

**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS  
"RAFAEL MARÍA DE MENDIVE"  
PINAR DEL RÍO**



**XII CONGRESO INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN, INFO'2012**

**TÍTULO: Aproximación necesaria a la evaluación de la calidad de los servicios de información de la Biblioteca Universitaria" Pablo Freire".**

**AUTORES: MSc. María Paez Rodríguez. E-mail: [mariap@ucp.pr.rimed.cu](mailto:mariap@ucp.pr.rimed.cu)  
MSc. Olga Ferragut Rodríguez  
DrC. Pedro Luis González Rivera  
MSc. Belisa Machín Torres**

**2012**

**Resumen:**

Se realiza una primera aproximación a un conjunto de aspectos teórico-conceptuales relacionados con la evaluación y la calidad de los servicios de información, así como la relación entre ambos términos. Se analizan la visión y la aplicación de estos elementos en la actividad de los servicios de información de la Biblioteca "Pablo Freire" de la Universidad de Ciencias Pedagógicas "Rafael María de Mendive", para contribuir a la satisfacción de necesidades y al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que entrega.

**Palabras claves:** Evaluación, Calidad, Servicios de información.

## Introducción:

Con el advenimiento de los nuevos cambios que la humanidad afronta al constituirse como sociedad globalizada rompiendo fronteras y límites geográficos, las implicaciones económicas y de desarrollo también han cambiado con suma radicalidad, ya en la actualidad se reconoce el papel preponderante que asume la información como nuevo recurso y factor económico, fundamentando estos planteamientos algunos autores que han denominado los tiempos actuales como la era de la información y del conocimiento.

Estos nuevos valores agregados develan un necesario y obligado compromiso frente al entorno social y las comunidades de usuarios demandantes de información. Cada vez será más importante en la biblioteca el papel de los servicios de información y la gestión del conocimiento junto con el desarrollo de la economía del conocimiento.

Las bibliotecas se han medido tradicionalmente por el número de libros que posee. Hoy es necesario fortalecer la tesis de que se debe medir por la calidad de los servicios que presta y por ende el nivel de satisfacción de sus usuarios, evaluar la calidad de los servicios a tono con las actuales condiciones que impone la “era de la información”.

Una de las tareas del bibliotecario, es la continua evaluación de su biblioteca. Si no evalúa el desempeño de la biblioteca mal puede establecer planes para su desarrollo. La necesidad de efectuar una evaluación mucho más formal y con un propósito determinado.

Nuestros usuarios han cambiado tan drásticamente como nuestras posibilidades: son cada vez más críticos, con percepciones más finamente definidas en cuanto a lo que reciben del entorno. Suplir las necesidades de estos exigentes usuarios es responsabilidad de la biblioteca, las cuales también han cambiado.

Lo que antes era excepcional hoy forma parte del hacer cotidiano: los profesionales han identificado la información como una ventaja para el crecimiento personal dentro del ejercicio de sus profesiones, los estudiantes se ven comprometidos a la búsqueda de información cada vez con mayor intensidad, y rigor científico. La biblioteca representada, no solo en la oferta de lo que tiene disponible, sino en la orientación misma para la consecución de lo que no se tiene, es el ente más comprometido del bien universal que representa la información y en el empeño de lograr una cultura general integral.

Sobre la base de estos preceptos surge el siguiente **problema científico**: ¿cómo resolver las limitaciones en la evaluación de la calidad de los servicios de información que ofrece la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”, que contribuya a la satisfacción de necesidades y al mejoramiento continuo de su gestión de información para el proceso docente educativo?

**Objeto de investigación:** El proceso de evaluación de la calidad de los servicios de información.

**Objetivo de la investigación:** Diagnosticar la calidad de los servicios de información que ofrece la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”, para la satisfacción de necesidades y al mejoramiento continuo de su gestión.

La investigación se sustenta en el método general de la ciencia, el dialéctico materialista, y al utilizar un sistema de métodos, técnicas y procedimientos de investigación para recopilar, analizar, procesar y valorar la información.

Los **métodos teóricos** nos posibilitaron descubrir, analizar y sistematizar los resultados que se obtuvieron para llegar a conclusiones confiables, que permitan resolver el problema; en tal sentido se utilizaron el **histórico-lógico** para estudiar los referentes teóricos que han caracterizado los servicios de información en las bibliotecas

a través de la historia y las tendencias más difundidas en el mundo actual, en Cuba y de manera más particular en Pinar del Río. El **análisis y la síntesis y la inducción y deducción** se utilizaron durante la investigación para hacer generalizaciones y para llegar a conclusiones.

Los **métodos empíricos** se emplearon para descubrir y acumular un conjunto de datos que sirvieron de base para dar respuesta a las interrogantes surgidas en el proceso: **la encuesta** para conocer la efectividad de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”; la observación del uso de la información en los servicios de información que se entregan en la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.

Para el procesamiento de la información obtenida se utilizaron técnicas **estadísticas** descriptivas, que permitieron interpretar, resumir, comparar la información a través del tanto por ciento.

La **población** estuvo constituida por 19 bibliotecarios, que desarrollan los servicios de información en la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”. En consecuencia, se decidió igualar población y muestra al existir la posibilidad de trabajar con todos sus elementos.

## **Desarrollo:**

### **1.- Algunos antecedentes y fundamentos de la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios.**

Como principio básico, las bibliotecas representan un eslabón indispensable en la cadena de sistema científico para coleccionar, procesar, grabar y distribuir el conocimiento. Las bibliotecas forman también parte directa en el proceso de investigación científica. El trabajo de la Biblioteca es un componente más de innovación del conocimiento y las mismas deben prestar atención a la difusión y conversión del conocimiento. Actúan como puente para convertir los resultados de la Innovación del conocimiento en fuerzas realmente productivas. Es vital, acometer la autenticidad de este principio atendiendo a la calidad con que se ofrecen a los que va dirigido el conocimiento en sus diversas formas.

Es indispensable sistemáticamente, hacer un diagnóstico evolutivo en los servicios de información, para evaluar hasta que punto es prudente repensar como ofrecer el caudal de información que los tiempos generan y adecuarlo a través de las diferentes formas en que el usuario pueda acceder a ello en dependencia del nivel de aprehensión y utilidad que pretende darle al conocimiento que requiere poseer.

#### **¿Qué entender por evaluación?**

La evaluación es una tema recurrente en la actividad bibliotecaria, que abarca el análisis crítico de todas —o parte— de las actividades y procesos, con la finalidad de determinar la calidad de estas organizaciones, a partir de la validez de los objetivos propuestos y la pertinencia o no de los métodos utilizados, para lo cual se emplean indicadores que facilitan medir cualitativa y cuantitativamente al sistema en su conjunto, ahora con mayor énfasis en la actividad de los servicios que va dirigida fundamentalmente a la satisfacción del usuario.

Una de las tareas del bibliotecario, del director de biblioteca, es la continua evaluación de su biblioteca. Si no evalúa el desempeño de la biblioteca mal puede establecer planes para su desarrollo. Por ello no es extraño a nuestro quehacer lo que sucede en este momento: la necesidad de efectuar una evaluación mucho más formal y con un propósito determinado que se inscribe en el marco de la evaluación en la actividad de los servicios bibliotecarios.

La evaluación requiere un adecuado proceso. ¿Qué es un adecuado proceso? Deben establecerse criterios y métodos de medición para evaluar los recursos, los servicios, los procedimientos y el uso de la biblioteca. Todo ello en relación al apoyo que presten a los programas de la universidad.

Luego de la evaluación, del diagnóstico de la situación, se deben determinar las acciones y los recursos que serán necesarios para poder mejorar la situación. La evaluación no tiene ningún sentido si no tiene por resultado la mejora de las capacidades de servicio.

#### **Puntos básicos a considerar:**

La característica fundamental que debe tener una biblioteca es la completa identificación como institución mayor. La biblioteca tiene que responder en cada una de sus actividades para lo que fue creada. La medida de su excelencia es el grado en que sus recursos y servicios apoyan las actividades del proceso de enseñanza-aprendizaje y de investigación.

En el contexto de estos puntos básicos debemos hacernos las siguientes preguntas:

¿Qué recursos informativos necesita el programa educativo y de investigación de la universidad? ¿En qué medida están disponibles en la biblioteca o accesibles a través de ella? ¿Cómo puede esta disponibilidad y accesibilidad ser mejorada y el uso estimulado? Porque si no, nos quedaríamos manteniendo la situación actual. La evaluación lleva a la mejora. Las tres preguntas son básicas: ¿Qué necesitamos, qué tenemos, qué tenemos que hacer para mejorar?

De manera que, en un primer acercamiento al tema, se realizan reflexiones teórico-metodológicas necesarias sobre un conjunto de elementos considerados esenciales para la selección de las variables que facilitan la obtención de la información, así como para identificar las fortalezas y debilidades y proyectar —por medio de nuevas acciones el mejoramiento continuo de la actividad de los servicios bibliotecarios.

#### **Algunas reflexiones teóricas sobre la evaluación y la calidad**

La **evaluación** tiene como objetivo saber o conocer algo sobre una organización. El Diccionario de la Real Academia Española (1992) define la evaluación como la acción y efecto de evaluar, y a la vez como:

- Señalar el valor de una cosa.
- Estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa.

La evaluación devela información referida al funcionamiento de un sistema, de manera que permite tomar decisiones y elaborar estrategias que tengan como finalidad el perfeccionamiento continuo del sistema.

La evaluación presenta cuatro niveles, dirigidos a la valoración del sistema desde diferentes posiciones. Definir el alcance de la evaluación es imprescindible porque permite esclarecer si se refiere a la eficacia (aspectos técnicos), a la eficiencia (aspectos económicos, los costos), así como los beneficios (de usuarios y proveedores) y finalmente el impacto (resultados y transformaciones ocurridas como efecto del uso).

Refiriéndose a la definición de evaluación, Núñez, expresa que “el proceso de evaluación de un sistema o entidad de información, en las circunstancias que actualmente presenta el desarrollo de los servicios de información, debe ajustarse a los enfoques modernos de trabajo profesional en este campo y, a su vez, debe proponerse encaminar la actividad informativa de la organización hacia la implementación de un sistema integral de trabajo, basado en los nuevos enfoques que han tenido gran impacto en el campo informacional en la década de los años 90, es decir, la aplicación de sistemas de calidad con la consecuente implementación de la gestión de la calidad, la planificación y comunicación estratégicas, la mercadotecnia y otros de menor alcance internacional, como el enfoque socio-psicológico del servicio de información y bibliotecario, surgido de la experiencia y estudio de valiosos especialistas cubanos”.<sup>1</sup>

Por su parte, Cañedo, define la evaluación como: "... un proceso de juicio que ejecutan los seres humanos, y que su ejecución debe verse como el examen de un producto o evento en relación con las expectativas (lo que espera el usuario del producto o servicio)".<sup>2</sup>

Según Peón, la evaluación se entiende: "...como el establecimiento de un procedimiento permanente de captación y valoración de información que, a su vez, suministra los datos resultantes de esos procesos, para lograr el mejor aprovechamiento posible, eficaz y eficiente de los recursos".<sup>3</sup>

Para Lancáster evaluar es: "establecer una comparación entre los objetivos que se propuso la institución objeto de estudio y la ejecución realizada, de manera tal que se pueda determinar si se produjo alguna variación en la ejecución, y si esto ha ocurrido, si fue en una dirección deseada y hasta qué punto se ha comportado así. Esta tarea es de una gran trascendencia porque posibilita determinar en qué medida la unidad de información (en este caso, una biblioteca) es capaz de hacerle frente a las demandas informativas de sus usuarios, identificar las limitaciones y fallas de sus servicios y realizar sugerencias que contribuyan a su mejoramiento".<sup>4</sup>

*Guinchat y Menou* consideran que la tarea de evaluación es "... una investigación que formula su hipótesis y sus objetivos, define los fenómenos que es necesario analizar, agrupa datos por diferentes vías (documentos, observación, medición, entrevistas, etc.) los analiza y deduce de ellos conclusiones".<sup>5</sup>

Aún cuando las definiciones de estos autores tienen diferentes enfoques, todos coinciden en los fines e importancia de la evaluación; así como en la necesidad de considerar la integralidad y sistematicidad de este proceso.

Sobre estas definiciones, puede inferirse que la evaluación es un enjuiciamiento donde se analizan la eficacia y la eficiencia, un proceso continuo que se formula científicamente, en el cual se analiza la correspondencia entre la misión, visión, objetivos y las metas, a la luz de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, así como los beneficios, el impacto, la necesidad de modificar los objetivos, estrategias, proyectos, acciones, productos y servicios de una organización con el fin de tomar decisiones para su perfeccionamiento.

La **calidad** es una filosofía de vida empresarial y humana. Extendida después de la segunda guerra mundial, ha generado impresionantes resultados en el desarrollo económico, social y hasta cultural. Los principios y la práctica de la gestión de la calidad han evolucionado rápidamente desde la inspección y el control hasta la gestión total de la calidad y excelencia de las organizaciones. Cada etapa se ha caracterizado por un pensamiento propio hasta alcanzar un nivel complejo, amplio, dinámico y sobre todo orientado al usuario.

Hoy, el fenómeno de la calidad puede observarse desde perspectivas muy distintas y complementarias: la calidad del producto, la calidad del proceso, la calidad de los recursos humanos que elaboran el producto, la calidad de las tecnologías, etcétera.

La calidad desde la perspectiva del usuario, se entiende como: "la totalidad de las partes y características de un producto o servicio, que influyen en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas".<sup>7</sup> Esta perspectiva, basada en el usuario como principio y fin de la calidad, es más compleja de lo que a menudo se cree, sobre todo, si se considera su dinámica y la existencia de elementos de las necesidades no revelables con facilidad, cuya atención proporcionaría altos grados de satisfacción en el usuario.

La perspectiva basada en el proceso se concentra en la satisfacción de determinadas especificaciones que responden, a su vez, a exigencias previamente determinadas entre los futuros usuarios del producto o servicio.

La calidad, por tanto, representa a cierto conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer

las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un conjunto relativo, dinámico y cambiante. Pero no solo debe considerarse el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: la diligencia y profesionalidad del personal, el entorno, los recursos, etcétera.

La Biblioteca “Pablo Freire posee una buena cantidad de recursos, eso es indudable, pero los números solos no aseguran un éxito. Encuentro una estadística y leo: 20402 volúmenes, 794 títulos de revistas, y me pregunto ¿Qué calidad tiene esa colección? ¿Cuál es la facilidad de acceso? ¿En qué grado se usa? La respuesta a estas preguntas depende no solo de las estadísticas sino además del uso que de ellas se haga y de las formas que asumamos en el intercambio con el usuario.

## 2.-Resultados del diagnóstico para comprobar la calidad de los servicios de información. (Ver Anexo 1: Encuesta a bibliotecarios)

### Resultados de la encuesta aplicada a bibliotecarios.

La **tabla 1** muestra una caracterización general de los especialistas que desarrollan los servicios de información y su evaluación en de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.

**Tabla 1. Caracterización general de los especialistas que desarrollan y ejecutan los servicios de información y su evaluación en la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.**

Grupo de edades			Categoría académica o grado científico				Tiempo en la actividad bibliotecaria y de los servicios	
Hasta 35 años	Entre 36 y 50 años	Más de 50 años	Téc. Medio	MSc	Lic	Dr. C	Hasta 5 años	Más de 5 años
2	14	3	7	3	7	2	5	14

Se aplicó la encuesta a la muestra prevista, donde se igualó a la población al existir la posibilidad de trabajar con todos sus elementos (19 especialistas que participan en la actividad bibliotecaria, que representa el 100 %).

Los resultados obtenidos son los siguientes:

#### Parte I. Datos del encuestado.

**A.** Con respecto al grupo de edades, un 73,6% de los encuestados se encuentra en el grupo de edad de más de 36 años, el 10,5% en el grupo de menos de 35 años y más de 50 el 15,7%.

Se observa que la actividad bibliotecaria y de los servicios de información se concentra en el grupo de edad de más de 36 años lo que representa madurez y compromiso, desde lo humano y profesional para asumir la actividad de los servicios.

#### B. Categoría académica o grado científico

El 77,7% son Técnico Medio en la actividad de los servicios, el 15,7 % son Máster en Ciencias de la Educación y el 77,7% son Licenciados en educación en diferentes especialidades y el 10,5 % Doctores en Ciencias.

Con respecto al grado científico o categoría académica se observa la tendencia positiva y en ascenso desde la especialización y actualización.

### C. Experiencia en la actividad

El 26,3% de los bibliotecarios encuestados poseen menos de cinco años de experiencia en la actividad. El 73,6% de los encuestados poseen más de cinco años de experiencia en la actividad bibliotecaria actual.

La mayoría de los encuestados poseen experiencia en la actividad bibliotecaria y de los servicios de información, pero pocas habilidades en relación al desarrollo de esta actividad y los retos que exige la contemporaneidad en el contexto universitario.

### Parte II. Preguntas cerradas

P1. El 84,2% cree que los servicios de información que ofrece la Biblioteca “Pablo Freire”, son buenos, el 15,7% opina que los servicios de información son regular, el 0% considera que los servicios de información son malos.

Estos resultados son satisfactorios, aunque se puede apreciar que el accionar que se ejecuta necesita ser mejorado en función de los usuarios.

P2. El 94,7% refiere que la evaluación de los servicios de información es necesaria, solo el 10,5% poco necesaria, y el 0% expresa que no es necesaria.

Los resultados son positivos en cuanto a la evaluación de los servicios de información, pues esta mejora los resultados del desempeño de los servicios de información, la relación de comunicación entre bibliotecario/usuario, permite crear un clima de trabajo más favorable y logra mejores servicios de información, mayor participación en la toma de decisiones para establecer procesos de mejoras que permitan el logro de los objetivos propuestos por la Biblioteca.

P3. El 89,4% plantea que la experiencia en la actividad le ha permitido ofrecer servicios bastante efectivos y el 10,5% refiere que ha ofrecido servicios poco efectivos, el 0% que no fueron efectivos.

Pregunta	Especialistas	Respuestas					
		B	%	R	%	M	%
1	19	9	47,3	8	42,1	2	10,5
2	19	12	63,1	7	36,8	0	0
3	19	10	52,6	7	36,8	2	10,5
Total	57	31	54,3	22	38,5	4	0,7

Los resultados son positivos para la ejecución de la actividad de los servicios y su evaluación, desde la experiencia en el desarrollo de los servicios, pues posibilita una comunicación más efectiva con los usuarios, existe un clima de trabajo favorable para la creación de nuevos productos y servicios, condiciona mejoras para el logro de los objetivos propuestos por la Biblioteca relacionado con el indicador número 3 referido al dominio en la ejecución de la actividad se evalúa el uso de la información en el proceso docente educativo, aunque se reflejan también insuficiencias denotadas en otros indicadores relacionado con este como que no existe una adecuada proyección de productos, servicios y evaluación de su calidad. Indicador 1 de la dimensión 2

P4. En relación con la satisfacción de las necesidades de información cuando el usuario solicita información el 94,7% refiere que si se satisfacen las necesidades, el 10,5% plantea que sólo a veces son satisfechas y nadie considera que no son insatisfechas.

Este resultado, aunque es satisfactorio, hace reflexionar sobre el resultado de los servicios y su evaluación en relación con los métodos utilizados en vísperas de obtener mejores resultados en la satisfacción de necesidades.



P5. A la pregunta de si considera útil para su trabajo algún tipo de evaluación en los servicios que ofrece, si has realizado alguna el 78,9% declara que si, el 15,7% a realizado algún tipo de evaluación y la considera útil y el 21,0% no lo ha hecho nunca.

Aunque los resultados no son desfavorables, se hace necesario favorecer la evaluación de los servicios de información, como prioridad, desde y para el usuario, que muestre evidencias del equilibrio entre las acciones y operaciones en la ejecución de la actividad por los diferentes componentes.

P6. A la pregunta de si ha realizado algún tipo de evaluación sólo el 21,0% refiere que no se lo han planteado nunca.

Estos resultados no son favorables, no obstante, muestran la necesidad de que la evaluación es elemento esencial para la mejora continua, compromete al bibliotecario a dar respuestas objetivas a las verdaderas insatisfacciones de los usuarios.

P7. El 15,7% los aplica sistemáticamente, el 52% pocas veces ha realizado algún tipo de estudio de usuarios, el 31,5% refiere que nunca los ha aplicado.

Los resultados en este aspecto no son favorables, pues anteriormente se muestra la necesidad de que la evaluación sea elemento esencial para el desarrollo de la Biblioteca, donde el bibliotecario comprometido de respuestas objetivas a las verdaderas insatisfacciones de los usuarios.

P8. El 63% considera que los conocimientos que posee han influido en la calidad de los servicios de información que ofrece de forma positiva en la ejecución de los mismos, el 36,8% plantea que han influido negativamente.

Pregunta	Especialistas	Respuestas					
		B	%	R	%	M	%
4	19	17	89,4	2	10,5	0	0
5	19	13	68,4	3	15,7	1	0,5
6	19	3	15,7	0	0	3	15,7
7	19	3	15,7	10	52,6	6	31,5
8	19	12	63,1	7	36,8	0	0
Total	95	48	50,5	22	23,1	7	0,7

Los resultados dan muestra de lo importante que es la información y los conocimientos en el desarrollo y ejecución de la evaluación de los servicios de información: el dominio, la actualización permanente, la autogestión, el compromiso y la sistematicidad son la antesala de la calidad de los servicios, sin embargo se denotan insuficiencias en el indicador 3 de la dimensión 2 referido a la sistematicidad del control en los servicios de información.

### Parte III. Preguntas abiertas

P9. El 94,7% refiere como resultados la creación de nuevos productos con valor agregado; elaboración de un boletín de actualización bibliográfica digital; sala de navegación en Internet. Como deficiencia carencias de tecnología adecuada para ampliar los servicios; dificultades en la comunicación de la información; nivel técnico profesional y metodológico para el logro de los objetivos, es un aspecto positivo referido a la existencia y actualización de revistas, sitios y páginas web que corresponde al indicador 4 de la dimensión 2. El 0,5% refiere como deficiencia la falta de presupuesto para la actualización de la bibliografía y la evaluación de la calidad de los servicios de información que se prestan con estas nuevas tecnologías de la educación puesta en función del proceso docente educativo mediante los especialistas de este tipo.

Estos resultados son satisfactorios e indican la valoración crítica de los servicios de información que se ofrecen en cuanto a la posibilidad de planificar, organizar, crear y utilizar no solo los métodos tradicionales sino nuevos y mejores servicios a partir de las

tecnologías de la información, lo cual influye de manera directa en mejorar la calidad de los servicios y de la gestión de la institución en general, esta vez desde la perspectiva del usuario receptor del servicio.

P10. Con respecto a si considera importante la comunicación con sus usuarios, la totalidad manifiesta que en esta interacción bibliotecario/usuario o usuario/bibliotecario es donde los servicios adquieren su verdadero significado, ya que desde, para y por el usuario es que existen las bibliotecas y las instituciones de información en general.

P11. Con respecto a que hacer para facilitar el acceso a la información, la totalidad aboga por la inclusión de otros temas relacionados con la cultura general y/o informacional y la informática aplicada a la actividad con un nivel más profundo y práctico así como la seguridad informática. Tres de ellos sugieren aumentar el número de actividades relacionadas con la comunicación en la actividad de los servicios de información en sentido general, ampliar y actualizar la tecnología existente para que un mayor número de usuarios pueda acceder a la información.

P12. Con respecto a las sugerencias para continuar perfeccionando la evaluación de los servicios de información. El 100% sugiere la implementación de otras formas de presentar los servicios de información y sus resultados, que no se limiten a las formas tradicionales; implementar acciones dirigidas a la integración con el área de informática para la generación de productos y servicios automatizados. Mejorar la bibliografía existente pues no siempre responde a los intereses de los usuarios que investigan. Un 100% plantea la necesidad de que se sea más profundo en la evaluación de los servicios de información como resultado final del ciclo de vida de la información en la actividad bibliotecaria, además de sistematizar los estudios de usuarios y señalar detalladamente todas las dificultades para que estos sirvan de punto de partida para poder proyectar estrategias de mejora. El resto sugiere un mejor seguimiento a las acciones concebidas en la estrategia, así como incluir acciones que evalúen hasta dónde ha sido satisfecho el usuario con su nivel de gestión a partir de los servicios que se ofrecen y la calidad que han tenido en los resultados de la institución a la cual responde.

### **Resultados de la guía de observación del desempeño y ejecución de los servicios de información (Anexo 2)**

Esta guía fue aplicada a los bibliotecarios que entregan los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire”, a partir de la observación del desempeño y ejecución profesional en los mismos, con el objetivo de determinar los diferentes factores que influyen en la efectividad de los servicios y su evaluación desde y para los usuarios que permitan establecer los procesos de mejoras necesarios para beneficiarlos con calidad. La **dimensión 1** denominada: **integración con la Educación y la actividad científica** consta de cuatro indicadores.

En el indicador 1, los bibliotecarios observados en el dominio de la caracterización de la Educación Superior para la ejecución de los servicios de información (prestados: internos, interbibliotecarios, académicos, consultarías, cursos de postgrado, diplomados poseen una alta conciencia, flexibilidad en la comunicación; en la capacidad para asimilar, incorporar y en aplicar nuevas ideas presentan dificultades.

En el indicador 2, la totalidad de los bibliotecarios observados sustentan su actividad profesional, en la atención sistemática a los objetivos y prioridades planteadas y mantienen el compromiso y la calidad desde y para el usuario, solo dos de ellos no poseen dominio ni aplican de manera creadora la política informacional y educacional, además existen acciones conjuntas con el equipo metodológico para el desarrollo de los aprendizajes y el trabajo independiente de los usuarios pero no así para evaluar los servicios prestados.

En el indicador 3, se evidencia en la mayoría de los bibliotecarios observados una aceptable preparación integral y en el dominio de la ejecución de la actividad, aunque

no se evalúa con sistematicidad el uso de la información en el proceso docente educativo, en cuatro de ellos se presenta insuficiente la preparación.

En el indicador 4, la totalidad de los bibliotecarios muestran mayores necesidades de aprendizaje en la integración de todos los componentes lo que evidencia que existe poco trabajo conjunto docente/bibliotecario en el desarrollo de los concursos denotado por la falta de participación de los usuarios en ellos.

La **dimensión 2** se refiere a la **efectividad de los servicios**, se plantean las incidencias en la observación realizada por indicadores.

En el indicador 1, tres de los bibliotecarios observados emplean las Tecnologías de la Información para la satisfacción de necesidades, como parte de su actividad pedagógica profesional de servicios de información, el resto lo hacen a veces, evidenciándose que existen dificultades relacionadas con una adecuada proyección de productos, servicios y evaluación de su calidad.

En el indicador 3 referido al control de los servicios solo el jefe del grupo de trabajo de los servicios de información utiliza registros de control para resumir la información que obtiene de los servicios de información que se prestan con efectividad.

En el indicador 4 relacionado con la existencia y actualización de revistas, sitios y páginas web, no presenta dificultades, puede considerarse una potencialidad aunque si existen insuficiencias relacionadas con la evaluación del servicio que se presta con su utilización que aún puede incrementarse.

Como consideraciones finales sobre el resultado de la guía de observación, se puede referir que todos los bibliotecarios observados demuestran dominio de la política educacional e informacional y una adecuada capacidad para ofrecer los servicios de información; como potencialidades que se deben destacar sin embargo, que es poco adecuada la satisfacción de necesidades del usuario, la creatividad en la entrega de los resultados del servicios de información, la actualidad de los fondos existentes, el compromiso con la actividad que realiza, la utilización de los productos y servicios de la biblioteca (Internet, bases de datos, etc.). Inadecuado se observan la disponibilidad de títulos, la calidad en la atención al usuario, así como la anticipación a las necesidades de información del usuario y el valor de la información para la entrega, en una minoría se observan limitaciones para integrar los nuevos conocimientos recibidos y evaluar adecuadamente la actividad desde la perspectiva del usuario como destinatario de los servicios de información para poder enfrentar las transformaciones que impone el contexto actual.

### **3.- Elementos que distinguen la calidad de los servicios de información.**

"[...] los servicios tienen características elementales que los definen y diferencian del resto de los procesos. Kotler (1991: p.234) enuncia cuatro importantes características, las cuales se consideran como las más relevantes.

**Carácter perecedero:** Trabajos no almacenables, ni transportables. Estos se pueden suministrar a los usuarios, sólo en el momento que son creados, no pueden ser medidos en términos físicos ni verificados antes de ser vendidos.

**Inseparabilidad:** Un servicio es inseparable de su fuente, trátase de una persona o máquina, en él coinciden el tiempo de producción y el tiempo de consumo, el elemento de entrada, que se transforma en objeto de salida es una persona.

**Variabilidad:** Los servicios son sumamente variables, pues dependen de quienes los suministran y del momento y lugar en que se llevan a cabo

**Respuesta.** La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio es algo que difícilmente agregue valor para el usuario. Cualquier error es tolerable cuando todavía hay tiempo para corregirlo y el más mínimo error es intolerable cuando el usuario ha esperado más de lo necesario.

**Cortesía.** Todo lo que implica ser bien atendido: ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además, invitado a regresar. No debemos dar lugar a la apatía, la indiferencia o el desprecio y debemos despojarnos de nuestros prejuicios motivados o apariencias que demuestran el usuario.

**Comunicación.** Establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro usuario y que también nosotros estamos siendo entendidos.

**Amabilidad.** Debemos generar capacidad para mostrar afecto por el usuario interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad de la gente.

**Credibilidad.** Nunca debes mentir al usuario porque después solo esperará nuevas mentiras, atentando nuestra credibilidad. Crear expectativas exageradas es falta de compromiso con el usuario y desprecio por la verdad.

**Flexibilidad.** Debemos esforzarnos por entender lo que nuestro servicio significa para el usuario. Los profesionales narcisistas dan un servicio abominable.

**Satisfacción del usuario.** Evaluar el grado en que el usuario está satisfecho con los servicios de la biblioteca.

**Imagen.** El profesional debe recordar siempre que está tratando con personas y no con objetos, demostrando siempre ante la misma corrección en sus modales, lenguaje y vestuario.

**Exhaustividad.** Consiste en recuperar en una búsqueda toda la información que le interesa al usuario.

### **Conclusiones:**

- Los fundamentos relacionados con los servicios de información y su evaluación en las Bibliotecas Pedagógicas Universitarias se resumen los conceptos de la ciencia de la Información en su relación con la Pedagogía como ciencia, tanto General como la Pedagogía de la Educación Superior y la evaluación de los servicios de información en las bibliotecas pedagógicas universitarias, mediante el cual es posible calificar y medir el cumplimiento de los objetivos de las mismas, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios en función de las exigencias del proceso docente educativo
- Los resultados del diagnóstico de la evaluación de los servicios de información en la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”, arrojan la existencia de limitaciones en los servicios de información, referidos a la insuficiente sistematicidad en el empleo de métodos para los estudios de usuarios como vía fundamental para la mejora continua para la satisfacción de necesidades, en las habilidades para la utilización de las nuevas tecnologías de la información, y en el nivel de preparación requerido en los aspectos internos de la actividad bibliotecaria.

### **Referencias bibliográficas:**

1. Núñez Paula I. ¿Cómo evaluar un servicio de alto valor agregado y ajuste a la medida? Primera parte. Ciencias de la Información. 1999;(4):13-26.
2. Cañedo Andalia R. Elementos conceptuales útiles para la implementación de los sistemas de calidad. La Habana: Editorial Ciencias Médicas. 1997. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5\\_s\\_97/supsu197.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_s_97/supsu197.htm) [Consultado: 3 de enero de 2007].
3. Peón JL. Evaluación de los procesos documentales. México DF: UNAM. 1995.
4. Lancaster FW. If you want to evaluate your library services. 2 ed. Londres: Library Association. 1993.
5. Menou MJ. Indicadores para la evaluación del impacto de la información en el desarrollo. Montevideo: Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo. **Oficina Regional para América Latina y el Caribe** . 1993.

6. Pinto Molina M. Gestión de calidad en documentación. Granada: Universidad de Granada. Facultad de Documentación. 1998. Disponible en: [http://www.dialnet.uniriga.es/se\\_r\\_vlet/autor?código.html](http://www.dialnet.uniriga.es/se_r_vlet/autor?código.html) . [Consultado: 14 de enero de 2007].

7. Instituto Politécnico Nacional. Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información. Norma ISO 11620: 1998 (e). Información y documentación - Indicadores de desempeño para bibliotecas. Disponible en: [http://azul.bnct.ipn.mx/iv\\_aniv/norma\\_iso\\_11620.htm](http://azul.bnct.ipn.mx/iv_aniv/norma_iso_11620.htm) [consultado: 14 de enero de 2007].

## ANEXOS

### ANEXO 1. Encuesta a bibliotecarios de los servicios

**Objetivo:** Obtener información acerca de cómo se desarrolla la evaluación de los servicios de información en la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.

**Estimado bibliotecario:** Solicitamos su opinión sincera sobre la evaluación de los servicios de información que desarrolla la Biblioteca “Pablo Freire”, la satisfacción de necesidades de los usuarios, así como sugerencias para mejorar continuamente el desempeño como unidad de información. Muchas gracias. **(Marque con una X.)**

#### Parte I. Datos del encuestado.

A. Edad Hasta 35 años ----- Entre 36 y 50 años ---Más de 50 años -----

B. Tiempo en la actividad bibliotecaria-----

C. Categoría académica o grado científico-----

#### Parte II .Preguntas cerradas.

A continuación se hacen una serie de preguntas referidas a los servicios de información y su evaluación, así como la satisfacción de necesidades de los usuarios.

1. Cree que los servicios de información que ofrece la Biblioteca Universitaria son: Excelentes----- Buenos----- Regular----- Malos-----

2. Considera que la evaluación de los servicios de información es: Necesaria----- Poco necesaria ----- No es necesaria -----

3. La experiencia en la actividad le ha permitido ofrecer servicios: Bastante efectivo----- Poco efectivo----- No efectivo-----

4. ¿Satisface Ud. las necesidades de información cuando el usuario visita nuestro centro? Si\_\_\_ No\_\_\_ A veces\_\_\_

5. ¿Considera útil para su trabajo algún tipo de evaluación de los servicios que ofrece el centro, ha realizado alguna? SÍ -----NO -----A veces-----

6. En caso de que haya realizado algún tipo de evaluación, ¿puede indicar cuál es el motivo? Es difícil de evaluar ----- No creemos que sea necesario ----- No nos lo hemos planteado ----- Otros. Especificar-----

7. ¿Ha realizado algún tipo de estudio de usuarios últimamente (en el último año o curso) o ha iniciado el proceso en fecha reciente?

Sistemáticamente----- Pocas veces.----- Nunca los ha aplicado -----

8. ¿Cómo han influido los conocimientos que posee en el desarrollo de los servicios de información que ofrece? Positivamente----- Negativamente-----

#### Parte III .Preguntas abiertas.

9. Enumere tres resultados y/o deficiencias que presentan los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire”:

Resultados-----

Deficiencias-----

10. Considera importante la comunicación con sus usuarios? ¿Por qué?-----

11. ¿Qué hacer para facilitarle al usuario el acceso a la información de actualidad? -----

12. ¿Qué sugerencias pudiera ofrecer para continuar perfeccionando los servicios de información y su evaluación? (R. al dorso) -----

### **ANEXO 2. Guía de Observación.**

Guía de observación al bibliotecario en la ejecución y desempeño de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire”. (Paez, 2010)

**Objetivo:** Obtener información acerca de la preparación que poseen los bibliotecarios de la Biblioteca “Pablo Freire” en la ejecución de los servicios de información para la satisfacción de necesidades.

#### **Aspectos a observar.**

**Dimensión I. Cognitiva. indicadores:** Capacidad de comunicación, dominio en la ejecución de la actividad, capacidad de respuesta, disponibilidad de títulos en la biblioteca, satisfacción de necesidades del usuario.

**Dimensión II. Procedimental. Indicadores:** Nivel de ejecución en los servicios de información (prestados: internos, interbibliotecarios, académicos, consultorías, cursos de postgrado, diplomados, grado de creatividad en la entrega de los resultados de los servicios de información, grado de calidad en la atención al usuario, nivel de actualidad de los fondos documentales existentes, nivel de anticipación a las necesidades del usuario.

**Dimensión III. Actitudinal. Indicadores:** Grado de conciencia del rol que desempeña, nivel de compromiso con la actividad que realiza, estado en la utilización de los productos y servicios de la biblioteca (Internet, bases de datos), nivel de accesibilidad, valor de la información a utilizar.