



Dossier

Usuaris

El·ls usuaris: algunes reflexions al seu voltant



Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant

Carina Rey Martín

Professora titular d'universitat

Departament de Biblioteconomia i Documentació. Universitat de Barcelona

<carina.rey@ub.edu>

Resum:

Quan parlem de biblioteques és habitual, o millor dit, imprescindible, parlar d'usuaris, donat que són la clau de volta, el punt que uneix o en què conflueixen les polítiques, estratègies i objectius de l'actuació dels professionals de la biblioteconomia i la documentació, amb independència de les respectives unitats d'informació. Però si pretenem aprofundir en el seu coneixement, la primera sorpresa que ens trobem és que no hi ha un consens en la definició del terme «usuari». També ens adonarem que hi ha poca presència d'estudis d'usuaris en la definició dels serveis, mentre que hi ha un relatiu augment dels estudis de satisfacció, fonamentalment per la progressiva implantació del paradigma de l'orientació a l'usuari en el què es troben immerses les biblioteques, com moltes altres entitats de serveis.

Paraules clau:

Usuaris, categories d'usuaris, estudis d'usuaris, satisfacció, orientació a l'usuari.



Los usuarios: algunas aportaciones en torno a ellos

Resumen:

Cuando hablamos de bibliotecas es habitual, o mejor dicho imprescindible, hablar de usuarios, dado que son la llave, el punto que une o en el que confluyen las políticas, estrategias y objetivos de la actuación de los profesionales de la biblioteconomía y la documentación, con independencia de las respectivas unidades de información. Pero si pretendemos ahondar en su conocimiento, la primera sorpresa que nos encontramos es que no hay un consenso en la propia definición de «usuario». También vemos que hay poca presencia de estudios de usuarios en la definición de los servicios, mientras que si hay un relativo aumento de los estudios de satisfacción, fundamentalmente por la progresiva implantación del paradigma de la orientación al usuario en el que nos encontramos inmersas las bibliotecas, como otras muchas entidades de servicio.

Palabras clave:

Usuarios, categorías de usuarios, estudios de usuarios, satisfacción, orientación al usuario.

Users: a reflexion on our understanding and study of them

Abstract:

When talking about libraries it is normal, or rather necessary, to speak of users, since they are the key, the point of convergence for policies, strategies and objectives of the performance of LIS professionals, independently of their respective information units. However, if we wish to dig deeper, the first surprise is that there is no consensus on the definition of "user". Also, we discover that few user studies are present in the definition of services, although there has been a relative increase in the number of user satisfaction studies. This is mainly due to the progressive introduction of the paradigm of user orientation, in which libraries –as well as many other services– are immersed.

Keywords:

Users, categories of users, user studies, satisfaction, user orientation.



«El futuro no pasará por poseer las mejores ediciones de todos los documentos posibles, sino por tener el máximo número de usuarios fieles y muy satisfechos»¹

Què és un usuari d'informació?

La paraula *usuari* prové etimològicament del terme llatí *usuarius* (de *usus*, «ús»), pel qual generalment es considera que un usuari és aquella persona que usa o utilitza ordinàriament una cosa, sense més precisió.

En una anàlisi de les definicions dels diccionaris generals² podem afirmar que el terme «usuari» indica tant la persona que utilitza quelcom sobre el qual no en té la propietat, com la que utilitza un servei majoritàriament públic, és a dir, quelcom que li és ofert³.

Si per d'altra banda, consultem els manuals de biblioteconomia i documentació, tots ells incideixen en l'aspecte de la necessitat d'informació, no fent referència a un usuari de biblioteca lligat a un espai concret, sinó a l'usuari d'informació com a terme concret. S'estableix que tothom és usuari d'informació perquè necessita informació en un moment o altre de la seva activitat professional, de lleure o en la seva quotidianitat.

Elías Sanz⁴, en el primer manual espanyol que tracta aquest aspecte, estableix que l'usuari de la informació «se define como aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades», és a dir, tothom perquè en un moment o altra tots necessitem informació per realitzar les nostres activitats quotidianes.

L'autora González Teruel (2005) proposa la definició emprada per Neverling i Wersing (1976) quan consideren usuari a qualsevol «persona u organización que necesita información especializada de un centro o servicio de información existente».

En aquest article partim d'una proposta de definició on reflecteix millor qui pot ser un usuari i quin és el seu paper en els sistemes d'informació, al considerar l'usuari com l'agent essencial i dinàmic de concepció, avaluació, enriquiment, adaptació, estímul i funcionament dels sistemes d'informació.

L'autor abans esmentat, E. Sanz (1994), ens aporta la distinció entre *l'usuari real*, aquell que és conscient que necessita

1. Hannelore Vogt, *El usuario es lo primero. La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. (Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2004, p. 17).

2. Segons el *Diccionari Manual de la Llengua Catalana* (Barcelona: Institut d'Estudis Catalans, 2000, p. 1349): usuari, que té dret d'usar d'una cosa d'altri [...] que usa alguna cosa, algun servei, especialment públic.

3. Cal recordar que el terme «usuari» va sorgir a partir de la Segona Guerra Mundial, quan es van desenvolupar els serveis per als ciutadans, un altre terme relacionat amb usuari. A mesura que es va avançant en la societat dels serveis, es va madurant la nova societat dels usuaris, uns usuaris que exigeixen qualitat en tota les seves facetes, que demanen efectivitat, per tal de complir els objectius amb un ús adequat i racional dels recursos, i que cada vegada és més conscient dels seus drets com a ciutadà i com usuari dels serveis públics.

4. E. Sanz Casado, (1994) *Manual de estudios de usuarios*. (Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994). En aquesta obra es poden trobar recollits els aspectes conceptuals i metodològics més importants dels estudis d'usuaris.

Usuarios

Universidad	Estudiantes			Profesores		P.A.S.	Total usuarios potenciales	Usuarios externos registrados
	1 ^{er} y 2 ^o ciclo	3 ^{er} ciclo	Títulos propios y otros estudios	Dedicación completa	Dedicación parcial			
A Coruña	20.904	824	2.124	1.126	257	755	25.990	866
Abat Oliva	1.038	20	0	25	63	52	1.198	
Alacant	25.687	981	2.005	1.395	841	1.399	32.308	8.183
Alcalá	17.644	2.679	5.240	958	723	796	28.040	290
Alfonso X	9.396	415	0	111	630	160	10.712	0
Almería	10.807	520		671	146	461	12.605	23
Antonio Nebrija	1.152	460	1.191	67	316	104	3.290	0
Aut. Barcelona	30.406	2.742	8.493	2.573	858	2.054	47.126	8.323
Aut. Madrid	28.238	3.775	2.696	1.828	700	1.209	38.446	499
Barcelona	50.563	5.534	50.821	2.753	1.833	2.125	113.629	

Font: Anuari estadístic REBIUN 2007

la informació i per tant la utilitza, i l'*usuari potencial*, aquell qui no és conscient que necessita informació, i per tant no la demana. Observem que la diferència la marquen, per una banda, en la consciència de necessitat d'informació, força difícil de quantificar i valorar; i per l'altra, la demanda d'informació, entesa com l'expressió de la demanda, és a dir, qual-sevol de les accions que es poden fer en les diferents unitats d'informació: el préstec, la consulta de catàleg, les consultes al servei d'informació... Aquesta proposta no facilita la comprensió del concepte, doncs en ella conflueixen molts aspectes prou complicats en si mateixos, però intenta superar la valoració numèrica o quantitativa, molt més senzilla i habitual, que s'utilitza en certs manuals de la nostra disciplina.

En estudis realitzats en àmbits concrets, com és la biblioteca pública, observem que s'intenta concretar el terme afegint-li l'adjectiu *inscrits*: «Entre 2001 y 2005 se ha experimentado un crecimiento muy importante del número de usuarios inscritos en las bibliotecas públicas... Entendiendo por tales los ciudadanos que disponen de tarjeta o carné de una biblioteca o de alguno de sus servicios o secciones, o que están dados de alta en el libro de registro o en la base de datos de usuarios de una BP»⁵. Es tracta d'una valoració

purament quantitativa que comporta certs problemes o confusions ja que, com es comenta en el mateix estudi, «las estadísticas bibliotecarias registran las altas de nuevos usuarios, pero no las bajas, por lo que la diferencia entre el número de nuevos usuarios y el saldo neto del total de inscritos en esos años cabe interpretarla como el resultado de las bajas producidas». Amb aquesta denominació no es valora ni l'ús de la informació, ni la qualitat en el procés. Ens proporcionen únicament una dada quantitativa.

Un ús similar del concepte quantitatiu s'empra en les biblioteques universitàries, com s'observa en el recull estadístic de Rebiun⁶; sota la denominació *usuarios* s'inclouen diferents col·lectius: estudiants, professors, personal adscrit a serveis (P.A.S.), a més dels usuaris potencials i els usuaris externs. Aquest fet ens demostra que hi ha una diversitat d'interpretacions. En la reglamentació universitària és habitual establir les diferents categories d'usuaris i publicar-ho per evitar posteriors problemes.

La segmentació dels usuaris o l'establiment de categories o tipologies

L'aplicació més o menys generalitzada dels estudis d'usuaris

5. H. Hernández, *Las Bibliotecas Públicas en España. Dinámicas 2001-2005*. (Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2008, p. 309).

6. Anuario Rebiun: Anuario de las bibliotecas universitarias y científicas [en línia]. Disponible a: <<http://bibliotecna.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/publicaciones.asp>>.



ha promogut la preocupació per determinar categories o tipologies d'usuaris que permetin segmentar, és a dir, crear grups que tinguin uns trets comuns, en funció bàsicament d'un aspecte únic: l'ús del servei de biblioteca en general.

En primer lloc, caldrà parlar dels usuaris reals, podríem dir que per oposició al potencials (Wilson, 1999). Un exemple d'aquesta denominació la trobem en la proposta que es feia a l'estudi de la Xarxa⁷, on s'indica que els usuaris reals són «personas mayores de 14 años que disponen de carnet y que han realizado como mínimo un préstamo de libro en el último año». S'aprecien aspectes que s'han superat, com és la no consideració d'usuari de la biblioteca a dos col·lectius importants com són els infants i els joves, quan avui en dia suposen un dels percentatges més alts d'usuaris⁸; i en segon lloc, el mateix aspecte de considerar vàlid per comptar com a usuari aquell que fa ús d'un servei concret de la biblioteca, el préstec, i més concret d'un suport, el llibre. Darrerament, aquesta tendència ha canviat i quan es parla del nombre d'usuaris que tenen els serveis bibliotecaris es

presenten les dades de préstec, però tot diferenciant els diversos suports que conformen les col·leccions de les unitats d'informació: «Es habitual en la práctica bibliotecaria establecer una clasificación entre los usuarios de las BP en dos categorías, infantil y adulto, que diferencian secciones y servicios de las bibliotecas»⁹.

Fins fa poc, dintre dels usuaris reals s'ha subdividit en *regulares* o *habituals* aquells que tenen una periodicitat establerta en l'ús de la informació, i en *ocasionals*, els que fan un ús poc continuat. Evidentment, els dos subgrups sols es poden calcular a partir dels moviments registrats amb l'ús del carnet, fet que redueix l'espectre notablement, ja que en nombroses ocasions els usuaris accedeixen als serveis de la biblioteca sense que quedi enregistrat. Sortosament, aquestes dues denominacions són poc emprades en l'actualitat.

Els canvis en les biblioteques que han produït els avenços tecnològics també han propiciat el desús d'una subcategoria d'usuaris, els *captius*, i el naixement d'una altra, els *remots*. Es consideren *captius* aquells usuaris que per raons geogrà-

7. Estudio de evaluación de la satisfacción de los usuarios de la Xarxa de bibliotecas públicas de la provincia de Barcelona, realitzat en l'any 2003. (Consultado en: <<http://www.fesabid.org/barcelona2003/pdf/Fesabid%20Gausa.pdf>>)

8. Op. cit.

9. Op. cit. P. 317.

És fonamental que les persones ja usuàries segueixin essent-ho, i per això és imprescindible mantenir-les satisfetes amb els serveis que se'ls ofereix



figues, organitzatives o per temàtica, han d'utilitzar un determinat servei o producte d'informació sense possibilitat d'escollir en funció de les seves qualitats. La generalització de l'ús d'Internet, la multiplicitat de fonts d'informació, les majors facilitats per l'accés a la informació i l'augment en l'autonomia en l'ús dels sistemes d'informació són algunes de les causes que han fet desaparèixer l'obligatorietat. L'accés als recursos d'informació a través de la Xarxa ha generalitzat una altra subcategoria d'usuaris, els *remots* o *no presencials*. El tret definitori d'aquests és que fan ús de serveis i productes de la biblioteca física sense accedir-hi físicament i sense mantenir contacte directe amb el personal.

Una altra categoria molt utilitzada, però poc estudiada, són els *usuaris potencials*. Es considera com usuari potencial tot aquell que pot utilitzar els productes i els serveis de les unitats d'informació, però que per diverses raons no ho fa. Aquest és sens dubte un aspecte fonamental, determinar quina és la causa de la no utilització dels serveis d'informació. A priori, podem pensar que pot ser que no coneguin que tenen dret a utilitzar els serveis de les biblioteques públiques? O que no són conscients que aquestes tenen serveis per a ells? O que no són capaços d'expressar les seves necessitats i per tan no fan demandes, per l'existència de frens o barreres que els impedeixen accedir sense dificultats? O fins i tot perquè tenen altres mitjans per solucionar les seves necessitats informatives? Totes aquestes preguntes que es formulen molts professionals són únicament suposicions per la ja indicada manca d'estudis existents.

Encara que terminològicament sembli una incongruència, existeixen els no-usuaris, aquells individus que han utilitzat els serveis d'informació i que per diverses raons, desconegudes també per la manca d'estudis, no en continuen fent ús. Es podrien considerar usuaris «perduts», i que el sistema ha d'intentar recuperar, com objectiu.

La tasca fonamental dels prescriptors, una subcategoria especial d'usuaris, és la recomanació, difusió o promoció dels productes o serveis que la biblioteca pot oferir, comportant, en molts casos, una altra via de creixement del nombre d'usuaris. Qui pot exercir aquesta funció? Els especialistes en informació que fan consultes, analitzen i avaluen productes (bases de dades, recursos web, revistes...), i a través de les intervencions en els mitjans de difusió escrita i oral els publiquen tant en positiu com en negatiu. També les consultories d'informació, els professionals de la biblioteconomia i la documentació, els investigadors i fonamentalment els professors en tots els nivells de la formació primària, secundària i universitària poden adoptar-la i influir en l'augment tant del nombre d'usuaris com en l'ús dels productes i dels serveis.

Darrerament, quan es parla d'usuaris es fa referència a un altre col·lectiu, els *stakeholders* o grups d'interès, entesos com aquells usuaris que per les seves característiques poden recolzar o rebutjar les metes i objectius de l'organització, en aquest cas, les unitats d'informació. Dins de l'àmbit de les biblioteques públiques, els seus *stakeholders* poden ser tots els ciutadans als quals dona servei la biblioteca; en el cas de les biblioteques universitàries, els càrrecs acadè-



mics, grups de recerca, també poden exercir aquesta tasca de grup d'interès.

En aquesta breu revisió hi manquen dues categories d'usuaris, els *usuaris externs* i els *interns*. Amb la generalització de la gestió de la qualitat i del màrqueting intern, s'han considerat ambdues categories i s'ha reivindicat que ambdues tenen el seu grau d'importància. S'entén per *usuari intern* aquell usuari que pertany a la institució i fa ús dels serveis de la pròpia unitat d'informació; mentre que *usuari extern* és aquella persona no vinculada a l'organització que fa ús dels productes i dels serveis.

En definitiva, i segurament a la vista del variat de categories i subcategories, és important recordar que els usuaris dels serveis d'informació s'han de considerar com a referència per les accions de la biblioteca, com objecte de mesura de les seves actuacions i com actiu principal de les biblioteques, i, com alguns avancen, no poden passar a ser únicament usuaris d'altres serveis o productes que li permetin accedir a la informació.

No s'ha de deixar de mencionar la dificultat que suposa la caracterització dels usuaris. Tot i els canvis tan ràpids que es produeixen en el món de la informació, s'aprecien projectes per conèixer col·lectius concrets, com els usuaris de les revistes electròniques, els usuaris de l'àmbit mèdic, els serveis personalitzats en mitjans de comunicació, etc.

Altres denominacions que es poden utilitzar, però que no han triomfat

En el nostre àmbit, no és tan emprat el concepte de *consu-*

midor, segurament per la seva connotació pejorativa de destrucció i extinció d'allò consumit, juntament amb la seva proximitat al màrqueting, si bé existeix un consum d'informació entre els nostres usuaris encara que no es tracta d'un bé fungible, i no perd la seva vàlua un cop s'utilitza i tampoc la persona que la transmet no en perd la propietat (manté el seu coneixement) i en pot fer una transmissió simultània.

El terme *client*, també és utilitzat, encara que amb menys freqüència, de vegades per la mateixa consideració del terme. En el seu moment, N. Lloret i J. Latorre¹⁰ van indicar que utilitzaven aquest terme perquè suposava un grau major d'esforç i atenció vers el servei. Una argumentació similar presenta l'autor A. Cornella, que exposa en la seva comunicació a les Jornades Catalanes de Documentació el següent: «Quan una biblioteca pensa en clau d'usuaris tendeix a abusar de la demografia a l'hora d'analitzar l'eficiència dels seus serveis; s'han deixat tants llibres per persona, han usat els serveis un percentatge de la població. En canvi, quan pensa en clau de client, es preocupa per saber quins són els seus clients i per determinar com han satisfet les seves necessitats, sigui gràcies al seu servei o als dels seus competidors»¹¹.

Realment, on rau la polèmica? És cert que la diferència de la denominació pot influenciar en la forma en què s'aborda el tema i, fonamentalment, suposa per part del personal de les unitats d'informació un canvi en la seva actitud respecte als seus usuaris/clientes. El servei proporcionat és diferent? Considerem que la diferència terminològica no ha afectat mai a com es treballa en les diferents unitats, on l'objectiu des de

10. Nuria Lloret; Jesús Latorre, *Análisis sobre las necesidades de implantación de un sistema de calidad en un centro de documentación: Apuntes para una guía*. (Madrid: CINDOC, 1995).

11. Alfons Cornella, "De treballadors a emprenedors? Els reptes dels professionals de la informació en un entorn intensiu en informació", dins de *5es Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: COBDC, 1995.

fa molts anys és l'usuari final i on tots els serveis i productes estan dirigits a cobrir les seves necessitats d'informació.

Acceptar que les unitats d'informació són empreses de serveis, i que cal gestionar-les com a tals aplicant les tècniques de gestió, no implica assumir sense dubtes la terminologia client. La generalització d'aquestes tècniques és recent, però la refutació del terme no ho és. Buonocore (1976) ja comentava que «cliente y clientela, de terminología inglesa, son inadecuadas en su versión española, por cuanto significan, como se sabe, la persona o el conjunto de ellas que utilizan los servicios de un determinado profesional o que acostumbran a comprar regularmente en una misma tienda».

En ocasions molt determinades, s'empra el terme *lector* per designar els usuaris. Segurament, la vinculació a la tradició lectora de les biblioteques d'altres èpoques com a funció principal va fer que s'utilitzés aquest terme per designar el nombre de persones que havien fet préstecs de llibres. La seva restrictiva accepció ha fet que estigui en desús o que es consideri poc adient.

Els estudis d'usuaris i la importància de fer-ne

Des dels primers estudis d'usuaris publicats el 1940 fins als nostres dies, no ha cessat l'interès per conèixer aquest fenomen multidimensional. Alhora que hi ha el reconeixement de l'existència de diversos determinants: sociològics, culturals, cognitius i psicològics, que intervenen i han de ser valorats quan es realitzen els estudis d'usuaris.

La definició dels estudis d'usuaris ha anat creixent a mida que aquests han estat emprats com una metodologia per conèixer la tipologia dels usuaris d'informació, els seus hàbits i les seves necessitats d'informació, així com les fonts d'informació emprades. Tot això amb la finalitat d'ajudar els gestors i professionals de les unitats d'informació al disseny i l'avaluació d'uns serveis d'informació que s'adeqüin a aquestes necessitats, dins d'un món d'informació en constant canvi.

Frías (2007) recorda que, tradicionalment, els estudis d'usuaris han estat dirigits cap a la generalització de l'ús i la quantificació en la utilització dels sistemes d'informació de diferents grups. Aquesta tendència es va invertir cap als anys 80 posant l'accent en el coneixement individual de l'usuari i centrats en la perspectiva de les necessitats informatives.

Els mètodes que utilitzen els estudis d'usuaris són per tots coneguts i podem trobar moltes similituds entre aquests i les tècniques que altres disciplines utilitzen, com és el cas dels estudis de mercat en el màrqueting. Es tracta d'unes investigacions centrades en conèixer, bàsicament, les necessitats i les expectatives dels usuaris actuals, i molt pocs estudis es preocupen en conèixer els no-usuaris i els usuaris potencials. Aquesta afirmació pot sorprendre, però és totalment certa: en la literatura professional trobem escassos treballs que analitzin quines raons tenen aquests dos col·lectius per no accedir a la biblioteca, o com resolen les seves demandes d'informació.

A partir dels resultats obtinguts als estudis, podem fer segmentació, anàlisi complexa de la realitat de les necessitats, percepcions i expectatives, classificant-les per crear grups homogenis. El reconeixement de les diferències entre els usuaris i les similituds entre grups concrets pot proporcionar diferents resultats i decidir quin model és el més adequat per actuar sobre un grup concret d'usuaris o en la totalitat. Un dels avantatges de la segmentació és que ens aporta dades suficients per poder «deleitar», és a dir, per sobrepassar les expectatives.

Els estudis d'usuaris d'informació -entesos tal com opina A. González Teruel- «constituyen un conjunto de investigaciones cuyos resultados permiten planificar y mejorar los sistemas de información». Sembla quasi impossible que no s'apliqui de forma generalitzada com altres entitats de serveis fan quan tenen la necessitat d'implantar un nou servei o producte. ¿Això ens porta a plantejar-nos que els bibliotecaris coneixem molt bé els nostres usuaris i que per aquesta raó no són necessaris aquests estudis? O que ja sabem què volen, què necessiten, perquè estem en contacte directe i continu i que les altres professions estan mancades d'aquesta informació i per tant han de fer estudis de mercat? La resposta és senzilla: en la formació dels professionals de la biblioteconomia i de la documentació, s'han incorporat des de fa pocs anys continguts que proporcionen bases teòriques sobre els estudis d'usuaris, el seu coneixement i, també, continguts de màrqueting que permeten interioritzar aquesta pràctica. Sense oblidar que en l'àmbit bibliotecari fins fa pocs anys no ens trobàvem amb cap competència i



La orientación al cliente consiste en el análisis y el cuidado de las expectativas del cliente de forma exhaustiva y continúa

per tant no es considerava rellevant, com succeïa en altres àmbits de serveis, la necessitat de realitzar estudis.

Tradicionalment, es distingien dues perspectives en la realització d'aquests estudis; la primera, aquella que parteix d'estudis orientats als usuaris, és a dir, determinar si els serveis oferts responen a les seves demandes d'informació. Aquesta perspectiva la poden titllar de «reactiva» o «post». Una vegada introduït el producte o servei, es demana el parer a l'usuari. En aquest grup s'emmarquen els estudis de satisfacció¹². La segona perspectiva són els estudis orientats als productes. La finalitat és veure si es fa un bon ús dels recursos oferts per tal de redefinir, si cal, el seu ús. Actualment, s'ha modificat la primera perspectiva per tal d'analitzar «abans» de forma proactiva els usuaris.

Les raons per estudiar els usuaris són múltiples; entre elles podem destacar:

- constatar les seves opinions i comportaments;
- descobrir les seves motivacions per utilitzar determinats serveis o productes i quins frens o dificultats tenen en l'ús de la informació;
- descobrir quins mecanismes d'informació o decisió segueixen o apliquen en funció de les seves necessitats;
- saber quines són les exigències o condicions, si totes elles són importants i rellevants.

Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris

Es tracta sens dubte d'un dels aspectes més aplicats en els darrers anys, encara que no sempre ha estat una pràctica habitual. Així, en els anys 80 i 90, les iniciatives d'estudis de satisfacció en l'àmbit bibliotecari espanyol i català¹³ eren fruit d'iniciatives individuals, però mancades d'una estructura metodològica consolidada i vinculats a objectius de gestió. Afortunadament, la situació ha canviat i ens trobem que, en qualsevol proposta de qualitat, un dels elements més rellevants és el coneixement de la satisfacció dels usuaris i que en certs models, com és el cas del model ISO, és el punt central de tot el procés de gestió de la qualitat, o en el cas del model EFQM, aporta el percentatge més elevat en la puntuació.

A Catalunya, la Xarxa de Biblioteques de la Diputació de Barcelona ha vetllat per l'aplicació de diferents metodologies (qüestionaris, entrevistes per telèfon...) des de diferents perspectives en les seves biblioteques i ha participat activament en la creació d'un marc teòric.

En l'àmbit de les biblioteques universitàries, i lligat als processos d'avaluació iniciats i coordinats per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU), s'ha treballat un seguit d'indicadors amb la finalitat de constatar l'existència de mecanismes per conèixer i analitzar les seves expectatives i necessitats, per l'adequació dels mecanismes

12. Per l'autora, en "La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio", Carina Rey Martín, "La satisfacción del usuario: un concepto en alza", *Anales de documentación*, vol. 3 (2000), p. 139-153.

13. Segons F. Abad García (2005): «En altres països la situació era força diferent, les teories de Parkey i Paisley (1965), que recordaven que la satisfacció, un criteri, l'únic, per poder avaluar un sistema d'informació, havia anat donat resultats i s'havien elaborat i portat a la pràctica propostes metodològiques per la seva mesura».

Usuari com l'agent essencial i dinàmic de concepció, avaluació, enriquiment, adaptació, estímul i funcionament dels sistemes d'informació

i, molt més important, per saber quin grau d'implicació tenen els sistemes bibliotecaris en el disseny, desenvolupament i avaluació dels mecanismes per conèixer i fins i tot la implicació d'altres agents en aquests apartat.

La satisfacció de l'usuari pot tenir-se en compte com un indicador de l'avaluació del rendiment i ha de ser considerat com a tal en la planificació de la biblioteca, considerant que la satisfacció està directament relacionada amb l'ús del sistema. Observem que hi ha un nivell de satisfacció per sota del qual els usuaris deixen d'emprar el servei que li ofereix la biblioteca i inicien la cerca de serveis alternatius que li permetin cobrir els seus requeriments d'informació i, al revés, el propi índex d'ús del sistema en un servei voluntari, com és la biblioteca, és un indicador de rendiment molt positiu i esperançador.

En definitiva, la satisfacció de l'usuari, més que un simple indicador del rendiment, hem de considerar-lo com un indicador de la qualitat de la nostra biblioteca i com un instrument que ens permeti avançar-nos al constant procés de canvi en què es troba la biblioteca i el món de la informació. L'adopció de les diverses aportacions teòriques facilitarà l'aplicació generalitzada d'instruments i la seva planificació i, en darrer terme, una actuació més propera a la satisfacció. No hem d'oblidar, com indica Rachel Applegate¹⁴, el triple propòsit que té la satisfacció. Primer, descriptiu: determinar el rendiment de la biblioteca; segon, com a diagnòstic de la seva pròpia activitat; i tercer, de l'actitud enfront a l'usuari.

Hi ha necessitat de fidelitzar usuaris o buscar els perduts o descontents?

És fonamental que les persones ja usuàries segueixin essent-ho, i per això és imprescindible mantenir-les satisfetes amb els serveis que se'ls ofereix. Cal atendre les necessitats que expressin o que s'investiguin i intentar cobrir-les de la millor manera possible.

La biblioteca ha d'actuar per potenciar el coneixement dels seus serveis amb les tècniques de promoció i difusió que el màrqueting de serveis ens proporciona. En la promoció dels serveis radica, en gran part, el seu èxit i la seva rendibilitat. Tal com s'indicava anteriorment, la recuperació dels usuaris

descontents o perduts comença per conèixer les causes que han generat la desconfiança o el canvi, alhora que pot passar per la creació de valors amb intangibles, com per exemple, la generalització de l'atenció personalitzada.

Cal saber com captar nous usuaris, quines són les iniciatives que els poden atraure i de quina manera es pot aconseguir que esdevinguin usuaris habituals, i per fer-ho es necessiten dades fiables, objectives i continuades, obtingudes a través de les diverses metodologies dels estudis d'usuaris. Sense oblidar les opinions expressades en la bústia de suggeriments o en els comentaris informals que rep el personal de les biblioteques.

En l'enfocament a l'usuari tenen molta importància les relacions amb ells, escollir quins mecanismes es poden utilitzar, adaptant-se a les seves maneres de fer, o crear i potenciar nous productes o canals de distribució, com l'ús de la xarxa o dels mòbils, i encara més important, millorar el personal de contacte.

Concepte paradigma orientat a l'usuari

Encara que en la bibliografia especialitzada en la gestió, l'administració o el màrqueting són nombrosos els autors que reivindiquen que ens trobem immersos en un nou paradigma orientat a l'usuari, en l'àmbit bibliotecari costa trobar exemples que ho demostrin. En la revisió exhaustiva d'aquesta bibliografia s'evidencia que en altres àmbits propers al bibliotecari, com pot ser l'ensenyament o l'hospitalari, tenim al nostre abast nombroses propostes teòriques i pràctiques sobre la implantació d'aquest paradigma i, en canvi, són molt reduïdes les que provenen de biblioteques públiques o universitàries.

Tal com ens recordava Weingand (1998), «cuando el servicio se orienta al usuario, la biblioteca va más allá de la práctica tradicional centrada en el bibliotecario y sus tareas, hacia una situación de relación bibliotecario-usuario más aceptable [...] Esta técnica consiste principalmente en una interpretación de las peticiones de los usuarios».

Tal com argumentava Vogt (2004), amb paraules de Bruhn, «la orientación al cliente consiste en el análisis y el cuidado

14. Rachel Applegate, "Models of Satisfaction", dins d'*Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: M. Dekker, 1994.



de las expectativas del cliente de forma exhaustiva y continua». Així que, és imprescindible tenir un coneixement aprofundit dels usuaris, de les seves necessitats i hàbits informatius, i determinar quines es consideren des de la seva perspectiva satisfetes o insatisfetes. Es tracta d'una sèrie d'actuacions que portin a un major apropament a l'usuari, establint les estratègies que cada centre consideri rellevants. Dintre d'aquestes estratègies, una proposta a seguir és la creació d'eines i instruments, com són les cartes de serveis o les bústies de suggeriments i reclamacions.

De vegades s'observa una certa contradicció en el discurs dels professionals al parlar de l'atenció als usuaris. L'atenció ha de ser enfocada cap als usuaris i la seva satisfacció com un objectiu de gestió, mentre que la finalitat és l'èxit material de la biblioteca.

Cal recordar que construir una estratègia de gestió des de la demanda, és a dir, a partir dels usuaris, vol dir que utilitzem els estudis d'usuaris com una eina de gestió, un mitjà adequat que s'aplica de forma rigorosa, continuada i científica, sabent quina és la finalitat, tenir-ne un bon coneixement, buscar-ne de nous o fidelitzar-ne els que ja es tenen, sempre partint de les condicions reals de la unitat d'informació i en funció de la seva missió.

Algunes reflexions finals

Com es tracta d'un tema extens i complex, s'han volgut aportar en aquest article petites pinzellades sobre el tema amb la finalitat de recordar, en primer lloc, la necessitat de definir o trobar consens sobre el terme *usuari de la informació* i quina accepció entenem com més correcta o adient,

actualment, en tots els àmbits de les unitats d'informació. Això exigeix que, independentment de la tipologia d'unitat, el que entenem per usuari sigui el mateix, encara que tingui necessitats d'informació diferents. Fins ara, s'aprecia una major preocupació en quantificar els usuaris en lloc de caracteritzar-los, i això ha comportat que algunes categories d'usuaris siguin poc conegudes i analitzades.

Paulatinament, es detecta una sensibilitat dels professionals vers els temes relacionats amb l'orientació a l'usuari; a tall d'exemple, tots els treballs relacionats amb l'usabilitat dels recursos electrònics, de les persones amb deficiències visuals o la necessitat de crear interfícies més adaptades. I una altra línia també relacionada amb aquest paradigma de l'orientació a l'usuari són totes les iniciatives vers la satisfacció dels usuaris i la creació d'instruments metodològics per a la seva valoració. Sense oblidar el paper fonamental que tenen les tècniques del màrqueting i de la filosofia de la gestió de la qualitat en el nostre sector.

Les metodologies que s'utilitzen en els estudis d'usuaris es van adaptant a l'entorn i la nova realitat dels usuaris, així es veu que en els últims anys s'ha emprat l'estudi de logs en la caracterització dels usuaris remots.

No hem de deixar de mencionar que els usuaris han modificat les seves funcions tradicionals de receptors i actualment prenen un paper important en el procés de creació d'informació i passen a ser coproductors, participant activament en blogs, wikis, xarxes socials o podcasts; en tots ells hi ha un element en comú, el paper de productor que té l'usuari i el rol que la biblioteca pot prendre com redifusora dels continguts.



Bibliografia

ABAD GARCÍA, M^a Francisca. *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid: Síntesis, 2005.

Anuario Rebiun: Anuario de las bibliotecas universitarias y científicas [en línia]. Disponible a: <<http://biblioteca.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/publicaciones.asp>> [Consulta: 26/02/09]

ARBÓS, Ramon; FELIU, Toni. "L'ús i la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques en municipis de més de 30.000 habitants" [en línia]. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 2005, núm. 14 (juny). Disponible a: <http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=14arbos.htm> [Consulta: 27/02/09]

APPLEGATE, Rachel. "Models of Satisfaction," dins d'*Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: M. Dekker, 1994.

BUONOCORE, Domingo. *Diccionario de bibliotecología*. Buenos Aires: Marymar, 1976.

CORNELLA, Alfons. "De treballadors a emprenedors? Els reptes dels professionals de la informació en un entorn intensiu en informació," dins de *5es Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: COBDC, 1995.

Diccionari manual de la llengua catalana. Barcelona: Institut d'Estudis Catalans, 2000.

FELIU, Toni; PERMANYER, Jordi. "Avaluació de la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques" [en línia]. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 2002, núm. 9 (desembre). Disponible a: <<http://www.ub.es/biblio/bid/09feliu.htm>> [Consulta: 26/02/09]

FRÍAS CASTILLO, A. *Els estudis d'usuaris en els serveis personalitzats als mitjans de comunicació a Internet* [en línia]. 2007. Disponible a: <http://www.tdr.cesca.es/TESIS_UB/AVAILABLE/TDX-1205107-133615> [Consulta: 26/02/09]

GONZÁLEZ TERUEL, A. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Ediciones Trea, 2005.

REY MARTÍN, Carina. "La satisfacción del usuario: un concepto en alza," *Anales de documentación*, 2000, vol. 3, p. 139-153.

SANZ CASADO, E. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

VOGT, H. *El usuario es lo primero. La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2004.

WEINGAND, Darlene. "Gestión de la biblioteca pública actual: El usuario como centro de atención," *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, núm. 51 (1998), p. 27-41.

WILSON, T. D. "Models in information behaviour research," dins de *Journal of Documentation*, v. 55, núm. 3 (1999), p. 249-270.

