

Non-users' evaluation of digital libraries: a Surrey at the Università degli Studi di Milano

Chiara Consonni

IFLA Journal, Vol. 36, n. 4, 2010

El artículo presenta un informe de evaluación de bibliotecas digitales llevado a cabo por la Università degli Studio di Milano. La particularidad del estudio radica en que la evaluación se dirige a «no-usuarios» refiriéndose a aquellas personas que han utilizado una vez la Biblioteca Digital de la Universidad y ha decidido no volver a usarla. Preguntando a los «no-usuarios» se puede obtener información que puede ayudar a mejorar los servicios, conocer las limitaciones y saber qué es lo que se espera de una biblioteca digital. Al ser una comunidad de usuarios cerrada (estudiantes, trabajadores y profesorado de la universidad) y disponer de correo electrónico y login para acceder a la biblioteca digital desde fuera del campus, se puede identificar a los usuarios y conocer el nivel de uso de la biblioteca por parte de cada uno. La metodología empleada para la evaluación fue el cuestionario. Este se realizó con el software gratuito SurveyMonkey y se puso en línea durante un periodo de un mes y medio. El cuestionario estaba dividido en dos partes. Una primera en la que se pedía información personal: situación académica, año de inscripción, edad y facultad a la que pertenecían. Y una segunda parte que constaba de seis preguntas para evaluar la Biblioteca Digital: cómo la conocieron, por qué accedieron a ella, una autoevaluación sobre su conocimiento de las prestaciones y funciones del servicio, el nivel de satisfacción, las razones por las que no

usaron más la biblioteca y la última cuestión era para concertar una entrevista (a la que accedieron 7 personas). Algunas de las conclusiones fueron que los «no-usuarios» se consideran hábiles en el uso de la Biblioteca Digital y que estaban satisfechos con el servicio pero que no la utilizaron más porque no la necesitaban; las razones de acceso al servicio eran profesionales y personales; la página web y los colegas resultaron ser los medios por los que la mayoría de los usuarios conocía la biblioteca.

Resumen elaborado por: Isabel M^a Domingo Montesinos