

La encuesta definitiva: hacer una pregunta cada vez para obtener comentarios de los usuarios de la biblioteca

The Ultimate Survey: Asking One Question at a Time to Get Feedback from Library Users

Leticia Camacho, Brian Wages & Taylor Harris

The Reference Librarian, ISSN 1541-1117, Vol. 61, n. 1, 2020, p. 1-14

El artículo muestra un método experimental realizado en la Biblioteca de Ciencias Sociales Harold B. Lee de la Brigham Young University (BYU) para obtener comentarios de los usuarios de la biblioteca enfocados a mejorar la prestación de los servicios ofrecidos. Existen multitud de estudios sobre la evaluación de la calidad de los servicios de referencia. Algunos indican que no hay un método eficaz, ya que los resultados obtenidos no proporcionan todos los datos necesarios, pero todos coinciden en la necesidad de realizarlos para adecuar el servicio prestado a las necesidades de información de los usuarios. Uno de los principales debates a la hora de evaluar este servicio se centra en qué aspecto del servicio de referencia debe evaluarse, destacando la importancia de la eficiencia del servicio y la calidad y cantidad de los recursos ofrecidos. El documento presenta un ejemplo de una herramienta práctica divertida, fácil y en la que el usuario no emplearía mucho tiempo, usada para recopilar opiniones de los usuarios. Cada semana, a lo largo de 10 semanas, el personal del servicio de referencia escribió una pregunta en una pizarra, dejando notas adhesivas al lado para que los usuarios pudieran escribir sus respuestas y colocarlas en la pizarra; al contestar, el usuario recibía una golosina como recompensa. Al final de la semana, el personal recogía las notas, introduciendo las respuestas en una hoja de cálculo para analizar las respuestas de esa semana. Este análisis servía para decidir qué tipo de retroalimentación querían obtener con las preguntas siguientes, basándose en sus experiencias tras el mostrador de referencia. La encuesta proporcionó información valiosa sobre las necesidades y expectativas de los usuarios, facilitando la implementación de cambios para mejorar el servicio. Además, este método cambió la relación personal-usuario, proporcionando una forma divertida de interactuar entre ambos. Los creadores y participantes recomiendan esta fórmula para bibliotecas que desean conocer las opiniones de sus usuarios de una manera divertida y atractiva, con un mínimo gasto.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02763877.2019.1642289?journalCode=wref20>

Resumen elaborado por Marta Cerrada Rodríguez