



BIBLIO NOTICIAS

¿Estamos ofreciendo servicios basados en la opinión del público?

Con frecuencia, sobrestimamos o subestimamos fenómenos de nuestra realidad social, política y económica. Somos proclives a mantener sesgos o creencias que nos llevan a interpretar la realidad sin un análisis profundo. Esto puede influir en las políticas públicas, además de reforzar estereotipos y prejuicios. Por ejemplo, existe una altísima percepción de inseguridad, incluso en lugares donde los delitos reportados no son significativos. También se tiende a sobreestimar la presencia de población extranjera, especialmente la venezolana, aunque los datos oficiales indican que esta representa no más del 5% de la población total.

De manera similar, esto ocurre con los servicios que brindamos en nuestras bibliotecas. A menudo diseñamos o ajustamos nuestros servicios basándonos en lo que creemos que es necesario o solicitado por las comunidades a las que servimos, pero sin apoyarnos en herramientas rigurosas para conocer sus verdaderas necesidades. Un caso ilustrativo es el del servicio bibliotecario de la Universidad de Mississippi.

Los bibliotecarios tenían la percepción de que incrementar el número de computadoras portátiles disponibles para préstamo era la prioridad de los usuarios. Sin embargo, tras aplicar una metodología de investigación detallada, descubrieron que los estudiantes preferían disponer de más calculadoras, no de portátiles. Este ejemplo puede extenderse a otros aspectos, como la ampliación de horarios, el uso de espacios, la creación de nuevas libguides, entre otros. (1)

Entonces, ¿cómo podemos alinear nuestras percepciones con las necesidades reales de nuestras comunidades? Una estrategia efectiva es la aplicación recurrente de encuestas y herramientas como los grupos focales (focus groups). Estas metodologías permiten obtener datos confiables sobre lo que realmente importa a los usuarios en relación con los servicios bibliotecarios. De este modo, podemos dirigir nuestros limitados recursos y esfuerzos hacia iniciativas que respondan a las verdaderas expectativas y prioridades de las comunidades a las que servimos.



(1) Young, B. W., & Kelly, S. L. (2018). How Well Do We Know Our Students? A Comparison of Students' Priorities for Services and Librarians' Perceptions of Those Priorities. *The Journal of Academic Librarianship*, 44(2), 173-178. <https://doi.org/10.1016/j.jacalib.2018.02.010>