

# Usuarios y/o Clientes en los Servicios de Información

Viernes 30 / 16.30-18.00 horas / Auditorio A



Ponencia

Adela d'Alòs Moner . *DOC6*



Mesa Redonda

Coordinadora: Pilar Vergara . *SEDIC*

Alice Keefer . *DOC6*

Elisa García-Morales . *Infoarea*

María Pinto . *Universidad de Granada*

Eliás Sanz . *Universidad Carlos III de Madrid*



## Valoración

Fondo: 4

Forma : 5

Actualidad: 5

**L**a ponencia que se nos presentó referente al tema de usuarios de los servicios de documentación relataba una experiencia de la empresa de documentación DOC6, a partir de un trabajo encargado por el Ayuntamiento de Barcelona, a través del Comisionado para el Impulso de la Sociedad de la Información, de un proyecto de coordinación de todos los proyectos informativos implicando a todos los departamentos municipales y a todos los agentes activos de la ciudad. La experiencia relata las fases del proyecto elaborado por esta empresa, a partir del estudio de la evolución de la demanda informativa de los ciudadanos, tanto en el aspecto cuantitativo como en el cualitativo e incluso la posibilidad de facilitar trámites. Para ello se realizó un trabajo de detección de necesidades por medio de una serie de mecanismos, como son el "ciudadano anónimo", cuestionarios a los demandantes de información sobre los servicios, seguimiento telefónico oculto de los informadores, cuestionarios sobre grupos de usuarios que más demandan y qué demandan etc., para con este trabajo conseguir mejorar el servicio al

ciudadano, adecuarlo a las demandas de los usuarios y posibilitarlo a través de Internet. Tras la brillante exposición de este importante proyecto, la coordinadora de la Mesa, Pilar Vergara, destacó la importancia de que el encargo hubiera sido hecho a una empresa de profesionales de la información que en esta ocasión dirigieron los pasos de los informáticos, para pasar a presentar al resto de los componentes de una Mesa que podía abordar el tema desde el punto de vista empresarial, el institucional e incluso internacional. E igualmente llamó la atención sobre la falta de estudios en cuanto usuarios que se habían presentado en el Congreso.

La siguiente en intervenir, Alice Keefer, también de DOC6 presentó la experiencia realizada en la Biblioteca Electrónica de la Universidad de Leicester, que se había proyectado pensando en un usuario infrecuente, es decir, poco acostumbrado a la búsqueda de información, lo que había dado como resultado un sistema sencillo y obvio, con servicio de ayuda, y cuya dirección en la búsqueda no altere las expectativas del usuario. Uno de los sistemas de evaluación que se utilizaron

para su implantación fue el llamado OCLC, que consiste en realizar grabaciones en las salas de ordenadores, que recogen las actitudes, sonidos, gestos, etc, de usuarios ocasionales, que tras ser analizadas por psicólogos de información para mejorar los sistemas.

María Pinto y Elías Sanz, intervinieron analizando a los usuarios desde la perspectiva de la calidad de los servicios. En este sentido, apuntaron la necesidad de realizar hojas de evaluación para los usuarios, en los que se reflejaran no sólo los casos de insatisfacción, sino todos los casos, midiendo las expectativas del usuario, factores que rodean la prestación del servicio, así como los niveles de respuesta obtenidos. Y sobre todo la necesidad de utilizar estos estudios para detectar deficiencias y de realizar una evaluación correcta de los mismos.

Por último, Elisa García-Morales dio la visión empresarial del tratamiento a los usuarios. En este caso, la información que solicitan va muy ligada a necesidad de soluciones. Por ello no basta a veces con satisfacer la demanda realizada, puesto que en muchos casos esta no coincide con las necesidades que tiene el usuario y para ello no tanto trabajar sobre la demanda sino sobre el estudio de usuarios potenciales.

Desde todos los sectores pues se estuvo de acuerdo y sólo teniendo en cuenta y previniendo las potenciales demandas de información de los usuarios podremos prestar un servicio que haga al usuario volver a utilizarlos, incluso se llegó a apuntar por María Pinto que en un servicio de información el factor humano que interviene es tan importante como el sistema documental utilizado.

Puede ser que escasez de estudios y comunicaciones presentadas a este Congreso, referentes a los usuarios de los servicios de información, agudamente detectada por la coordinadora de esta mesa redonda no sea más que el reflejo de la actitud de unos profesionales más interesados en investigar y conocer nuevos sistemas de organización de la información que en satisfacer las demandas que de estas hacen aquellos para los que la organizan.



Amparo Gamir

