

Análisis de las *preguntas frecuentes* (FAQ´s) como metodología para el estudio de las necesidades de información

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ
Universidad Complutense de Madrid, España

En el presente trabajo ofrecemos una reflexión sobre el uso que puede hacerse del análisis de las *preguntas frecuentes* como método aplicable al estudio de las necesidades de información de los usuarios.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR FAQ´S O *PREGUNTAS FRECUENTES*?

Podríamos decir que por FAQ´s o *preguntas frecuentes* entendemos una lista de preguntas y respuestas que surgen de forma general dentro de un determinado contexto y relacionadas con un tema concreto, cuyo acrónimo, FAQ´s, proviene del inglés *Frequently Asked Questions*.

Originalmente, el término se refería a la pregunta realizada con frecuencia en sí misma, denominándose “Lista de FAQ`s” o de *preguntas frecuentes* a la compilación de estas preguntas. Posteriormente, el uso del término evolucionó, utilizándose para referirse a la lista directamente, e, incluso, a listas de preguntas, independientemente de si son realmente frecuentes.

En el ámbito de la bibliotecología y la documentación, el concepto es bastante antiguo, mientras que el término resulta más novedoso, dándose la circunstancia de que puede decirse que se ha incorporado de otros campos, sobre todo desde la difusión de Internet. Se trata de un servicio prestado por los centros de información para satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios que se enmarca en uno más general conocido como Servicio de Referencia¹ (presencial y digital o virtual). Con él, los centros ofrecen a sus usuarios una relación de las preguntas más frecuentemente planteadas por distintos usuarios, considerando la uniformidad de los mismos. Se basa en la interrogación al profesional, por parte de los usuarios, sobre temas a menudo repetidos, para que les dé información de algo que sabe y ellos desconocen.

Estas preguntas van acompañadas de sus correspondientes respuestas con el fin de ofrecer, de forma clara y rápida, información de interés para todos los usuarios, ayudándoles a encontrar, en la medida de lo posible, la información demandada por otros y que pudieran necesitar. Los usuarios se benefician, así, del comportamiento de otros usuarios.

La creación de estas listas la llevan a cabo los profesionales de los centros de información a partir del registro, análisis y tratamiento de las consultas y demandas de información formuladas con más frecuencia por sus usuarios en distintos y variados ámbitos y circunstancias que siempre se

1 Por "Servicio de Referencia" entendemos "[...] aquel que presta toda biblioteca para suministrar información al usuario, orientándole en el uso de sus fondos, ayudándole a localizar y conseguir materiales que la biblioteca no posee, aconsejándole en la selección de lecturas y bibliografía y enseñándole a manejar aquellos instrumentos de trabajo útiles para el estudio y la investigación". Isabel Villaseñor Rodríguez, "Los instrumentos para la recuperación de la información: las fuentes", en Isabel de Torres Ramírez (coord.), *Las fuentes de información: estudios teórico-prácticos*, pp. 29-42.

dan en el marco de la interrelación que se establece entre unos y otros. Estas consultas y demandas se pueden formular de forma presencial o virtual. En el primer caso, a través de la atención personal al usuario, frente a frente o por teléfono. En ambos casos se puede utilizar un formulario que, o bien rellena el propio usuario, o bien el profesional. En el segundo, utilizando el correo electrónico, formularios web, chat, blogs, redes sociales y otros medios que permiten llegar mucho más allá de los límites espaciales del centro.

TIPOLOGÍAS DE PREGUNTAS

Son muchos los autores que han ofrecido una tipología de preguntas o demandas dadas en un Servicio de Referencia por parte de los distintos usuarios con el fin de satisfacer sus necesidades informativas. Por ejemplo, para Moreno Torres² existen tres tipos:

- preguntas de información general;
- preguntas de respuesta rápida;
- preguntas de información bibliográfica.

Las primeras se refieren a la organización interna del centro informativo y son de respuesta inmediata (horarios, distribución del fondo y los espacios, normas, etcétera). Las segundas, pueden solicitar un dato preciso sobre los fondos del centro o ser del tipo de preguntas de referencia rápida (“quién es”, “dónde nació”, etcétera); la respuesta que se necesita será rápida y puntual. Las terceras son preguntas que requieren una información más amplia y, consecuentemen-

2 Rosario Moreno Torres, “El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial”, pp. 290-291.

te una respuesta más trabajada, cual es la de la búsqueda bibliográfica. Los tres tipos ofrecen una escala ascendente de complejidad que exige un aumento tanto de la cualificación profesional como del tipo y número de fuentes de información usadas para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios.

Aghemo,³ refiriéndose exclusivamente al Servicio de Información en la biblioteca, llama “informar en biblioteca” al conjunto de operaciones que se llevan a cabo en esos centros para la asistencia personalizada al lector a cerca de la información que necesita. Para este autor, las necesidades informativas de los usuarios y el conjunto documental son dos universos paralelos y la llave entre estos dos mundos la constituye el Servicio de Información. Los tipos de información que pueden darse en ese ámbito son:

- informaciones de orientación y localización referidas al propio centro (funcionamiento, servicios, horario, etcétera);
- informaciones de carácter bibliográfico;
- solicitud para completar y validar datos;
- solicitud para localizar documentos;
- solicitud de selecciones bibliográficas;
- solicitud de consejos de lectura;
- solicitud de informaciones editoriales;
- informaciones de carácter temático de tipo biográfico personal y profesional;
- dirección/localización de personas y entidades públicas y privadas;
- relaciones con otras personas;
- informaciones de tipo biográfico “societario”, con solicitudes sobre entidades y asociaciones;

3 Aurelio Aghemo, *Informare in biblioteca*, pp. 151-154.

Análisis de las preguntas frecuentes (FAQ´s) como metodología...

- informaciones de tipo político-administrativo local, nacional e internacional;
- informaciones de tipo legislativo, jurídico-normativo;
- informaciones de naturaleza varia relacionadas con las más diversas materias: históricas, artísticas, religiosas, filosóficas, literarias, geográficas, económicas, deportivas, científicas, musicales, etcétera;
- informaciones de tipo iconográfico;
- informaciones de tipo numérico o estadístico sobre población, producción industrial, fenómenos médico-sanitarios, fenómenos culturales, etcétera.

Como se puede ver, la gama de información a proporcionar en respuesta de una demanda o consulta es amplia y dependerá del centro en el que se preste el servicio el que sea de carácter general o especializado.

Corral Beltrán,⁴ refiriéndose al servicio de información bibliográfica de las bibliotecas universitarias, dice que en él pueden darse los siguientes tipos de información:

- información de carácter general sobre el centro;
- información sobre una obra concreta;
- verificación de datos y/o conceptos;
- información sobre un tema concreto;
- investigación bibliográfica;
- preguntas sin respuesta;

Para Villa Sanz⁵ los tipos de información que pueden darse y satisfacerse en un centro tan específico como es una biblioteca pública, son:

4 Milagros del Corral Beltrán, "La información bibliográfica en la Universidad", pp. 11-41.

5 María de la Villa Sanz, "La información bibliográfica en la Biblioteca Pública", pp. 99-118.

Comunidades de usuarios, necesidades de información...

- información sobre el propio centro (funcionamiento y fondos);
- información de referencia (información no bibliográfica);
- información bibliográfica (búsqueda y localización de los documentos requeridos).

De todo lo visto podríamos concluir que las *preguntas frecuentes* en los centros de información se encuadrarían en estos tres grupos principales:

- Preguntas de información general referidas al centro y su funcionamiento.
- Preguntas que pueden ser satisfechas de forma rápida, referidas a datos concretos (de referencia).
- Preguntas de información bibliográfica que requieren respuestas mucho más elaboradas y el uso de un mayor número de fuentes para poder solventarlas.

LAS PREGUNTAS FRECUENTES EN EL ÁMBITO DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN

Las preguntas frecuentes son demandas formuladas por usuarios de información. Estas demandas son necesidades de información (fuertes) expresadas o manifestadas, y responden a un comportamiento informativo desarrollado por los usuarios en recursos de información. Es cierto que no todas las necesidades de información se manifiestan y que no todas las demandas responden a necesidades reales de información. Existe la posibilidad de que las necesidades de información reales jamás lleguen a convertirse en peticiones realizadas a un centro de información y de que la

necesidad inicial se transforme en un proceso. Determinar éstas resulta tarea difícil, a veces, incluso para el propio usuario, que no es capaz, por las circunstancias que sean, de reconocer consciente o inconscientemente su insuficiencia de conocimiento acerca de algunas cosas o de partes de esas cosas. Pero los estudios de usuarios de información pueden centrarse en el análisis de aquellas necesidades de información que pueden ser observadas a través del comportamiento informativo de los individuos, que constituye la segunda fase del Modelo NEIN desarrollado por el doctor Calva y resulta un evidente indicador de la existencia de una necesidad.

El análisis de las *preguntas frecuentes* se inscribe dentro de lo que se ha dado en llamar en nuestro entorno “método indirecto de recogida de datos”, ya que supone el desarrollo de un procedimiento que no consulta al usuario sino que toma la información de otras fuentes. En este caso concreto, la técnica a emplear es la del registro y análisis de las relaciones entre usuario y sistema (de información), y el instrumento, el registro de las demandas formuladas frecuentemente por los usuarios en un centro de información.

La aplicación de esta metodología plantea algunos problemas. Si partimos del hecho de que el análisis se haría de la relación de *preguntas frecuentes* que aparecen en las páginas webs de los distintos centros de información, nos encontramos con los siguientes inconvenientes:

- No todos los centros cuentan con página web.
- No todas las páginas webs ofrecen el servicio independientemente sino que lo integran en el apartado de información general de la biblioteca.
- La denominación del servicio no es uniforme.

Comunidades de usuarios, necesidades de información...

- La accesibilidad, en cuanto a la visibilidad y sencillez en el manejo, no es la misma.
- La estructura y organización de las preguntas frecuentes varía de unas páginas a otras.
- La presentación de la información, en cuanto al estilo y su aspecto, también.
- La redacción de los enunciados no es uniforme.
- La selección de las preguntas más frecuentes depende de cada centro de información.

EL CASO DE LAS *PREGUNTAS FRECUENTES* EN ESPAÑA. ALGUNOS EJEMPLOS

En España, faltan estudios que analicen las *preguntas frecuentes* de las webs de los distintos centros de información. A este respecto, podemos mencionar dos trabajos de licenciatura de la Facultad de Ciencias de la Documentación de la UCM realizados en el año 2011⁶ que cubrían la información referida a las 52 Bibliotecas Públicas del Estado⁷ y a las siete bibliotecas universitarias de la red Madroño.⁸ Ambos

6 Sus autoras son, respectivamente, Montserrat Calvo Rodríguez y Marta Avenaño Santos.

7 El Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas (1989), en su artículo primero, dice que son Bibliotecas Públicas del Estado las Bibliotecas adscritas al Ministerio de Cultura a través de la Dirección General del Libro y Bibliotecas y destinadas esencialmente a la difusión y fomento de la lectura en salas públicas o mediante préstamos temporales, y también a la conservación de las colecciones bibliográficas de singular relevancia que forman parte del Patrimonio Histórico Español. Existe una por cada capital de provincia, a excepción de Barcelona, Bilbao, Pamplona y San Sebastián, donde no existen. Sin embargo sí cuentan con ellas ciudades como Mahón, Mérida, Orihuela y Santiago de Compostela.

8 El Consorcio de Universidades de la Comunidad de Madrid y de la UNED para la Cooperación Bibliotecaria (Madroño), creado en 1999, recoge a las Universidades públicas de Alcalá, Carlos III de Madrid, Rey Juan Carlos, Autónoma de Madrid, Complutense de Madrid, Politécnica de Madrid y Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

estudios se centraron en la identificación de las webs que contaban con *preguntas frecuentes* y el análisis de su denominación, acceso, presentación (visibilidad, estructura) y contenido (temas sobre los que versan). Ninguno de ellos analiza el asunto en relación con los usuarios de información (tipos, características, etcétera).

El caso de las Bibliotecas Públicas del Estado

De este trabajo destacamos lo siguiente:

- De las 52 Bibliotecas Públicas del Estado que existen en España, tan sólo ocho cuentan con el servicio de *preguntas frecuentes* en su propia página web.
- En cuanto al modo de denominar al servicio, de las ocho bibliotecas que cuentan con él, en siete lo llaman *Preguntas frecuentes*, mientras que en una se utiliza el término FAQ's.
- Respecto al acceso, en cinco de ellas se accede desde la página web principal, donde el servicio se ve fácilmente. En las restantes, se encuentra en segundo nivel, accediéndose a ellas a través del apartado "Información general".
- En relación con la estructura seguida para la presentación de las preguntas, la mayoría (seis de ellas) las presentan en bloque, mediante la sucesión de preguntas. Tan sólo en las restantes se organizan en apartados.
- En cuanto al número de preguntas que se incluyen en este apartado, no hay unanimidad. Existen cifras muy dispares que van desde las 65 preguntas de la Biblioteca Pública del Estado de Logroño a las siete de la de Vitoria.

Comunidades de usuarios, necesidades de información...

- En relación al tipo de preguntas, son muy generales, principalmente relacionadas con información de la biblioteca, del carné de lector y del préstamo.

El caso de las bibliotecas universitarias Madroño

De este trabajo destacamos lo siguiente:

- Las siete bibliotecas estudiadas cuentan con este servicio.
- De todas ellas, seis denominan el servicio como *Preguntas frecuentes*, mientras que una lo llama *¿Cómo puedo...?*
- En cuanto a la accesibilidad que ofrece el servicio, se puede destacar que todas las bibliotecas facilitan el acceso a los listados de *preguntas frecuentes*, aportando visibilidad y sencillez en el manejo del producto. Cinco de ellas utilizan un icono y las otras dos, un menú desplegable que permite al usuario seleccionar la pregunta o el conjunto de preguntas que desea consultar.
- En cuanto a la estructuración o presentación de las *preguntas frecuentes*, cuatro de las bibliotecas han conformado sus listados en función de una estructura lógica que ofrece una clara diferenciación del conjunto de cuestiones, estableciendo una división temática, y tres las presentan sin ningún tipo de organización.
- Las preguntas más destacadas se refieren a cuestiones de información general, sobre productos y usos de la biblioteca tales como catálogo, préstamo, formación de usuarios y recursos electrónicos.
- De las siete bibliotecas estudiadas, dos ofrecen respuestas de contenido breve y conciso, mientras que muestran

una combinación de respuestas de mayor elaboración y contenido junto a otras de menor longitud textual.

CONSIDERACIONES FINALES

A partir del análisis de los temas planteados, podemos llegar a las siguientes consideraciones:

- La existencia de los problemas observados en la aplicación de la técnica presentada, hace pensar en la necesidad de contrastar los datos que se puedan obtener de su aplicación con el uso de otras técnicas e, incluso, de otros métodos.
- El comportamiento informativo no es un indicador por sí sólo suficiente acerca de alguna necesidad de información.⁹
- La técnica propuesta nos proporciona información limitada: sobre usuarios muy concretos, de un centro de información, y reales.
- Puede utilizarse para investigaciones con una gran población, geográficamente dispersa o de difícil accesibilidad, y si no se cuenta con recursos humanos y materiales suficientes.
- Según lo visto a partir de los ejemplos manejados, las necesidades más frecuentes en las bibliotecas públicas y universitarias españolas son sobre el centro y su funcionamiento.
- En los ejemplos analizados, no se indica a qué tipo de usuario van dirigidas las preguntas.

⁹ Véase Juan José Calva González, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, p. 105

Comunidades de usuarios, necesidades de información...

- Siempre existirá la duda de si las preguntas que aparecen en las listas son las verdaderamente frecuentes y planteadas por los usuarios o las que los bibliotecarios y otros profesionales consideran que son las preguntas que deben formular con mayor frecuencia los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Aghemo, Aurelio, *Informare in biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, cop. 1992 (Bibliografía e Biblioteconomia; 43).
- Calva González, Juan José, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM / CUIB, 2004.
- Corral Beltrán, Milagros del, “La información bibliográfica en la Universidad” (pp. 11-41), en *Conferencias sobre Bibliotecas Públicas: Cursos sobre Bibliotecas Universitarias y Bibliotecas Públicas*, La Coruña, ANABAD, D. L. 1987.
- Moreno Torres, Rosari, “El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial”, *Revista Española de Documentación Científica*, 14(3), 1991, pp. 290-291.
- Villa Sanz, María de la, “La información bibliográfica en la Biblioteca Pública” (pp. 99-118), *Conferencias sobre Bibliotecas Públicas: Cursos sobre Bibliotecas Universitarias y Bibliotecas Públicas*, La Coruña, ANABAD, D. L. 1987.
- Villaseñor Rodríguez, Isabel, “Los instrumentos para la recuperación de la información: las fuentes” (pp. 29-42), en Isabel de Torres Ramírez (coord.), *Las fuentes de información: estudios teórico-prácticos*, Madrid, Síntesis, 1998.