes de pregrado en lugar de evaluar únicamente su satisfacción con los servicios bibliotecarios. El cambio puede parecer pequeño, pero transformó la forma de obtener información para diseñar o mejorar los servicios de la biblioteca. Después de todo, las necesidades más importantes no siempre son las que las personas expresan, sino aquellas que revelan sus prácticas cotidianas.

Pongamos un ejemplo. Supongamos que preguntamos a un estudiante dónde estudia habitualmente y este nos responde: “en la biblioteca”. Sin embargo, si profundizamos un poco más y aplicamos herramientas de la antropología similares a las utilizadas por Foster y Gibbons, podríamos descubrir que, efectivamente, el estudiante utiliza la biblioteca, pero no necesariamente para estudiar. Tal vez la usa principalmente para conversar con sus compañeros y no emplea ningún recurso bibliotecario, salvo la conexión a internet para descargar información de Google. En otras palabras, utiliza la biblioteca como un espacio de encuentro y socialización.

En conclusión, los bibliotecarios de la Universidad de Rochester descubrieron una gran cantidad de aspectos sorprendentes cuando estudiaron de manera sistemática la rutina de los estudiantes de pregrado.

Si bien ya contaban con estadísticas de uso y encuestas de satisfacción, lo que cambió fue su actitud intelectual frente al conocimiento de sus usuarios. Buscaron comprender cómo viven, estudian, investigan y construyen conocimiento los estudiantes, y a partir de esa evidencia diseñaron o modificaron sus servicios.

Finalmente, estudios como el de Foster y Gibbons nos invita a preguntarnos: ¿cuánto de lo que sabemos sobre nuestros usuarios proviene de evidencias observadas y cuánto de nuestras propias suposiciones acerca de ellos?



¿Quieres saber más sobre el tema?

Foster, N. F., & Gibbons, S. (Eds.). (2007). *Studying students: The undergraduate research project at the University of Rochester*. Association of College and Research Libraries. <https://u-research.rochester.edu/institutionalPublicationPublicView.action?institutionalItemId=7044>