

**REPÚBLICA DE CUBA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
UNIVERSIDAD DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS  
“RAFAEL MARÍA DE MENDIVE”  
PINAR DEL RÍO**

**TÍTULO:**

**Estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”**

**Tesis en opción al título académico de Máster en Educación**

**Autora: Lic. María Paez Rodríguez**

**Tutores: Dr. C. Arturo Pulido Díaz**

**Dr. C. Pedro Luis González Rivera.**

**Consultante: MSc. Olga Ferragut Rodríguez**

**MSc. Dania Regueira Martínez**

**PINAR DEL RÍO**

**2011**

## **DEDICATORIA**

- A mis padres, por haberme honrado con su esfuerzo, amor y respeto.
- A mis hijos, hermanos, sobrinos y mi nieto, por ser prolongación de mis seres más queridos.
- A mí amigo y compañero de la vida, por ser y estar siempre que lo necesito.
- A los que me han acompañado por esta senda y robado horas al tiempo para andar siempre conmigo.

## **AGRADECIMIENTOS**

Como toda obra humana no es labor individual, en esta han apoyado muchas personas a las cuales quiero agradecer con sincero amor:

- Al Dr. C. Arturo Pulido Díaz, por las certeras precisiones que me permitieron encontrar el camino más correcto.
- Al Dr. C. Pedro Luis, por transmitirme seguridad, confianza y el apoyo profesional entregado.
- A los profesores de la Universidad de Ciencias Pedagógicas, por haberme ofrecido las herramientas para llevar esta investigación a vías de hecho.
- A la MSc. Dania Regueira, por su incondicional ayuda y por transmitirme certeza en el trabajo realizando.
- A la MSc. Olga Ferragut, por ser motivación para crecer.
- A todos los que contribuyeron con ideas, recomendaciones y apoyo emocional para seguir adelante.

**A todos, mi gratitud eterna.**

## RESUMEN

La tesis parte de la necesidad de atender las dificultades presentadas en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca "Pablo Freire". Por tal razón, la autora se trazó el objetivo de elaborar una estrategia para resolver las limitaciones en este sentido, de manera que contribuya a la mejora continua su influencia en el proceso docente educativo. El diagnóstico permitió determinar las limitaciones de los servicios de información. Para ello se emplearon métodos tanto del nivel teórico, del nivel empírico y el nivel estadístico. La estrategia que se propone establece diferentes acciones encaminadas a resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información, a partir de las concepciones de la Educación Avanzada, como conferencia, talleres, y la autopreparación, ofreciendo a los bibliotecarios que desempeñan esta actividad la posibilidad de evaluar la transformación ocurrida en ellos a partir de sus reflexiones acerca de la práctica pedagógica.

La tesis, estructurada en tres capítulos, sintetiza el marco teórico referencial de la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca "Pablo Freire" de la Universidad de Ciencias Pedagógicas "Rafael María de Mendive". Ofrece los datos y análisis del diagnóstico del objeto de investigación y fundamenta la estructura y componentes de la estrategia para la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca "Pablo Freire", demostrando la factibilidad y pertinencia de la estrategia diseñada en la solución del problema de investigación.

**Palabras claves:** Servicios de información, Evaluación de los servicios de información, Estrategia.

	<b>ÍNDICE</b>	<b>PAG.</b>
	<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
	<b>CAPITULO I. CONSIDERACIONES TEÓRICAS ACERCA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS UNIVERSITARIAS Y SU EVALUACIÓN. ACERCAMIENTO NECESARIO A SU ESTUDIO</b>	9
1.1.	Los servicios de información. Acercamiento a su estudio	9
1.2.	Los servicios de información en la biblioteca cubana	12
1.3.	La evaluación de los servicios de información en Bibliotecas Universitarias	19
	<b>CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO DE LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA “PABLO FREIRE”</b>	30
2.1.	Concepción investigativa seguida	30
2.2.	Procedimientos utilizados para la caracterización de la evaluación de los servicios de Información	32
2.2.1.	La evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”	33
2.2.2.	Operacionalización de la variable	33
2.2.3.	Caracterización del estado actual. Fortalezas y debilidades	44
	<b>CAPÍTULO III. ESTRATEGIA PARA RESOLVER LAS LIMITACIONES EN LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA “PABLO FREIRE” DE LA UNIVERSIDAD DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS “RAFAEL MARÍA DE MENDIVE”</b>	47
3.1.	Algunas consideraciones acerca de la estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire”	47
3.2.	Estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”	49
3.3.	Valoración teórica de la estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”	66
	<b>CONCLUSIONES</b>	69
	<b>RECOMENDACIONES</b>	70
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## **INTRODUCCIÓN**

Desde finales del siglo pasado y con el avance del nuevo siglo XXI, en un entorno turbulento y de cambios continuos, la globalización de la economía, la disponibilidad de información y la creciente importancia de la preparación de las personas como requisito primario para participar en la mayoría de las actividades convierten a la información y el conocimiento en la clave para el desarrollo del bienestar personal y de toda organización exigiendo con ello respuestas cada vez más ágiles e inteligentes para sobrevivir y crecer.

Desde el triunfo revolucionario en enero de 1959, esto ha sido ocupación y preocupación logrando un alto desarrollo fundamentalmente en el acceso a la información y el arduo trabajo realizado para elevar el nivel científico y cultural del pueblo desde la Campaña Nacional de Alfabetización en el año 1961, hasta los principales programas priorizados que se llevan a cabo como: la universalización de la Educación Superior y la informatización de la sociedad para el logro de una cultura general e integral.

Esta cultura general e integral se obtiene de distintas maneras, una de ellas es la relacionada con la información generada por el hombre y pensada como recurso estratégico, considerada de vital importancia para lograr el desarrollo sustentable de la sociedad en la que se produce, por ello las instituciones de la Educación Superior deben enfrentar los retos del nuevo contexto de trabajo con información relevante para sus procesos. Se impone, definir lineamientos orientadores de las políticas para lograr un Sistema de Información para la Educación efectivo, a la luz de las transformaciones que han operado en ella y la dinámica con que se produce la información y el conocimiento en la llamada "Sociedad de la Información y del Conocimiento", en la que están inmersas las universidades y su influencia para el desarrollo de social.

En las universidades de ciencias pedagógicas como parte de las importantes transformaciones que se llevan a cabo en el sector educacional, en la actualidad se requiere de la integración de la información y los conocimientos, las experiencias pedagógicas y didácticas de avanzada y los resultados científicos obtenidos, la creación de productos y servicios de información con valor agregado, que reflejen la producción científica, la identificación del potencial científico, considerando al usuario de la

información experto o líder de la creación de nuevos conocimientos en cada una de las áreas temáticas en que se desarrollan en la institución.

En la universidad la Biblioteca constituye un servicio sustantivo de apoyo a las funciones que constituyen la razón de ser de dicha institución superior, la investigación o creación de conocimiento y la enseñanza o comunicación de dicho conocimiento.

La Biblioteca, como institución de información, ha experimentado transformaciones en las últimas décadas, el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y la gran explosión de información generada por la red de redes (INTERNET) exige mayor compromiso del bibliotecario con la actividad.

Estos recintos ya no son almacenes ordenados de libros, folletos y publicaciones periódicas. La biblioteca actual, además de física es digital y virtual, lo que amplía su campo de acción al resguardo de discos compactos y material audiovisual, entre otros, así como su incorporación a la red de redes (Internet) y a otras redes especializadas. La Biblioteca del nuevo siglo debe propiciar el autoaprendizaje sistemático y la evaluación de los servicios que prestan.

Ello implica que la evaluación responda, entre otros, al objetivo de detectar los puntos fuertes y débiles de la institución así como las oportunidades y propuestas de actuación que supongan un aumento de la calidad de los procesos que suceden en la Universidad como institución superior. Dentro de ellos se encuentra la evaluación de los servicios de información en la biblioteca que permiten establecer criterios, saber en qué condiciones se encuentra el interior y establecer términos comparativos y de esta manera, poder definir estrategias eficaces y adecuadas de mejoramiento y actualización para cada una de los procesos que tienen lugar en ellas.

Sin duda, los servicios de información bibliotecarios en la “Sociedad de la Información y el Conocimiento” son de vital importancia para las instituciones de Educación Superior, ya que su práctica se traduce en apoyos concretos, para la comunidad de usuarios, a la que responde. En la medida en que dichos servicios sean eficaces, no sólo por contar con acervos actualizados y suficientes, sino por constituir redes de información con equipamiento que hagan posible su funcionamiento efectivo, las bibliotecas podrán asegurar niveles de calidad en sus ofertas y servicios a partir de la instrumentación de procesos de mejoras.

En la actualidad y a partir de la proyección estratégica elaborada por la Dirección de Ciencia y Técnica del Ministerio de Educación, la que se corresponde con la estrategia educacional del país, las normativas establecidas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente y la Política Científica Educacional, la cual tiene como una de sus líneas directrices la necesidad de promover la creación de una cultura de la información y un mejor manejo del conocimiento que se deriva de la actividad científica educacional y su conversión a la información, desde el encargo social del sector educacional, que se fundamenta en elevados valores humanistas.

Keeling (2010: p.5), afirma “que en estos momentos, se requiere de un cambio en los esquemas tradicionales y estereotipados del trabajo de los Centros de Información y Bibliotecas del sistema, que tienen a su cargo la gestión de la información científica educacional, por actividades y acciones pedagógicas que promuevan la generación, difusión y utilización del conocimiento que se genera como resultado de la actividad científica educacional en la Universidad de Ciencias Pedagógicas y de la estimulación de los saberes por todos los miembros de la comunidad científico pedagógica”. Agrega además, “que esto se favorecerá en tanto los Centros de Documentación e Información Pedagógica y Bibliotecas del sistema de información, se conviertan en centros de recursos de información para el desarrollo y la potenciación de la investigación educativa”.

Actualmente la evaluación de los servicios de información en las bibliotecas que integran el Sistema de Información para la Educación (SIED), están desarrollando, de modo sistemático, las formas tradicionales basadas en las estadísticas de uso, donde predominan los aspectos cuantitativos, posición que las sitúa en desventaja ante los nuevos retos que impone la bien llamada “Sociedad de la Información y el Conocimiento”. La actividad bibliotecaria y en particular la de los servicios de información están sometidas a cambios permanentes en los que la Biblioteca debe hacer frente desde una perspectiva cada vez más profesional.

Varios investigadores tratan la evaluación de los servicios de información entre ellos se encuentran: Páez (1992), Lancaster (1993), Castro (1997), Núñez (1999-2004), Añorga (2000), Ferrer (2002-2005), Rojas (2001, 2003), Ponjuán (2004), Colomba (2007) y Keeling (2004-2010) entre otros.



Es por ello que, no basta con que la gestión de mejorar la actividad bibliotecaria y los servicios de información se hayan convertido en una estrategia prioritaria y cada vez sean más los que tratan de definirla, medirla y finalmente mejorarla. Se necesita previsión y sistematización, con espíritu incansable y un trabajo duro para mantenerse a la altura de la satisfacción de las necesidades de los usuarios, que evolucionan con la misma rapidez y frecuencia que el ambiente en que ellos operan.

No obstante, los esfuerzos realizados en los últimos años en aras del mejoramiento del trabajo de las bibliotecas o unidades de información por parte del Sistema de Información para la Educación y en particular por la Biblioteca "Pablo Freire" de la Universidad de Ciencias Pedagógicas "Rafael María de Mendive, en estudios realizados a partir del análisis de los documentos normativos que orientan la actividad bibliotecaria y los servicios de información, los talleres provinciales e internos de superación del bibliotecario, las inspecciones y entrenamientos realizados a las diferentes áreas de especialización, muestran la urgente necesidad de fomentar la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca "Pablo Freire" de la Universidad de Ciencias Pedagógicas "Rafael María de Mendive".

Constatado esto, se considera entre las posibles causas de esta problemática, las siguientes:

1. Existe ausencia de sistematicidad en el empleo de métodos para los estudios de usuarios, como vía fundamental para la satisfacción de las necesidades informativas.
2. Resulta insuficiente el desarrollo de habilidades en la utilización de las nuevas tecnologías de la información, en función de optimizar la actividad de los servicios de información.
3. No todos los que prestan servicios de información tienen el nivel de preparación requerido en los aspectos internos de la actividad bibliotecaria.
4. No se aplican métodos de evaluación de los servicios de información como vía fundamental para la mejora continua.
5. La presencia de enfoques tradicionales y acciones desde el sistema de información, no han posibilitado un adecuado proceder metodológico en función de la creación y socialización de los resultados de investigación en todos los niveles, tipos de educación y de dirección.

Por lo expuesto anteriormente y en aras de elevar la eficiencia del Sistema de Información para la Educación y, en particular, de los servicios de información se considera oportuno plantear como **problema científico**:

¿Cómo resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”, de manera que contribuya a la mejora continua de la influencia en el proceso docente educativo?

El **objeto de investigación** está relacionado con **los servicios de información** de las bibliotecas pedagógicas universitarias.

Se determinó como **campo de acción: la evaluación de los servicios de información** de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.

Para resolver el problema planteado, se propone como **objetivo**: elaborar una estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”, de manera que contribuya a la mejora continua de la influencia en el proceso docente educativo

En correspondencia con los elementos anteriores del diseño de la investigación y como propuesta teórica se anticipan las siguientes **preguntas científicas**:

- 1 ¿Cuáles son los fundamentos teóricos de los servicios de información y la evaluación de éstos en las Bibliotecas Pedagógicas Universitarias?
2. ¿Cuál es el estado actual de la evaluación de los servicios de información que de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”?
3. ¿Cómo estructurar una estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”?
4. ¿Cómo valorar la estrategia elaborada para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información que ofrece la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas. “Rafael María de Mendive”?

Para la realización de esta investigación, se proponen las siguientes **tareas científicas**:

1. Determinación de los fundamentos relacionados con los servicios de información y su evaluación en las bibliotecas pedagógicas universitarias.
2. Diagnóstico de la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.
3. Elaborar una estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.
4. Valoración teórica de la estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.

En el proceso de investigación se determinó como **variable dependiente** la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive” y como **variable independiente** la estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire”.

Para la obtención de los datos y el procesamiento de la información obtenida se utilizó un sistema de métodos de investigación del orden teórico, empírico y estadísticos, ellos sobre la base metodológica general que proporciona la dialéctica materialista.

Dentro de los **métodos del nivel teórico**, se ubican:

- **El análisis histórico-lógico** que permitió conocer el desarrollo de la evaluación de los servicios de información en la biblioteca, el propio desarrollo de la actividad científica educacional, el Sistema de Información para la Educación y de los criterios vinculados con la gestión de la información y el conocimiento, a fin de develar los elementos esenciales para su aplicación como parte de la concepción estratégica, así como comprender los nexos e interrelaciones que han existido en todo su proceso de génesis y desarrollo.
- **El enfoque de sistema** para la determinación de los componentes, las relaciones entre ellos que determinaran la elaboración de la estrategia, su dinámica y su movimiento.
- **La modelación** para representar las relaciones esenciales de la estrategia y sus componentes estructurales.

- **El análisis y la síntesis** para la interpretación, profundización y sistematización de la información sobre el objeto estudiado.
- La **inducción y la deducción** para el estudio de los elementos necesarios para arribar a conclusiones generales.

Los **métodos del nivel empírico** que se emplearon fueron:

- **El análisis documental** para analizar las normas internacionales y nacionales que orientan la actividad bibliotecaria, los documentos oficiales emitidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente y la Política Científica Educacional la Dirección de Ciencia y Técnica del Ministerio de Educación, el Sistema de Información para la Educación (SIED), sobre el campo de acción y el objeto de investigación, informes estadísticos, estrategias de trabajo, normas relativas a la organización y funcionamiento de las unidades de información que conforman (SIED), Currículo de la biblioteca escolar y de los criterios vinculados con la evaluación, a fin de develar los elementos esenciales para su aplicación como parte de la concepción estratégica propuesta.
- **La encuesta** aplicada a los bibliotecarios y usuarios permitió valorar los servicios de información y su evaluación en relación con la satisfacción de necesidades de información y la mejora continua, al director del Centro de documentación e Información Pedagógica en la cual se encuentra la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”, para el diagnóstico del estado actual del problema.
- **La entrevista** se aplicó a los especialistas que tienen a su cargo la ejecución de la actividad bibliotecaria, para valorar la efectividad de la concepción estratégica propuesta.
- **La observación** facilitó la búsqueda de la información necesaria de las habilidades del bibliotecario en la ejecución y desarrollo de la actividad de los servicios de información.

Se utilizaron técnicas de la Estadística Descriptiva, tales como: la suma, la media y el análisis porcentual.

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.

La **novedad científica** posibilita que la estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”, contribuya a la mejora continua de la influencia en el proceso docente- educativo desde la perspectiva del usuario en momentos en que el MES, MINED y el SIED necesitan de niveles adecuados de calidad para materializar las transformaciones que exige la Tercera Revolución Educativa.

Como **significación práctica** se ofrece una estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”, que contribuya al mejoramiento continuo y la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios a partir de los servicios que presta al proceso docente educativo.

La tesis se estructura por una **introducción**, la cual contiene el diseño teórico-metodológico de la investigación y tres capítulos: en el **capítulo I** se abordan los fundamentos que sustentan la investigación. En el **capítulo II**, se plantea la caracterización de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”, y el **capítulo III**: fundamenta y propone la estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” y su valoración en la instrumentación práctica. También se incluyen las **conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos**.

## **CAPÍTULO I. CONSIDERACIONES TEÓRICAS ACERCA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS UNIVERSITARIAS Y SU EVALUACIÓN. ACERCAMIENTO NECESARIO A SU ESTUDIO**

Este capítulo tiene como objetivo abordar los fundamentos de los servicios de información y la evaluación de los mismos, para dar respuesta a las necesidades informativas de los usuarios en el marco del proceso docente educativo. Se enfatiza en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive” de Pinar del Río.

### **1.1. Los servicios de información. Acercamiento a su estudio**

Desde el propio surgimiento del hombre existió la información y con ella la necesidad de comunicar y transferir ésta. Con el surgimiento de la escritura, como instrumento, la historia del pensamiento humano y la comunicación entre los hombres llega a la cumbre, se convierte en física y perdura por medio de soportes. La diversidad de materiales constituyó la materia prima para los libros transformados por el propio hombre en verdaderas obras de arte, aunque por mucho tiempo, después de la aparición de la escritura las obras de pensamiento y de creación literaria, circularon de forma oral.

La escritura se extiende incidiendo en la creación de las primeras instituciones de información. Por esta época los escribas eran los encargados de preservar, elaborar y también de otorgar el servicio de información, que era exclusivo de los gobernantes.

La aparición de la imprenta y su perfeccionamiento, marca el inicio de las artes gráficas y su difusión, llegando a un mayor número de personas la información generada por el hombre, señalando así el paso de la sociedad tradicional a la sociedad moderna en la que, parafraseando a Setién (1986) se dice, que en el siglo XIX las bibliotecas no se limitaban solo a facilitar la consulta de los documentos, sino que surgen nuevos servicios entre los que se encuentra el de referencia. Se expanden las bibliotecas en la década de los sesenta, setenta y ochenta, y es en este momento cuando los servicios comienzan a diversificarse y expandirse.

En el siglo XX, la bibliografía documental alcanza su madurez; sus objetivos estaban bien marcados y su metodología fijada. La comunidad científica reconocía su labor y su creciente utilidad, ello llevó a la exigencia de una organización de servicios

independientes con recursos suficientes y precisión táctica. Crecieron las ciencias y con ellas los productos documentales, se necesitaba que la bibliografía fructificara y así llegó la documentación produciéndose gran desarrollo de las nuevas necesidades de la ciencia: el crecimiento incesante de documento, los avances y consumos científicos.

Una vez desarrollados los sistemas de impresión, a gran escala, el crecimiento de la información dio espacio a nuevas necesidades informativas que tuvieron que ver con el espacio, la accesibilidad y la rapidez. Surgen entonces, documentos en nuevos soportes que presentan ventajas sobre los anteriores, la computadora dando respuesta a las cuestiones planteadas por el exceso documental, facilitando los datos necesarios al instante, mejora el acceso a las memorias documentales y las relaciones con los usuarios. Emerge entonces la forma de colaboración entre las bibliotecas y los servicios de información.

Cuando T. Saracevic (1979) planteó los principios de trabajo que desde la década del cincuenta habían establecido la recuperación de la información como el hecho fundamental de la documentación, estaba describiendo el origen de una nueva propuesta conceptual y aplicativa, más tarde conocida como Ciencia de la información, con el propósito de centrar su atención en esa dimensión de la información y la convierte en su objeto de estudio.

El espacio físico, político, económico, científico, tecnológico y teórico donde se originó y desarrolló fue los Estados Unidos de Norteamérica en el año 1962, aunque en 1958 se funda el Institute of Information Scientist (IIS) en Gran Bretaña.

Las sociedades enfrentan un crecimiento inusitado en la producción de información, así como en su uso. Ello hace que la Sociedad de la Información y el Conocimiento, como muchos llaman a la modernidad, haya impuesto necesariamente cambios en los sistemas sociales y en las relaciones existentes en ellas; pero mucho más para aquellas instituciones que profesionalmente usan la información como recurso para su existencia o la de proporcionar servicios de información para ser utilizada.

En las instituciones de información o bibliotecas se observan diversos cambios en los servicios de información que tradicionalmente se prestaban, fruto de la nuevas tecnologías, esto trae consigo que el profesional de la información obtenga mayor grado de especialización y se vean modificados sus roles incorporando acciones y su trabajo

se desarrolle en un perfil más amplio, haciendo más eficiente los servicios de información que ofrecen.

Esto implica la necesidad de combinar adecuadamente la cantidad y calidad de la información que se ofrece; han tenido que ser múltiples las alternativas y puntos de vista para disponer de servicios de información adecuados; ha aumentado la demanda y cambia el tipo y la respuesta que exigen los usuarios; las interpretaciones se han diversificado en lo que al rol de la biblioteca se refiere. Esto hace que haya que prestar una especial atención al balance que se produce entre cultura, economía, tecnología, espacio y ocupación dentro de cada organización.

La sociedad de la información puede caracterizarse por el uso intensivo de la información como recurso fundamental para la toma de decisiones, para incrementar la eficiencia, para estimular la innovación y para elevar su eficacia y posición competitiva, con frecuencia mediante mejoría en la calidad de los bienes y servicios que producen.

El concepto información ha sido muy observado dentro y fuera de la ciencia de la información de las más diversas maneras. Circulan alrededor de 400 acepciones del término. Schroder, (1986). Su entrada en el escenario intelectual, filosófico, se remonta al siglo XIII, sin embargo, su uso generalizado se da solamente a partir de los años 50 del siglo XX.

Específicamente dentro de las Ciencias de la Información como concepto central se caracteriza por una discreta pluralidad. Gómez, (1999: p.18), de la Universidad de Granada, prefiere asumir al igual que nosotros a la información como “[...] la comunicación de ideas o conocimientos o bien, cualquier conocimiento que se trasmite. Son los datos, ideas o noticias, que luego son elaborados, materiales, palabras, números, gráficos, documentos en general, a partir de los cuales se adquiere y crea el conocimiento”.

Uno de los más connotados estudiosos venezolanos Páez (2000: p.32) expresó: “[...] en la antigüedad el hombre occidental quería ser sabio; luego el hombre moderno quiso ser conocedor; el hombre contemporáneo parece contentarse con estar informado y posiblemente el hombre futuro no esté interesado en otra cosa que en tener datos”.

Los servicios de información en la biblioteca actual han evolucionado a lo largo del tiempo. Están constituidos por un grupo de personas que interactúan entre sí. Este



grupo de personas deben realizar acciones, utilizar habilidades, enfoques, técnicas que posibiliten el logro de determinados resultados. Estas acciones se refieren a la gestión, que tienen que ver con otros recursos que se mueven dentro de una organización; se trabaja con recursos humanos, tecnológicos, financieros, energéticos, materiales, informaciones, físicos, prestando servicios de información.

El avance de las tecnologías de la información, en un primer momento, afectaron los procesos tradicionales, luego los formatos impresos con la introducción de los formatos ópticos, digitales o electrónicos, y en la actualidad, conducen a un nuevo tipo de estructura, en la que el espacio físico no es importante y las colecciones se distribuyen en un espacio virtual de redes.

En los últimos años, la información se ha convertido en un recurso esencial del desarrollo; por consiguiente, el bibliotecólogo actual se enfrenta con enormes responsabilidades y constantes desafíos para los que debe prepararse bien. Su participación es esencial en el desarrollo cultural y socioeconómico del país.

Si se habla de bibliotecas tradicionales o digitales, es importante considerar que la figura principal de ellas es el especialista o bibliotecario y el eje de la información y de su acceso. De lo anterior, puede decirse que la función del bibliotecario en la sociedad es de suma importancia, él es el encargado de ofrecer los servicios de información al usuario y satisfacer las necesidades de información individual o colectiva, haciéndolos más de recíproco.

## **1.2. Los servicios de información en la biblioteca cubana**

La palabra **servicio** proviene del latín **servitum** y el Diccionario de la Real Academia Española (2002: p.410) la define como “[...] organización y personal destinados a cuidar los intereses o satisfacer necesidades del público, o de alguna entidad oficial o privada, o bien la función o prestación desempeñadas por estas organizaciones y su personal”.

El inicio del tratamiento teórico de los problemas de la actividad bibliotecaria en Cuba se sitúa hasta el momento, según los estudios realizados, en las décadas de los años 30 y el 40 del siglo XX. Es en esta etapa, donde se inicia la publicación sistemática de literatura de la especialidad con la edición del Boletín Bibliotécnico (1938-1941) primero y con la aparición sucesiva del Boletín de la antigua Asociación Cubana de Bibliotecarios (1949-1959) y el de la revista Cuba Bibliotecológica (1953-1960).

El triunfo de la Revolución trajo consigo cambios sociales, económicos y políticos, que impulsaron todo un movimiento en las diversas esferas de la sociedad cubana, que conducen a la evolución en los servicios de información existentes y a la aparición de servicios nuevos.

Sería oportuno precisar que lo explicitado hasta el momento tuvo sus antecedentes en Cuba en los primeros años del triunfo de la Revolución, en la búsqueda de alternativas para enfrentar el desarrollo de la educación desde las principales políticas concebidas para favorecer, desde la actividad científico- informativo, la formación y preparación de los profesionales de la educación ya que los sistemas de información están llamados a contribuir al cumplimiento de las actividades que se desarrollan en las organizaciones donde se encuentran. En el sector de la educación, deben contribuir al cumplimiento con éxito de las actividades de investigación, docencia, dirección, extensión, entre otras, que requieran de la información y del conocimiento como elementos claves.

Entre las primeras medidas adoptadas por la Revolución relacionadas con la biblioteca está, la disolución de la Junta de Patronos de la Biblioteca Nacional y la designación de la Dra. María Teresa Freyre de Andrade como su directora en el año 1959.

En Cuba, se cuenta actualmente con la existencia de cuatro sistemas de información con carácter nacional: el Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares (SNBE) del Ministerio de Educación (MINED), asesorado metodológicamente por el Sistema de Información para la Educación. La Dirección de Ciencia y Técnica del MINED, que tiene como centro el Sistema de Información para la Educación y su red de bibliotecas para la gestión de la actividad Científica -Educativa, mantiene la concepción que en el país se asume sobre el desarrollo de la actividad Científico- Informativa, dirigida a la adquisición, procesamiento y análisis de la información de los resultados de las investigaciones, generando servicios y productos y en la determinación de las principales deficiencias que afectan el trabajo con la información científico-técnica y que no favorecen el logro de los resultados que se proponen en la elevación de la calidad educativa.

El Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) del Ministerio de Cultura (MC), dirigido metodológicamente por la Biblioteca Nacional "José Martí"; el Sistema Nacional de Información Científica y Tecnológica (SNICT), coordinado por el Ministerio de

Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (MCTMA), y en el tiene un lugar importante la Biblioteca Nacional de Ciencia y Técnica y el Sistema Nacional de Información de Ciencias Médicas (Infomed).

En marzo de 1960, se crea el Centro de Documentación e Información Pedagógica (CDIP) Nacional, el que asume la responsabilidad de desarrollar la red nacional de información pedagógica, posteriormente declarada en los principios y lineamientos de la Resolución Ministerial 100/71 en la que se estableció que la documentación y la divulgación constituían un aspecto necesario para impulsar los planes de mejoramiento cualitativo de la educación y el papel que desempeñan la documentación y la información técnica o especializada en la solución de problemas que la afectaban.

En ellos, se ubica la mayoría de las instituciones de información del país. A pesar de su bien lograda estructura metodológica, no existe en ninguno de ellos, tradición de trabajo con respecto a la evaluación y el control de la calidad sistemática de su labor desde esta perspectiva.

Desde su establecimiento, las bibliotecas, ofrecieron servicios, tales como: préstamos de documentos, consulta y referencia, búsqueda de información, educación de usuarios, promoción de la lectura, entre otros, considerados servicios tradicionales.

La incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a la actividad bibliotecaria contribuyó a la transformación de los servicios que pasaron de la forma tradicional con los beneficios que aportan las nuevas tecnologías. Se crean software, bases de datos, servicio de internet, DVD, Cd-rom, bibliotecas virtuales, digitales, servicio de mensajería, entre otros, así como aparece el **sistema de almacenamiento y recuperación de información (SARI)**, que ofrece la posibilidad de brindar un servicio de información eficaz, orientados al usuario.

Al decir de Setién (1986, p.18) donde refiere que “[...] el objeto de los servicios de información es brindar a los usuarios información para la toma de decisiones”. Reconoce además, que las necesidades informativas de directivos, investigadores, especialistas, profesores, técnicos, estudiantes y el resto de los miembros de la sociedad, son: acceder a información actualizada sobre los resultados alcanzados en un campo específico del conocimiento y en las disciplinas afines a este.

Agrega también “[...] que la información con el fin de cumplimentar o complementar programas, o sea con el objetivo de emprender una nueva investigación o un nuevo proyecto; de carácter general para enriquecer la cultura individual, el disfrute espiritual y estético, o simplemente, para su esparcimiento”.

De lo cual se infiere que los usuarios son los verdaderos reguladores de la calidad de los productos y servicios de información que se diseñan e implementan en la Biblioteca, estos valorarán al sistema y los servicios de información en la medida en que los mismos satisfagan o no, sus necesidades informativas.

Una de las definiciones clásicas de **servicios de información**, es la aportada por Setién (1983: p.6) que expresa “[...] los servicios de información constituyen la actividad fundamental de cualquier institución de información, puesto que mediante ellos, se establecen las relaciones con los usuarios del sistema.”

Otro concepto de servicios de información es el que expone Pinto (1999: p.10) al presentar a estos con extrema dificultad de su estudio, derivado de una serie de características que los diferencian de los productos:

- Intangibilidad, pues son prestaciones y experiencias que no pueden evaluarse antes de su uso.
- Heterogeneidad, pues la prestación varía de un profesional a otro y de un usuario a otro.
- Caducidad, pues no se puede almacenar.
- Simultaneidad o consumo en el instante en que se producen, permitiendo al usuario una evaluación “en tiempo real” no sólo del resultado del servicio sino del proceso por el cual se ha desarrollado.

De lo expuesto anteriormente, se puede concluir que los servicios de información constituyen una amplia y variada gama de acciones que lleva a cabo la biblioteca para poner al alcance de sus usuarios, individual y colectivo, los recursos informativos de que se dispone, con el fin de satisfacer sus necesidades y demandas informativas.

Lammbin (1994: p.3) por su parte se refiere a los servicios como “[...] todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad, su propiedad puede o no vincularse a un producto físico”.

Al respecto Levitt, T. (1987: p. 67) da una visión a la prestación de los servicios, se puede interpretar como “[...] la relación permanente entre usuario (de la información) y bibliotecario, cuyo objeto consiste en que el usuario sea satisfecho y contento con el desempeño del bibliotecario o de la organización informativa al final de la consulta o del proceso informativo”

Estudios teóricos que abordan el tema de los servicios argumentan con bastante frecuencia que uno de los objetivos de las unidades de información es el ofrecimiento de servicios.

Rojas (2001: p.125) define al servicio de información como “[...] actividades, beneficios que una parte ofrece a otra. Su fin es satisfacer una necesidad. En esencia son intangibles, pero su producción puede estar ligada a un bien o producto físico, el que a su vez puede generar un servicio”

Continúa Rojas (2001: p.126) opinando que “[...] es la relación que se establece entre dos partes en la que una (proveedor), organiza sistemáticamente, ofrece a la otra (usuario) los resultados de la también relación que se produce entre los dos recursos con que cuenta este proveedor, tanto financieros como físicos o tecnológicos, pero fundamentalmente, los de información y los humanos, estos últimos, adiestrados previamente en la gestión de todos los anteriores.

En todas estas relaciones median procesos de comunicación e información en general, y se llevan a cabo con el objetivo de satisfacer las necesidades de información, tanto implícitas como explícitas por la parte receptora, cuyo conocimiento por el proveedor también está implícito en estas relaciones, las que pudiendo ser lucrativas o no, en última instancia están encaminadas a, con sus resultados, elevar el nivel de aptitud de la parte usuaria, individual o colectiva para abordar problemas tanto personales como sociales.

Considera además, Rojas (2003: p.14) que el servicio de información “[...] es la relación que se establece entre dos partes en la que una (proveedor), organizada sistémicamente, ofrece a la otra (usuaria) los resultados de la también relación que se produce entre los recursos con que cuenta este proveedor, tanto financieros como físicos o tecnológicos pero, fundamentalmente, los de información y los humanos, éstos últimos, adiestrados previamente en la gestión de todos los anteriores.”

Al respecto Sánchez (2004: p.3) considera que “[...] en las universidades, la Biblioteca es el centro principal de aseguramiento de todas las funciones universitarias, es el espacio donde se organizan los recursos de información necesarios para la generación de nuevos conocimientos”.

La existencia de estos recursos y fuentes de información en las bibliotecas debe estar acompañada de los servicios de información que faciliten la disseminación de la información a los docentes, investigadores, cuadros, estudiantes y todos los trabajadores en general.

No obstante, la práctica ha demostrado que es aún insuficiente la evaluación de los servicios de información de manera que contribuya a la mejora continua de la influencia en el proceso docente educativo aspecto que será analizado en la presente investigación.

Según el criterio de la investigadora Ponjuán (2004: p.19 ) los sistemas de información tienen dos principios básicos: desde su rol, facilitar el acceso a la información y desde su misión, apoyar la razón de ser de aquel al que está subordinado, es por ello que “para comprender los sistemas de información hay que conocer que existen necesidades en las organizaciones y comunidades que deben ser satisfechas (...) dominar las complejidades de cómo se maneja la información y cuáles son las potencialidades de los medios que se emplean para organizar y recuperar la información”.

Por otro lado Gualier (2008: p.12) alega que los servicios de información “[...] son todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de los consumidores”. Todo servicio se centra en servir y satisfacer al usuario. Este proceso debe comenzar en la organización y continuar con los usuarios.

En las definiciones anteriores, como regularidades se presentan:

- La mayoría reconocen que constituye una actividad, por lo que en ella se realizan acciones y operaciones si se es consecuente con la teoría para este fin asumida en la investigación promulgada por Leontiev (1981)
- La satisfacción; como premisa básica de correcta atención y relaciones que se establecen entre el usuario y el proveedor de la información, en el caso de las

bibliotecas universitarias lo constituye el bibliotecario que es especialista en la actividad permitiendo la socialización de la información.

- Todos coinciden que los servicios son: actividades intangibles, que una de sus partes (el que provee) ofrece a la otra (usuarios) para proporcionar la satisfacción de sus necesidades y su producción, pueden estar relacionados con un bien o un producto físico. Compromete a las instituciones a otorgar servicios de calidad, de forma que los usuarios resulten satisfechos en sus necesidades informativas y en la forma de conseguirlas.

La autora tomando como esencia los términos actividad y satisfacción, empleados por los autores citados con anterioridad, concuerda que los **servicios de información**, son la integración de todas las actividades que se desarrollan en una organización de información, o cualquier otra unidad dedicada a satisfacer las demandas de información del usuario en correspondencia con sus intereses profesionales.

Se presentan elementos claves a tener en cuenta para lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios:

- Hacer que la satisfacción del usuario sea el enfoque principal de la institución o sistema informativo.
- Supervisar las necesidades, deseos y actitudes de los usuarios.
- Que todos los participantes en los servicio de información comprendan exactamente a los usuarios y sus necesidades.
- Que los proveedores del servicio estén preocupados por ofrecer un servicio de de información con calidad y que sepan cómo y por qué ofrecen sus servicios.
- Establecer normas altamente medibles de servicio de calidad.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), permiten que estos sean más interactivos, o sea, que posibilite una mayor intercomunicación con los usuarios, para así lograr mejores niveles de personalización y por consiguiente, una mayor satisfacción de estos.

A partir de estos niveles de personalización, se puede derivar en servicios con alto valor agregado, para así convertirlo en un servicio eficaz y que el usuario logre un alto nivel de satisfacción.

La satisfacción es el nivel de complacencia que obtiene el usuario con la entrega del sistema, su agrado por la correspondencia que existe entre las expectativas y la superación de estas. Este concepto se ve estrictamente ligado a la calidad y evaluación, ya que se evalúa para poder obtener información para la mejora de los servicios, que posibilite lograr altos niveles de calidad. La calidad es directamente proporcional a la satisfacción.

Todas las organizaciones deben aspirar a tener, atraer y mantener clientes de forma sistemática, pues ellos constituyen la fuente indispensable de los recursos que permiten la supervivencia y desarrollo consistente de la entidad. Para ello necesitan ofrecerles productos/servicios de calidad, de forma tal que logren su satisfacción.

### **1.3. La evaluación de los servicios de información en Bibliotecas Universitarias**

Para Keeling (2010: p.23) “[...] las universidades han sido siempre instituciones totalmente centradas en el conocimiento y su gestión, por lo tanto, constituye una oportunidad y necesidad en su alta responsabilidad formadora y en la preparación de escenarios para aplicar los métodos y técnicas apropiadas al contexto y a los objetivos de la organización. Resulta muy importante identificar los procesos que emplean y generan información en las universidades y que son básicos para alcanzar el conocimiento”.

El hombre, hacedor de cultura, ha logrado en la actualidad un alto nivel de desarrollo que se corresponde con el largo camino transitado, este no ha sido solo su fin, sino el principio para escalar niveles superiores de desarrollo. Así hace su entrada al siglo XXI caracterizado por el enriquecimiento de la ciencia, y la tecnología incidiendo en la Educación Superior que debe enfrentar los retos que la globalización impone a la humanidad.

La memoria humana permanece tangible en disímiles soportes por ejemplo, el surgimiento de la escritura, la historia del pensamiento y la comunicación en los seres humanos llega a la cúspide mediante ella como expresión escrita de ambos. Además, sirvió para transmitir a lo largo del tiempo cada acontecimiento de la historia humana, pero también pasó a formar parte del proceso creativo del pensamiento, expresándose en la satisfacción de necesidades intelectuales que conlleva al enriquecimiento de la



comunicación y el pensamiento, mediante la información que se obtiene, a partir de los diferentes servicios que ofrecen los sistemas.

Es importante destacar que la información se convierte en nuevo conocimiento cuando es analizada, relacionada, interpretada y comprendida, de forma tal, que contribuya a la toma de decisiones dentro de las instituciones, tanto, en la actividad docente, investigativa, como, de dirección, entre otras, que se lleven a cabo en la institución educativa en correspondencia a ello se evalúa la calidad del servicio.

“[...] 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.

**Intangibilidad:** Los servicios son intangibles. No se les puede ver, probar, palpar, oír ni oler antes de adquirirlos. En relación con esta característica, Juran (1993) expresa que el elemento fundamental no es el producto físico, lo cual resulta una mejor forma de definirla. La mayoría de las empresas de servicio entregan productos no tangibles, otras suministran un elemento tangible pero sólo incidentalmente forma parte del servicio suministrado al usuario.

**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.

La calidad del servicio es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionada con el conjunto de los elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal. En cuanto a la calidad del servicio, podemos inferir que sus dimensiones no son tan obvias como el peso, la longitud, la dureza, etc. Las mismas se deben tener en cuenta para medir la calidad del servicio. A continuación se explican brevemente algunas expuestas en las normas ISO 9001-2000.

**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. La capacidad de respuesta es un elemento que exige se sea muy cuidadoso desde la primera vez, con el objetivo de no perder al 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.

**Atención:** Todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado. No debemos dar lugar a la apatía, la indiferencia o el desprecio y debemos despojarnos de nuestros prejuicios motivados por la impresión o apariencia que muestra el usuario.

**Comunicación:** Se debe establecer claramente que se está entendiendo bien al usuario y que también nosotros estamos siendo entendidos. El personal encargado de prestar el servicio no debe dejarse seducir por la jerga propia de determinada especialidad, ya que se puede estar en presencia de alguien que no entienda nada acerca de lo que le se está hablando. Resulta fatal esperar para que luego alguien nos comunique que está en el lugar equivocado o a la hora equivocada.

**Amabilidad:** Se debe generar capacidad para mostrar afecto por el usuario interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente vulnerable a nuestro trato. Cuando se trata de atender reclamos, quejas y usuarios irritables, no hay nada peor que una actitud simétrica o de mala voluntad, por lo que ser amables resulta un elemento de vital importancia.

**Credibilidad:** Nunca se debe mentir al usuario, porque después de una mentira, el usuario sólo puede esperar nuevas mentiras y violaciones a su dignidad. No se debe jamás prometer algo en falso, porque una promesa incumplida es un atentado a la credibilidad. Crear expectativas exageradas es falta de compromiso con el usuario y desprecio por la verdad.

**Comprensión:** Resulta importante hacer entender al usuario qué es lo que el servicio significa para él". Kotler (1991: p. 234).

La calidad de la educación, los logros alcanzados y las importantes transformaciones que hoy se llevan cabo, constituyen una revolución en la educación, requieren de la aplicación de la información que favorezca el intercambio de las experiencias y

conocimientos obtenidos en todo el país. La introducción de los servicios de información de diferentes formas teniendo en cuenta la misión, objetivos, estructura, valores de cada organización y sus productos y(o) servicios.

Ponjuan (2008: p.32) aborda los servicios como, “[...] las actividades identificables e intangibles, que una parte (proveedor) ofrece a otra (usuario y/o usuario) para proporcionar la satisfacción de las necesidades de estos últimos. Su realización puede estar relacionada con un bien o un producto físico.

Estos hechos han generado profundos cambios en las instituciones de información y especialmente en las bibliotecas universitarias; entre ellos y como resultado del propio incremento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se desarrollan con fuerza las bibliotecas digitales, se produce un desplazamiento y cambio de orientación de los servicios que prestan estas instituciones hacia la atención personalizada y como nunca antes, se enfatiza en el valor de la relación con el usuario y la calidad del servicio que recibe.

Con esta contribución que se logra con la inserción de las tecnologías permite una mejor calidad que se toma como paradigma emergente en el desarrollo de las bibliotecas académicas en general y particularizar en la calidad en las bibliotecas universitarias, identificando algunos modelos de calidad válidos para la evaluación de estas, como nuevo modelo de biblioteca y sus servicios.

Los sistemas donde los elementos de trabajo son informativos (datos, documentos, información, conocimiento) se denominan sistemas de información y tienen como objetivo principal, procurar los medios para producir, distribuir, almacenar, analizar y recuperar la información. En este sistema, la actividad científico informativa incluye etapas y procesos, cuyo objetivo principal es contribuir, mediante la información científico- técnica, al desarrollo de la ciencia, la técnica, la tecnología y la cultura de la sociedad en general, a partir de la creación y uso de la información, la recolección, organización y análisis, almacenamiento, recuperación, disseminación y puesta en uso.

La necesidad de evaluar y controlar el rendimiento de dichos servicios en los sistemas de información hace que se realicen esfuerzos en la creación de estrategias de evaluación que aún se encuentran muy lejos de responder a las exigencias actuales.

Hablar del tema de la evaluación en estos tiempos, constituye uno de los elementos que deben ser retomados en todas las actividades del hombre actual, máxime si se trata de las realizadas en las bibliotecas universitarias.

La temática “evaluación” se ha tratado indistintamente, a partir de los años 80, con énfasis en las evaluaciones de fondos, colecciones, de servicios y de publicaciones en casos concretos sin llegar a propuestas sistémicas sobre su empleo. En cuanto al empleo de indicadores, en Cuba, se han definido mayormente en la producción científica; por ello, existen numerosos trabajos, que recogen determinados indicadores cuantitativos, bibliométricos o infométricos y algún que otro definido para el control de la calidad.

En este sentido, evaluar las diferentes actividades que se realizan, representa la única forma en que se puede analizar el papel que se desempeña, para el logro de lo que se propone con precedencia.

Para realizar la evaluación es preciso tener en cuenta algunos aspectos teóricos relacionados con la evaluación de los servicios. Se presentan definiciones relacionadas con la evaluación, planteado por algunos expertos en la materia

La evaluación ha acontecido en la herramienta más importante para trazarse directrices que permitan, en caso de que sea necesario, variar las estrategias, ya que se puede determinar en qué medida se cumplen los objetivos propuestos por la organización.

Lancaster (1993: p.5), “[...] plantea que la evaluación constituye una de las etapas más importantes del proceso gerencial. Consiste en comparar la ejecución con los objetivos de la organización a fin de determinar: - si ha habido algún cambio en la ejecución por un periodo de tiempo determinado, - dado el caso, si el cambio ha ido en la dirección deseada, - y siendo así, hasta qué punto”.

De manera teórica, la evaluación es un proceso que precisa que sean definidos sus objetivos específicos, que se cuente con instrumentos de medida fáciles de aplicar y, a su vez, adecuados al propósito de la organización.

Según Lancaster (1993: p.5), “[...] la evaluación debe ser (...) dirigida principalmente a la identificación de puntos o limitaciones en un sistema existente, y la formulación de mecanismos para incrementar su rendimiento. Es una comparación entre los objetivos que se habría propuesto la institución objeto de estudio y la ejecución llevada a cabo,

de manera tal que se pueda determinar si se ha producido alguna variación en la ejecución; si esto ha ocurrido, comprobar si ha sido en una dirección deseada y hasta qué punto se ha comportado así (...)"

Guinchat y Menou (1993: p.22) consideran que la evaluación es "[...] una investigación que formula su hipótesis y sus objetivos; define los fenómenos que son necesarios analizar; agrupa datos por diferentes vías como: documentos, observación, medición y entrevistas; los analiza y deduce de ellos conclusiones".

Para Ponjuán (1998: p. 32), la evaluación es "[...] el cálculo para calificar y medir el logro y la forma de satisfacer los objetivos propuestos de un determinado sistema o unidad. Además, considera que en la actualidad la evaluación tiene también como propósito descubrir las principales debilidades del sistema y sugerir formas en la cual la actividad podría ser mejorada".

Es oportuno señalar que contiene en su definición aspectos esenciales y medibles que se operacionalizan en esta investigación.

El objetivo fundamental de la evaluación es brindar información confiable de cualquier actividad realizada por la organización, tratar de detectar cómo es que se cumplen las condiciones y actividades, alcanzando los resultados esperados. Del mismo modo, estas actividades también sirven para contribuir a sostener una comunicación permanente con los miembros de la organización y promover el desarrollo de sus capacidades.

Este proceso es importante pues permite evaluar cómo marchan los servicios de información de la biblioteca, así como el cumplimiento de los objetivos propuestos al inicio, qué es lo que está fallando, qué alternativa se puede tomar para erradicar las deficiencias, para alcanzar una excelente visión y un estado de mejoría cada día.

Refiriéndose a la definición de evaluación, Núñez (1999: p.13), expresa que "[...] la 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 total, 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”.

Por su parte, Colomba (2007: p.2) considera que “[...] la evaluación es un proceso reflexivo, sistemático y riguroso de indagación sobre la realidad, que atiende al contexto, considera globalmente las situaciones, atiende tanto lo explícito como lo implícito y se rige por principios de validez, participación y ética”

La autora coincide con los criterios emitidos y considera la evaluación como un proceso que su realización permite analizar el nivel de correspondencia entre lo que la organización se propuso en un principio y lo que en realidad realizó, es decir, la correspondencia y cumplimiento de su visión, misión, objetivos y metas para desarrollar la toma de decisiones acertadas, que contribuyan a su mejora y desarrollo continuo. Coincide, además, en que la evaluación, considerada como una herramienta, persigue recoger información confiable en correspondencia con cualquier actividad realizada por la organización o por los individuos, a partir de indicadores que, en este sentido, intentan distinguir en qué medida se cumplen aquellas condiciones y tareas dirigidas a obtener los resultados esperados.

Frente a la situación actual, no está de más justificar o, al menos, aportar una serie de razones por las que las bibliotecas, como cualquier otro servicio público, deben abordar la tarea de la evaluación de su rendimiento.

El manual Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas (1995: p. 10) enumera las siguientes:

- **Planificar:** conocer qué está consiguiendo la biblioteca y establecer los objetivos y prioridades para el futuro.
- **Comunicación:** explicar el rendimiento del servicio a toda la organización (equipo directivo, personal y usuarios).
- **Resolver problemas antes de que surjan:** en lugar de reaccionar tarde a una crisis, identificar áreas problemáticas y analizar sus causas.
- **Tomar decisiones** a partir de datos pertinentes para cada decisión y poder así prever los resultados de diferentes decisiones.

- **Controlar el progreso:** ¿se están cumpliendo los objetivos propuestos? Permite además evaluar las prioridades de acción futura.

- **Justificar la asignación de recursos** en relación con lo que se va consiguiendo.

Las Bibliotecas, en general y las pedagógicas universitarias en particular, siempre han recogido datos relativos a sus colecciones, infraestructuras, actividades y servicios, pero estas tareas de recolección de datos se contemplaban desde una perspectiva cuantitativa y no se asociaban a los objetivos y metas de la biblioteca, ni se orientaban a la toma de decisiones desde la perspectiva del usuario para la mejora continua de los servicios.

Existirían así dos posibles enfoques de evaluación: el vinculado de la planificación y de la gestión de calidad y por otro lado, aquel que se limita a reflejar cuantitativamente la situación del servicio.

Por otro lado, cada vez está más extendida la idea de que para medir el rendimiento de una biblioteca se precisan tanto indicadores de naturaleza estrictamente cuantitativa como indicadores más cualitativos, como son los utilizados para medir la satisfacción de los usuarios y del personal. Utilizar ambos tipos de indicadores permite obtener una descripción más completa de todos los aspectos del rendimiento de la biblioteca.

### **La evaluación de los servicios de información en la Biblioteca Pedagógica Universitaria.**

La Biblioteca Pedagógica Universitaria está dirigida por la dirección del Centro de Documentación e Información Pedagógica, subordinada a la Vicerrectoría de Investigación y Posgrados de la Universidad de Ciencias Pedagógicas. Esta institución rectora el Sistema de Información para la Educación en la provincia, para el desarrollo de la actividad bibliotecaria en apoyo al proceso docente educativo, y cuenta con tres áreas claves siendo el área de funcionamiento la columna vertebral de los procesos que se desarrollan en ella: posee una sala de Investigaciones y una sala de lectura, especializadas para la atención a los usuarios. En estas salas se prestan servicios de información donde se establecen las relaciones con los usuarios, elemento fundamental de todo sistema de información y, por tanto, para sus productos y servicios, es el usuario, quien satisface con estos sus necesidades, intereses y demandas de información.

Para toda oferta de información por el servicio, cobra una importancia vital el conocimiento del usuario, quien se considera el inicio y fin de dichos productos y ofertas, comunican de diversas formas sus exigencias a la organización, quién debe ser efectiva en la captación del mensaje y a su vez de la misma manera, comunicarlo a sus miembros; una vez listos los productos y/o servicios, se les ofrecen al usuario de forma tal que éste reconozca que se le está dando el “valor” que esperaba o, incluso algo que tiene un mayor valor agregado que el que aspiraba encontrar. De esta forma se le procura satisfacción y él percibe la calidad de lo que se le proporciona.

La comunicación constituye un indicador de las tres dimensiones declaradas en esta investigación que serán medidos o constados mediante instrumentos en los profesionales que ofrecen el servicio en la Biblioteca. De aquí la importancia de conformar una cultura tal que sirva de base para la prestación de servicios de información de calidad, tanto hacia el interior de la organización como hacia su entorno, si se pretende alcanzar resultados exitosos a largo plazo.

La Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María Mendive”, como el resto de las bibliotecas, son organizaciones que tienen la necesidad y el reto de implementar herramientas de evaluación para poder determinar la satisfacción del usuario referente a los servicios de información que recibe y establecer los procesos de mejora continua a partir de las debilidades de los mismos.

Actualmente, la Biblioteca “Pablo Freire” en su misión de asegurar, a través de una alta profesionalidad de los miembros del Sistema de Información para la Educación, el sistemático y actualizado soporte bibliográfico para la educación, que permita su uso eficaz por los bibliotecarios, docentes, estudiantes y directivos de las diferentes enseñanzas de la provincia y la comunidad.

De manera que se convierta en herramienta efectiva y que contribuya a la calidad de la docencia, la investigación y la superación, al desarrollo de una cultura general integral y al alcance de una profesionalización bibliotecológica.

A partir de favorecer los servicios de información y la evaluación de los mismos, utilizando, no solo, métodos estadísticos tradicionales de uso, lo que finalmente proporcionará una cantidad, que en muchas ocasiones no es confiable pero indican la



medida en que está cumpliendo su cometido, convirtiéndose en la mayoría de las veces en una rutina al realizarla, perdiendo su sentido dinámico y real.

Sin embargo, al decir de Escalona (2004: p.12), “[...] es en los servicios de información donde se atienden de manera directa a los usuarios y se determina las necesidades específicas de información con la finalidad de satisfacerlas inmediatamente para lograrlo se debe contar con una colección apropiada y con bibliotecarios adecuados.

Sostiene además que: “[...] la evaluación es una parte importante de cualquier sistema, institución o actividad ya que interviene al inicio y al final en el proceso de los servicios de información, por lo que permite establecer comparación entre la ejecución de las acciones planteadas y organizadas con los objetivos y metas con el fin de conocer si ha habido algún cambio en la ejecución por un periodo de tiempo determinado, si se ha producido el cambio, determinar si ha sido en la dirección deseada, siendo así, hasta que punto. (p.22)

Lo anterior nos indicará si los servicios de información son efectivos y en que medida, para posteriormente determinar las acciones a implementar.

Puede asumirse según Ponjuan (1998: p.32) que **la evaluación de los servicios de información** “[...] es el cálculo para calificar y medir el logro y la forma de satisfacer los objetivos propuestos de un determinado sistema o unidad. Además, tiene como propósito descubrir las principales debilidades del sistema y sugerir formas en la cual la actividad podría ser mejorada”.

Por todo lo anterior, la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”, puede entenderse como el proceso mediante el cual es posible calificar y medir el cumplimiento de los objetivos de la Biblioteca Pedagógica Universitaria, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios en función de las exigencias del proceso docente educativo, mediante acciones y procedimientos estratégicos.

## **Conclusiones parciales del capítulo**

1. 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.
2. La evaluación de los servicios de información en las bibliotecas pedagógicas universitarias, pueden concebirse como el proceso mediante el cual, es posible calificar y medir el cumplimiento de los objetivos de la Biblioteca Pedagógica Universitaria, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios en función de las exigencias del proceso docente educativo, mediante acciones y procedimientos estratégicos que permitan la mejora continua.

## **CAPITULO II. DIAGNÓSTICO DE LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA “PABLO FREIRE”**

Este capítulo tiene como objetivo abordar el diagnóstico de la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”, para la caracterización del estado actual.

### **2.1. Concepción investigativa seguida**

Para la realización de la investigación fue utilizado un enfoque investigativo integral asumido a partir de los criterios de Pulido (2009) y que tiene como base metodológica el método dialéctico-materialista.

La investigación transitó por varios estudios, que tuvieron los siguientes propósitos:

- El estudio exploratorio inicial para la constatación del problema científico.
- El estudio histórico para conocer la génesis de la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas. “Rafael María de Mendive”.
- El estudio tendencial para identificar las tendencias actuales, que a nivel internacional, marcan los servicios de información.
- El estudio comparativo para sistematizar las teorías alrededor de los servicios de información y su evaluación.
- El estudio proyectivo para elaborar la estrategia de evaluación de los servicios de información, que permita favorecer los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.
- El estudio valorativo final, para evaluar teóricamente la estrategia propuesta.

Además, se garantizó y conservó la unidad entre:

- Lo **empírico** y lo **teórico** al utilizarse un sistema de métodos del nivel empírico y del nivel teórico, que permitieron analizar los datos empíricos para llegar a inferencias y generalizaciones.
- Lo **objetivo** y lo **subjetivo** para deslindar entre la realidad de los servicios de información relacionada con la evaluación de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive” y lo ideal que está afectando la realidad de dicho proceso.

- El **análisis** y la **síntesis** y la **inducción** y la **deducción** para llegar a conclusiones y generalizaciones teóricas y empíricas durante todo el proceso investigativo.
  - Lo **histórico** y lo **lógico** para analizar la evaluación de los servicios de información, en su origen y evolución.
  - La **esencia** y el **fenómeno** al penetrar en los aspectos más particulares del evaluación de los servicios de información, y poder llegar a conocer el fenómeno como un todo.
  - Lo **cuantitativo** y lo **cualitativo**, al estudiar los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive” y su evaluación en la práctica, se tuvo presente que este posee **indicios, aspectos y rasgos** que lo determinan y expresan lo más importante que caracteriza su esencia. La **calidad** es el conjunto de rasgos esenciales, que determina la naturaleza del fenómeno pedagógico en estudio. La **cantidad** es lo que caracteriza a ese fenómeno por medio del número y la magnitud. Por tanto, para penetrar en la esencia de este fenómeno fue necesario adentrarse en aspectos cuantitativos y cualitativos.
  - Lo **abstracto** y lo **concreto**. El tránsito de lo abstracto a lo concreto expresó la transformación de la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive” en los diferentes momentos en que se evalúa. El primer nivel del conocimiento fue lo concreto sensorial. La imagen sensorial concreta de la realidad fue el punto de partida del proceso del conocimiento, donde se relacionaron lo general y lo singular, lo necesario y lo casual, lo estable y lo mutable, los aspectos esenciales y secundarios del objeto o todas las relaciones que se establecen entre estos pares dialécticos se evidencian en los servicios de información que se prestan y la necesidad de evaluar los mismos en función de la mejora continua de estos.
- Por esta razón, en el proceso de investigación científica fue necesario el salto a otro nivel del conocimiento para poder obtener un reflejo más profundo de la realidad: la abstracción, la cual permitió reflejar las cualidades y regularidades generales, estables y necesarias del fenómeno en estudio.
- El **descubrimiento** y la **verificación**, fue necesario verificar por medio del criterio de especialistas su viabilidad de aplicación práctica.

Estos constituyen pares dialécticos, que demuestran la utilización del método dialéctico-materialista como base metodológica de la concepción investigativa integral que se siguió, y expresan a las claras la teoría del conocimiento de Lenin “De la percepción viva, al pensamiento abstracto y de este a la práctica...” Lenin, V. I., (1979, p. 165), práctica que por supuesto será corregida, perfeccionada, a partir de acciones que permitan establecer procesos de mejora continua, no solo desde la perspectiva del usuario, sino también para la satisfacción de sus necesidades.

## **2.2. Procedimientos utilizados para la caracterización de la evaluación de los servicios de Información**

Este epígrafe tiene como objetivo explicar los procedimientos de la investigación utilizada para caracterizar el estado actual de la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.

Para el estudio diagnóstico, se utilizó como **población** a 19 especialistas que participan en la actividad de los servicios que desarrolla 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.

### **2.2.1 La evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”**

Para desarrollar el estudio diagnóstico, se identificó como **variable principal** la **evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”**.

La autora asume la definición de Ponjuan (1998: p.32) donde expone que **la evaluación de los servicios de información** “es el cálculo para calificar y medir el logro y la forma de satisfacer los objetivos propuestos de un determinado sistema o unidad. Además tiene como propósito descubrir las principales debilidades del sistema y sugerir formas en la cual la actividad podría ser mejorada”.

Se adecua la definición anterior en función de la investigación, resultando que la evaluación de los servicios de información, es el proceso mediante el cual es posible calificar y medir el cumplimiento de la **Integración con la Educación y la actividad científica** de acuerdo con los objetivos de la Biblioteca Pedagógica Universitaria, para

satisfacer las necesidades de información de los usuarios en correspondencia con el **desempeño profesional**, mediante acciones y procedimientos que permitan la **efectividad en los servicios** que se prestan para la mejora continua de estos.

### **2.2.2. Operacionalización de la variable**

Para el estudio diagnóstico, se identificó como variable dependiente **la evaluación de los servicios de información**

#### **Dimensiones e indicadores de la variable**

##### **Dimensión 1. Integración con la Educación y la actividad científica**

###### **Indicadores:**

1. Dominio de la caracterización de la Educación Superior para la ejecución de los servicios de información (prestados: internos, interbibliotecarios, académicos, consultorías, cursos de postgrado, diplomados).
2. Estado en que se encuentran las estrategias y acciones conjuntas con el equipo metodológico para el desarrollo de los aprendizajes y el trabajo independiente de los usuarios.
3. Dominio en la ejecución de la actividad, se evalúa el uso de la información en el proceso docente-educativo.
4. Estado del trabajo conjunto docente/bibliotecario en el desarrollo de los concursos.

##### **Dimensión 2. Efectividad en los servicios**

###### **Indicadores:**

1. Nivel adecuado en la proyección de productos y servicios, evaluación de su calidad.
2. Nivel de información con valor agregado.
3. Grado de control de los servicios.
4. Estado y actualización de los fondos existentes: libros, folletos, revistas, bases de datos, sitios y páginas web.
5. Nivel en la formación de usuarios. Currículo para la biblioteca escolar.

### **2.2.2. Resultados por instrumentos**

Se aplicaron métodos científicos de recopilación de información ellos fueron: **el análisis documental**, **la observación** a la actividad de los servicios de información, **la encuesta** para caracterizar la evaluación de los servicios de información, **la entrevista** para validar

la efectividad teórica de la estrategia propuesta, además, como **métodos estadísticos** se utilizaron de la Estadística Descriptiva: la suma, la media y el análisis porcentual.

**Análisis documental (anexo 1).** Se muestra la guía que se elaboró para el análisis y la evaluación crítica de los informes de balances sistematizados, de los informes de balance de las Reuniones Nacionales del Sistema de Información para la Educación, las estrategias de trabajo del Sistema Nacional y Provincial de Información correspondientes a los cursos 2002-2010.

Donde detectaron las principales problemáticas a resolver: la necesidad de organizar y proyectar nuevas concepciones para favorecer la misión y la visión del Sistema de la Información para la Educación Nacional y Provincial, desde la actividad científica educacional, lo que permitirá el mejoramiento del trabajo pedagógico en las Universidades de Ciencias Pedagógicas.

En los informe de balance correspondientes a la etapa al 2005-2010, plantean como regularidad principal, la prioridad de elevar la profesionalización de los bibliotecarios universitarios de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive” de Pinar del Río, para favorecer la evaluación de los servicios de información en cuanto al manejo de los modelos estadísticos de uso (evaluación cuantitativa) que se deben llevar para medir el comportamiento de los servicios de información, considerando como posibles causas de esta problemática las siguientes:

- No siempre las acciones de evaluación para los servicios de información se proyectan a partir de una profunda determinación de necesidades de aprendizaje o un diagnóstico efectivo de sus capacidades y desempeño de trabajo.
- ♦ Resulta insuficiente el desarrollo de habilidades en la ejecución y utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en función de optimizar la actividad científico-informativa que tiene lugar en los servicios de información que se ofrecen.
- ♦ No todos los bibliotecarios tienen el nivel de conciencia y compromiso en los aspectos relativos a los contenidos para evaluar no solo el comportamiento de los servicios de información, sino además desde y para el usuario (cuantitativamente y cualitativamente) los servicios de información, en la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive” que permitan la toma de decisiones para

establecer procesos de mejora.

La evaluación de los servicios de información, se hace necesaria cada vez más para brindar un mejor servicios de uso, acceso y creación de información y del conocimiento en la satisfacción de necesidades de los usuarios, al decir de Cornella (2006: p.4), “[...] se necesita de una habilidad informacional muy importante para hacer una selección cognitiva y detectar qué nos interesa y qué puede ser considerado como accesorio”.

La aplicación de la autopreparación dirigida, como principal forma de adquirir habilidades, en el puesto de trabajo, no logra superar todas las insuficiencias que la evaluación de los servicios de información presenta.

Llamados a hacer más accesible la información, la actividad bibliotecaria y de los servicios de información se van transformando; el especialista en servicios de información deberá reorientarse ante el nuevo entorno electrónico y convertirse en creadores de nuevos conocimientos ante la cada vez más exigentes demanda de la comunidad de usuarios a la que sirve.

**Resultados de la encuesta aplicada a bibliotecarios. (Anexo 2).**

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,	2	10,5
2	19	12	63,1	7	36,	0	0
3	19	10	52,6	7	36,	2	10,5
Total	57	31	54,3	22	38,	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 para la observación del desempeño y ejecución de los servicios de información (Anexo 3)**

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 aplicó la autora de la investigación, en el cumplimiento de sus funciones de trabajo y se plantea el resultado de la observación realizada por indicadores.

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, consultorías, cursos de postgrado, diplomados poseen una alta conciencia, flexibilidad en la comunicación, y capacidad para asimilar, incorporar y 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 recopilar 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.

#### **Resultados de la encuesta de satisfacción de necesidades aplicada a usuarios de la Biblioteca “Pablo Freire”, después de aplicar las acciones propuestas en la estrategia a mediano plazo (Anexo 4)**

Esta encuesta fue aplicada a 198 usuarios, de ellos: 60 son profesores, 46 másteres en ciencias y 14 doctores en ciencias de una determinada especialidad, 18 directivos, 100 estudiantes y 20 corresponden a otras funciones dentro de la Universidad de Ciencias Pedagógicas. Esta encuesta tiene como objetivo obtener información acerca de la satisfacción de las necesidades de información en relación con los servicios que se prestan en la Biblioteca “Pablo Freire”.

P1. El 75% considera que es bien atendida su persona y la necesidad de información cuando visita la Biblioteca, el 15% manifiesta que no es satisfecho y sólo el 1% refiere que a veces le son satisfechas sus necesidades y es bien atendido.

Estos resultados son satisfactorios, aunque se puede apreciar que existen dificultades en la atención al usuario y para satisfacer las necesidades que manifiesta.

P2. Relacionada con la comunicación del reglamento de funcionamiento y los servicios que le ofrecen el 85% responden positivamente y el 15% refiere que no.

Aunque los resultados no son desfavorables, se aprecia la necesidad de establecer una comunicación más efectiva con los usuarios para identificar con exactitud sus necesidades y establecer estrategias para brindar servicios de mayor calidad.

P3 El 95% cree que es necesario recoger de alguna forma la opinión y las necesidades los usuarios a los que se dirige el servicio, para un mejor funcionamiento de la Biblioteca, el 0,5% refiere que no es necesario.

Este resultado, aunque es satisfactorio, hace reflexionar sobre los servicios de información y la forma en que se ofrecen. Su evaluación sistemática desde la perspectiva del usuario, receptor de los mismos, da la probabilidad de aumentar la satisfacción de las necesidades cada vez más crecientes de los usuarios y de otras partes interesadas, significando un cambio ventajoso para la Biblioteca.

P4. La totalidad de los encuestados coinciden en afirmar que es necesario que la Biblioteca conozca los hábitos lectores y de información de sus usuarios.

Los resultados visualizan la necesidad de establecer una comunicación eficaz con el usuario, de compromiso, disponibilidad, actualización, accesibilidad y creatividad, así como en el dominio y ejecución de la actividad que se traduzca en calidad de los servicios de información.

P5. En la pregunta de si la Biblioteca controla la opinión de los usuarios sobre los servicios de información y otras actividades que ofrecen el 85% manifiesta que no. Además, no conocen si existe algún procedimiento para expresar sus opiniones y sugerencias, sólo el 15% refiere que lo expresan verbalmente al bibliotecario.

Los resultados en esta pregunta no son satisfactorios pues es desde y para el usuario que se ofrecen los servicios de información. Es él y solo él protagonista del desarrollo de los servicios de información de la Biblioteca, ellos son los que crean los nuevos conocimientos.

P6. El 65% satisface las necesidades de información cuando visita la Biblioteca, el 4% refiere que solo a veces y el 0,5% no satisface sus necesidades.

Si bien los resultados se muestran aceptables no favorecen los objetivos y la misión que exigen los nuevos contextos y espacios donde la información es considerada como recurso estratégico.

P7. El 100% de los encuestados manifiesta que la información que le brinda la Biblioteca ha influido positivamente en sus conocimientos y resultados académicos y científicos

Los resultados son satisfactorios y evidencian la importancia de los servicios de información y su evaluación para el establecimiento de acciones encaminadas a la



sistematización del proceso, demostrando el aumento de la eficacia y con ello el nivel de madurez y desempeño de la Biblioteca.

P8. El 95% coincide en afirmar que para facilitar el acceso a la información que necesitan es importante ampliar la cantidad de ejemplares por título, actualizar sistemáticamente la colección, emitir listados de nuevas adquisiciones que estén a su alcance, implementar alguna vía para adiestrar al usuario en: el uso y manejo de la información, diferentes estilos bibliográficos, y búsquedas y recuperación de información en Internet, Intranet, evaluar la información para su uso.

P9. En cuanto a las sugerencias que ofrecen para perfeccionar los servicios de información coinciden todos en que los servicios de información digitalizados debe ampliarse hasta los estudiantes en el componente científico-investigativo, crear espacios (buzón de quejas y sugerencias) donde se puedan emitir criterios, perfeccionar la entrega de los resultados de las búsquedas, transformar los modos de actuación en la atención al usuario, Actualizar la Biblioteca Digitalizada para su acceso desde la Intranet, crear nuevos productos y servicios que auxilien al usuario en economizar el tiempo del que se dispone.

### **2.3. Caracterización del estado actual. Fortalezas y debilidades**

Como resultado del diagnóstico se detectaron las siguientes **fortalezas** y **debilidades**, relacionadas con los servicios de información y la evaluación de estos:

#### **Fortalezas:**

- ♦ Se poseen las normas relativas a la organización y funcionamiento de las unidades de información que conforman el Sistema de Información para la Educación.
- ♦ Hay una estrategia de trabajo general del Sistema de Información para la Educación, que se instrumenta por los especialistas de la Biblioteca.
- ♦ Está descrito el Currículo de la Biblioteca Escolar para la actividad docente- educativa para los diferentes niveles de enseñanza.
- ♦ Existe una alta premura por parte de los bibliotecarios universitarios por afrontar los nuevos retos de trabajo que la Sociedad de la Información y el Conocimiento imponen.
- ♦ Hay disposición por parte del Sistema de Información para brindar superación a todos los bibliotecarios universitarios y estructuras que lo componen así como al Pregrado de la Universidad.

- ♦ Presencia de Máster y Doctores en la actividad bibliotecológica en la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”
- ♦ Se imparte el Programa de Cultura Informacional a todos los estudiantes de 1er año de la UCP.
- ♦ Aplicación de nuevos estilos en la dirección del sistema, que ha potenciado el desarrollo del trabajo en diferentes direcciones.
- ♦ Aplicación de una estrategia específica de superación para el personal del sistema.

**Debilidades:**

- ♦ Insuficiencias en la preparación de los bibliotecarios.
- ♦ Limitaciones en la obtención de la producción científica.
- ♦ Insuficiencias en la divulgación y promoción de los fondos bibliográficos.
- ♦ El análisis cualitativo en la evaluación de los servicios no se realiza sistemáticamente.
- ♦ Falta de creatividad para el ejercicio profesional en la actividad de los servicios de información en cuanto a la elaboración de nuevos productos y servicios encaminados a la satisfacción de necesidades.
- ♦ Ausencia de sistematicidad en el empleo de procedimientos para los estudios de usuarios, como vía fundamental para la satisfacción de las necesidades informativas.
- ♦ Insuficiencias en el manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).
- ♦ Dificultades en la búsqueda y recuperación de la información.
- ♦ Insuficiencias en las relaciones de comunicación entre bibliotecario-usuario y usuario-bibliotecario.

**Conclusiones parciales del capítulo**

1. Las fortalezas y debilidades que emergieron de los instrumentos aplicados, corroboran las insuficiencias de la actividad bibliotecaria actual y de la evaluación de los servicios de información.
  
2. Todo esto trae consigo la no existencia de una concepción bien estructurada y contextualizada a tono con las demandas de la comunidad de usuarios, cada vez más exigente, que se favorece con los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.

### **CAPÍTULO III. ESTRATEGIA PARA RESOLVER LAS LIMITACIONES EN LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA “PABLO FREIRE” DE LA UNIVERSIDAD DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS “RAFAEL MARÍA DE MENDIVE”**

Este capítulo tiene el objetivo de proponer una estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”. Igualmente, se exponen los principales aspectos valorativos de la implementación teórica de la estrategia propuesta y se valida mediante el criterio de especialistas.

#### **3.1. Algunas consideraciones acerca de la estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire”**

Según De Armas y otros (2005: p.4) “[...] un resultado científico es el producto de una actividad en la cual se han utilizado procedimientos científicos, que permiten ofrecer solución a algo, se plasman en recomendaciones, descripciones, publicaciones, que contienen conocimientos científicos o una producción concreta material, o su combinación y resuelven determinada necesidad económica y social .

Este colectivo de autores proponen que los resultados científicos son los aportes que constituyen productos de la actividad investigativa en la cual se han utilizado procedimientos y métodos científicos que permiten dar solución a problemas de la práctica o de la teoría y que se materializan en sistemas de conocimientos sobre la esencia del objeto o sobre su comportamiento en la práctica, modelos, sistemas, metodologías, estrategias y producciones materiales, entre otros.

La estrategia que propone la autora de la investigación tiene su propósito esencial en la proyección de la evaluación de los servicios de información desde el estado real hasta un estado deseado, en correspondencia con los criterios de De Armas y otros (2005: p.4) como resultado de significación práctica.

La autora de referencia presupone por tanto, partir de un diagnóstico en el que se evidencia un problema para la proyección y ejecución de sistemas de acciones

intermedias, progresivas y coherentes que permitan alcanzar de forma ascendente los objetivos propuestos.

1. Existencia de insatisfacciones respecto a los fenómenos, objetos o procesos docentes en un contexto o ámbito determinado.
2. Diagnóstico de la situación actual.
3. Planeamiento, objetivos y metas a alcanzar en determinados plazos de tiempo.
4. Definición de actividades y acciones que respondan a los objetivos trazados y entidades responsables.
5. Planificación de recursos y métodos para viabilizar la ejecución.
6. Prever la evaluación de los resultados.

Hace un análisis de los elementos que deben estar presentes en la estrategia como parte del plan general y señala que debe reflejar un proceso de organización coherente, unificadora, integrada, direccional, transformadora y sistémica.

Las estrategias persiguen objetivos a largo plazo con carácter desarrollador, en ellas se realiza un análisis previo y una confrontación de las ventajas y desventajas de la institución educativa con los retos y posibilidades que le presenta el entorno, para alcanzar los objetivos propuestos. Están explícitos o implícitamente normalizadas, es decir, cuentan con un método de realización. Se materializan en los planes de trabajo con actividades concretas. Son producto de un sistema de decisiones tomadas colectivamente, que constituyen un procedimiento cuyo fin es modificar una realidad previamente diagnosticada.

La autora, teniendo en cuenta los criterios expuestos, asume la estrategia como **un conjunto de acciones ordenadas a corto, mediano y largo plazos, que permite la transformación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire”, a partir de las transformaciones en la evaluación, para la satisfacción de necesidades desde la perspectiva de los usuarios y su influencia en el proceso docente-educativo.**

La estrategia que se propone es flexible, no es de un algoritmo rígido o cerrado, sino que deja abierto el espacio para la incorporación de nuevas acciones teóricas, metodológicas y prácticas, que puedan enriquecer y perfeccionar la propuesta.

### **3.2. Estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”**

Para la propuesta se tienen en cuenta los criterios de De Armas y otros (2005: p. 21), en su trabajo sobre los resultados de investigación, donde plantea que las estrategias deben poseer como estructura lo siguiente:

- 1. Introducción - Fundamentación.**
- 2. Diagnóstico.**
- 3. Planteamiento del objetivo general.**
- 4. Planeación estratégica.**
- 5. Instrumentación.**
- 6. Evaluación.**

Se presenta, seguidamente, la estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.

#### **1. Introducción-Fundamentación**

La concepción de la estrategia asume los fundamentos de la educación desde lo **filosófico, sociológico, psicológico, pedagógico**, para sustentar los servicios de información.

Desde el aspecto **filosófico**, la estrategia tiene su base en la Filosofía Marxista-Leninista, el humanismo martiano y fidelista, que promueven, en esencia, un humanismo socialista, sobre la base de la igualdad y la equidad sociales.

Desde el punto de vista **sociológico** la estrategia se sustenta en la Sociología de la Educación que asume la concepción de la educación como fenómeno social basada en la preparación del hombre para la vida, para interactuar con el medio, transformándolo y transformándose a sí mismo, de ahí su función social. Tiene su punto de partida en los estudios relacionados con el comportamiento del sujeto en el medio social en este caso la Biblioteca, o sea, en ella se produce un proceso de socialización, entendiendo este como algo que no ocurre de modo abstracto para dar lugar al desarrollo del individuo, sino que es la condición material que caracteriza el entorno social con el que interactúa el sujeto, resultando imprescindible para transformarse como usuario de la información,

distinguiéndose su papel activo en las relaciones que se establecen en el proceso de socialización entre usuario/bibliotecario, bibliotecario/usuario.

Se fundamenta desde la **psicología**, la cual asume el enfoque histórico-cultural desarrollado por Vigotsky, L. S. y sus seguidores. Se considera que mientras más preparados estén los bibliotecarios para dirigir los servicios de información y el proceso docente desde la perspectiva de los usuarios, se puede ejercer una influencia más congruente estimulando la zona de desarrollo próximo de estos, para influir en la comunidad pedagógica a la que sirve de acuerdo con las necesidades de información que manifieste.

Además, considera que la educación va delante, es decir, que guía y conduce el desarrollo; establece la relación entre enseñanza y desarrollo, evidenciándose la relación afectivo-volitiva de la personalidad. Reflexionar críticamente sobre los problemas profesionales en relación con los servicios de información y su evaluación, así como la búsqueda de soluciones para transformar la realidad y adquirir conocimientos, habilidades, teniendo en cuenta para ello la unidad de lo afectivo y lo cognitivo, se constituye en el propósito básico de la estrategia.

Se fundamenta en la relación personalidad–actividad–comunicación, donde a partir de la expresión de la personalidad del bibliotecario facilitador de los servicios de información se elaboran alternativas de desempeño diferentes, que es en definitiva, lo que permite mejorar la actuación de los participantes.

La estrategia tiene en consideración la interiorización de los aspectos determinantes en la evaluación de los servicios de información, el intercambio sistemático dinámico y abierto entre directivos, bibliotecario, usuario y usuario, bibliotecario, directivo a partir de la creación de un clima comunicativo donde prime el respeto, la tolerancia y la empatía y en el que estos desempeñen un papel activo al debatir e intercambiar criterios en relación con las problemáticas identificadas, reflexionar críticamente sobre los problemas profesionales, así como el interés constante por la búsqueda de soluciones para transformar la realidad y adquirir conocimientos, habilidades, capacidades y valores.

Los sustentos **pedagógicos** de la estrategia se basan en las leyes de la Pedagogía declaradas por Álvarez de Zayas (1999). La primera ley establece la relación del

proceso pedagógico con el contexto social y la segunda derivada de la anterior, que establece las relaciones entre los componentes personales y no personales de dicho proceso, así como su sistema categorial, instrucción - educación, enseñanza - aprendizaje y formación - desarrollo.

Se ponen de manifiesto de manera general los principios de la Pedagogía y la Psicología, haciendo énfasis en la unidad de lo instructivo, lo educativo y lo desarrollador en el proceso de educación de la personalidad, el principio de la unidad entre lo afectivo y lo cognitivo, el carácter colectivo e individual de la educación y el respeto a la personalidad y el principio de la unidad entre la actividad, la comunicación y la personalidad.

La estrategia se caracteriza, además, por ser flexible y contextualizada, al ser susceptible de modificaciones y actualizaciones constantes, a partir de transformaciones que operen en el nivel de los servicios de información en bibliotecas y los cambios que vayan obteniendo en los servicios que se ofrecen. Es desarrolladora de los modos de actuación del bibliotecario, por tanto favorece los servicios de información con el establecimiento de procesos de mejoras en los mismos o en la creación de nuevos servicios a partir de la evaluación que se realiza de estos.

Es sistémica al ser incorporada al sistema de trabajo metodológico de la institución, como proceso continuo y en avance, atendiendo a las potencialidades y limitaciones de cada bibliotecario. Se establecen relaciones de subordinación, coordinación y de jerarquización entre los componentes que se tratan.

Es operativa al proyectar, ejecutar y controlar sobre la base de las posibilidades reales de la biblioteca y los servicios que presta, además de los bibliotecarios que realizan la actividad.

Se asumen como formas de organización de la enseñanza fundamental, para el desarrollo de las acciones de la estrategia la **autopreparación** y el **taller**.

**La autopreparación** (...) Es una forma de organización cuya función es el desarrollo de conocimientos, habilidades, hábitos y valores desde la búsqueda individual del contenido que potencia el desarrollo profesional en el marco del proceso de enseñanza-aprendizaje. Aparece normada como forma de organización en la educación superior cubana, desde los primeros momentos de ampliación de dicho nivel.

En la Resolución 220/79 se plantea “la autopreparación constituye la forma organizativa del proceso docente-educativo por medio de la cual el estudiante realiza su trabajo independiente, sin la presencia del docente”. (Citado por Calzado (2008: p. 67)

La **autopreparación** posibilita a los bibliotecarios cumplir con las tareas orientadas en las diferentes formas de organización de la enseñanza donde se controla y evalúa, lo que permite la retroalimentación de los resultados que se van obteniendo, además de ofrecer pautas e indicaciones generales para incidir en los modos de actuación desde aspectos cognitivos, culturales, pedagógico-profesionales y personales de los bibliotecarios, en función de que favorezcan el establecimiento de propósitos, tareas y retroalimentación de manera independiente en función de las necesidades e intereses personales de los usuarios que buscan o necesitan información lo que constituye una responsabilidad individual del que se prepara para la mejora continua de este servicio desde su autopreparación, donde la motivación y el interés de cada uno desempeña un papel esencial.

**El taller**, por constituir una forma de organización de la enseñanza que posibilita el intercambio y la interacción profesional sobre lo que se analiza, la presentación de propuestas que avalan la labor del bibliotecario, la confrontación de ideas, juicios y opiniones, el ejercicio de la crítica, así como la adquisición de conocimientos asimilados durante los procesos de investigación que realizan para su participación en el taller. Se hará énfasis en núcleos conceptuales básicos como, servicios de información, evaluación cualitativa y cuantitativa, la satisfacción de necesidades informativas, la mejora continua, cualidades de un buen comunicador, la creatividad, ello posibilita incidir en el nivel de profesionalización que posee para su desempeño y con ello el perfeccionamiento de los servicios de información.

Desde el punto de vista pedagógico, se atiende a las concepciones de la tradición pedagógica cubana y a los principios de la Educación Avanzada. Es por ello que a partir del análisis realizado, se pudo establecer un conjunto de **principios**, que se constituyen en elementos rectores para el desarrollo de la estrategia que se propone, todos ellos en correspondencia plena con la realidad histórico concreta en la que se desenvuelve la actividad científico informativa educacional en el país y en la Biblioteca “Pablo Freire”; la autora hace suyos los principios que se relacionan a continuación:



- **Relación entre la pertinencia social, los objetivos, la motivación y la comunicación.**

Este principio condiciona la determinación de qué, quiénes y cómo participan en la evaluación de los servicios de información.

- **Vínculo entre la racionalidad, la creatividad y la calidad del resultado.**

Condiciona el diseño del sistema de actividades de avance en la en los servicios de información y los resultados de su desempeño.

- **Vínculo del carácter científico del contenido, la investigación e independencia cognoscitiva y la producción de nuevos conocimientos.**

Este principio condiciona las características internas de los diseños, los métodos, formas y vías a utilizar; y en consecuencia los requerimientos científicos-pedagógicos de los bibliotecarios que asuman las actividades de servicios.

- **Relación entre las formas, las tecnologías y su acreditabilidad.**

Este principio reconoce la flexibilidad y diversidad en las formas y tecnologías, al mismo tiempo considera la necesidad de acreditación como expresión del resultado de la actividad bibliotecaria y de los servicios información.

- **Vínculo de la teoría con la práctica y la formación de valores.**

Este principio condiciona la necesidad de obtener como resultado una actuación profesional por parte de los bibliotecarios que se corresponda con los principios éticos y valores de la sociedad, que se expresan en la producción de conocimientos para el mejor desenvolvimiento de los servicios de información y su evaluación en el proceso docente educativo y el logro de la calidad en la gestión educativa de la universidad.

- **Vínculo entre el enfoque de sistema y sus expresiones ramales, sectoriales y territoriales.**

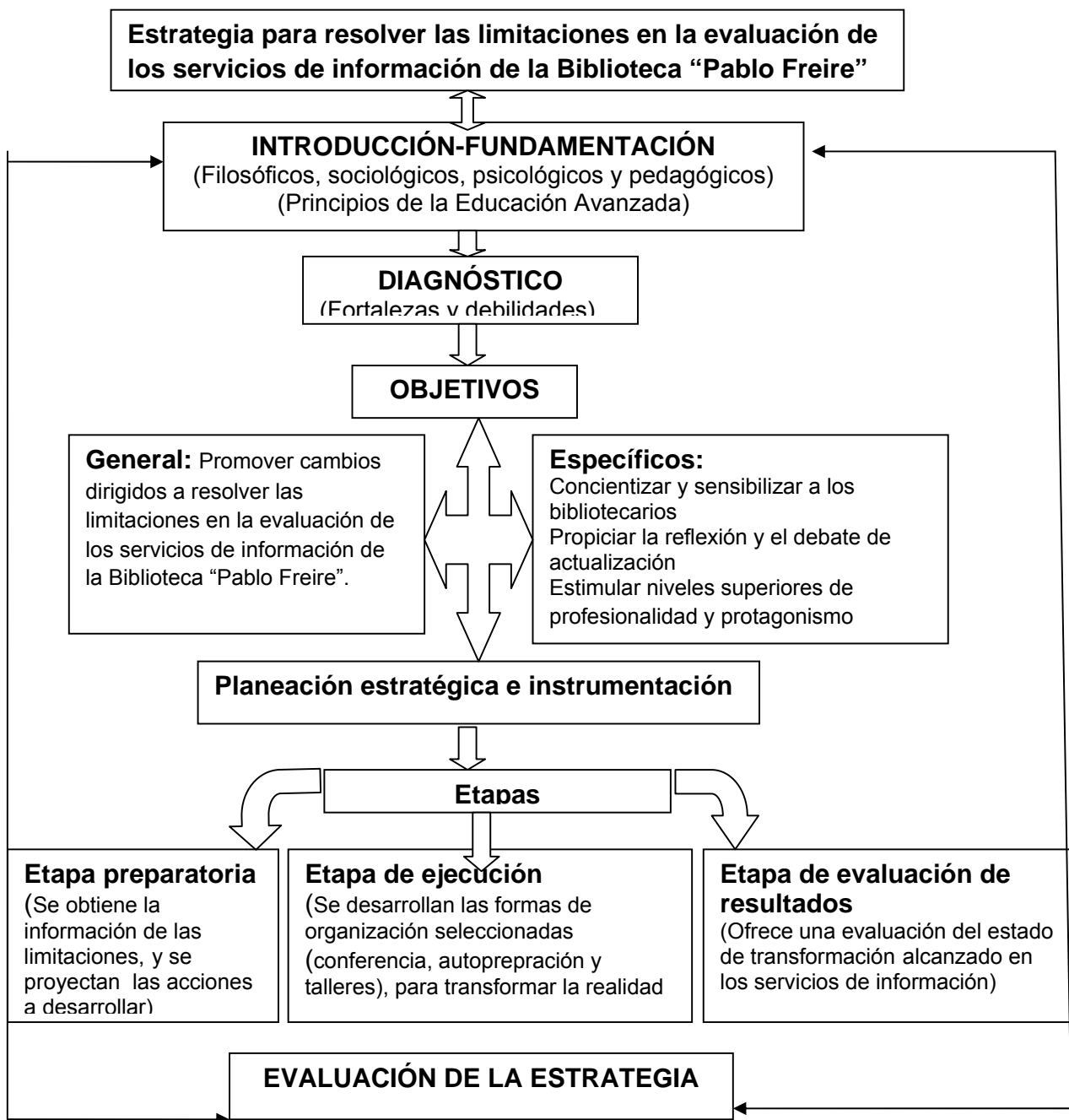
En la estrategia propuesta, este principio se expresa en la relación entre la unidad y diversidad del Sistema Nacional de Educación y el carácter estratégico y táctico de las acciones que corresponde desarrollar al Sistema de Información para la Educación y la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas en la relación con la evaluación de los servicios de información.

Estos principios de la Educación Avanzada corroboran la generalidad que tienen para cualquier sistema de mejoramiento profesional y humano y la forma particular en que

ellos se manifiestan en las condiciones concretas de la evaluación de los servicios de información.

Una vez compartidos estos elementos de carácter teórico y utilizado con un fin orientador, se considera oportuno presentar la estrategia. La estructura concebida se asume de los criterios expuestos por De Armas /et al/, 2005, (p. 21), en su trabajo sobre los resultados de investigación.

**Esquema. 1. Estructura y organización de la estrategia.**



La incorporación de las tecnologías de la información ha revolucionado el trabajo, para lo cual se necesita una preparación profesional para enfrentar estos nuevos retos, que favorecen los servicios de información y su evaluación en la proyección de la satisfacción de necesidades informativas y de investigación de los usuarios.

Por tanto, desde su enfoque pedagógico, se contribuye a la formación profesional de los docentes e investigadores y de la comunidad pedagógica en general, con la elevación de la cultura informacional pues considera la actividad científico-educacional como punto de partida del conocimiento. Se requiere entonces de un impulso en el orden pedagógico para que la concepción esté encaminada a la transformación del entorno de la Universidad de Ciencias Pedagógicas y de la sociedad en general

## **2. Diagnóstico**

Para desarrollar la estrategia que resuelva las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca y proceder a realizar acciones fue necesario diagnosticar las condiciones objetivas y subjetivas de los servicios de información, determinar las principales fortalezas y debilidades existentes para favorecer su evaluación, los cuales se determinan a partir de los resultados obtenidos con la aplicación de las técnicas de investigación plasmadas en el capítulo II.

## **3. Objetivo general:**

Promover cambios dirigidos a resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive” para un mejor servicio a los usuarios.

## **4. Planeación estratégica e instrumentación**

En la planeación estratégica se tuvieron en cuenta las siguientes etapas:

**I. Etapa preparatoria:** En esta etapa se obtiene la información de las limitaciones en la evaluación de los servicios de información y se proyectan las acciones que serán desarrolladas en las etapas posteriores de la investigación.

**Objetivo:** Implementar acciones para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información que se ofrecen en la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.

**Acciones:**

1. Diagnosticar los servicios de información para la evaluación de los mismos en la Biblioteca “Pablo Freire”.
2. Diseñar el sistema de acciones para la evaluación de los servicios de información a partir de la determinación de los objetivos, contenidos, formas de organización y de evaluación que se ofrecen en la Biblioteca “Pablo Freire”.
3. Establecer las condiciones organizativas y materiales para evaluar los servicios de información en la Biblioteca antes señalada.

Para dar cumplimiento al objetivo se realizan las siguientes acciones:

**II. Etapa de ejecución:** En esta etapa se desarrollan las formas de organización seleccionadas (conferencia, la autopreparación y talleres), (ver introducción-fundamentación) a través de las cuales se pretende transformar el desempeño y ejecución de los servicios de información y su evaluación en la Biblioteca “Pablo Freire”.

**Objetivo:** Propiciar la actualización de los bibliotecarios de la Biblioteca “Pablo Freire” para el desempeño y la ejecución de los servicios de información y su evaluación en el contexto universitario actual.

**Acciones:**

1. Conferencia
2. Autopreparación
3. Talleres

**Instrumentación. Acciones para la implementación de la estrategia**

**1. Conferencia especializada:** “Las tecnologías de la información y las comunicaciones: retos y perspectivas para los servicios de información y su evaluación en el contexto universitario cubano”

**Objetivo:** Propiciar la actualización de los conocimientos acerca de la importancia que ha tenido las tecnologías de la información en los servicios de información.

**Acciones:**

- El uso de la tecnología educativa en los servicios de información y los beneficios en función de satisfacer las necesidades docentes e intereses individuales de los usuarios.
- Trabajo con Internet, bibliotecas digitales y bibliotecas virtuales, para el servicio de búsqueda y recuperación de información.

- Realización colectiva de las conclusiones y evaluación.

**Orientaciones metodológicas:**

Esta actividad al igual que las demás que conforman la estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información, tiene presente las características de la Educación Avanzada, pues desarrollará un especialista del Sistema de Información para la Educación, considerando en primera instancia cómo contribuir a la mejora continua y satisfacción de necesidades de información en la actividad científico-informativa.

Para su realización se utilizará una computadora y un video vin, donde se puedan presentar los aspectos más novedosos en cuanto al uso de la información, a partir de los nuevos servicios en biblioteca, como el Internet, bases de datos, software, bibliotecas digitales y virtuales.

Concluida la conferencia se debe promover un intercambio donde los participantes tengan la oportunidad de evacuar sus dudas, formular preguntas y opinar sobre el tema tratado.

**Medios y recursos:** Computadora, bibliografía referente al tema, video.

**Tiempo:** 4 h/c, 1ra. quincena, julio 2011

**Participa:** Bibliotecarios

**Ejecuta:** Especialista del Sistema de Información para la Educación Provincial e Investigadora.

**2. Autopreparación:** En esta investigación, la realizan los bibliotecarios en función de la mejora continua de los servicios de información y la satisfacción de las necesidades del usuario de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas”

**Objetivo:** Concientizar a los bibliotecarios para la mejora continua y la satisfacción de necesidades mediante la autopreparación que facilite su actividad de servicios en la Biblioteca “Pablo Freire”.

**Acciones:**

- Análisis de las limitaciones relacionadas con la evaluación de los servicios de información.
- Elaboración del plan de autopreparación.
- Implementación de las acciones del plan para la autopreparación.

La autopreparación constituye una de las vías de superación de los bibliotecarios para la mejora continua de los servicios que entregan y la satisfacción de necesidades de información, la pueden realizar según sus propias proyecciones a partir de los motivos e intereses y de forma individual o dirigida, de esta forma se propone orientar la búsqueda y consulta de documentos digitalizados que sirvan de apoyo a la autopreparación.

La autora considera que la consulta de documentos digitalizados constituye un aspecto significativo, pues de esta forma los bibliotecarios se ven en la necesidad de consultar la tecnología educativa y adquieren experiencias que pueden poner en práctica en su desempeño profesional.

**Medios y recursos:** Computadora, bibliografía referente al tema

**Tiempo:** todo el curso alternando con los talleres (octubre 2010-julio 2011)

**Participa:** Bibliotecarios

**Ejecuta:** Bibliotecarios

Los temas para las distintas actividades de autopreparación pueden ser ofertados por el especialista y aceptados o sugeridos por los bibliotecarios de acuerdo con los intereses personales y de las especificidades del tipo de servicio.

**Se proponen:**

1. La evaluación sistemática de los servicios de información como herramienta para medir el comportamiento de los mismos.
2. Las mejoras necesarias para elevar la calidad de los servicios de información de la Biblioteca "Pablo Freire" como proceso sustantivo de la Universidad.
3. Aprender a complacerse en la entrega de los servicios y satisfacer con ellos a la comunidad de usuarios que atiende.

Con estos temas se pretende estimular a las bibliotecarias para prestar servicios de información con mayor calidad a la comunidad de usuarios que atiende y provocar en los usuarios el deseo de regresar, utilizando e intercambiando información a través de los servicios que recibe en la Biblioteca "Pablo Freire".

El bibliotecario responsable de la actividad (autopreparación de los demás bibliotecarios) observará los diferentes servicios que se ofrecen, las fuentes de información que se entregan, la calidad de la información que contienen, el grado de aceptación por el

usuario en correspondencia con la preparación realizada en función de su participación activa en los talleres.

**Bibliografía:** se proponen los siguientes materiales referidos al tema, además de las búsquedas en bases de datos y la INTERNET.

-Colomba, N. Evaluación, nuevas concepciones. Disponible en URL: <http://www.monografias.com/trabajos11/conce/conce.shtml> (Consultado: 23 de mayo 2010)

-Ferrer López, M. Á. La información científico-técnica en las transformaciones educacionales. En: Fundamentos de la investigación educativa, Módulo I, Segunda parte. Maestría en Ciencias de la Educación. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 2006?.

- Ferrer, M.A. La concepción estratégica para el sistema de información para la educación: condiciones y perspectivas que se abren hacia el futuro [material digitalizado]. La Habana, Cuba: CIED; 2002. p.3.

González Pérez, Y; Rosell León, Y; Marín Milanés, F; Leal Labrada, O; Piedra Salomón Y; Kourí Cardellá, G. Usabilidad: la evaluación de los servicios en el entorno Web. Acimed 2006; 14(5). Disponible en URL: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_5\\_06/aci10506.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci10506.htm) [Consultado: 23/mayo/2010].

-Núñez Paula IA. Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional. ACIMED. 2004; 12(5). Disponible en URL: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_5\\_04/aci04504.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci04504.htm) [Consultado: 20 de mayo del 2010].

**3. Taller introductorio. No.1.** Se realizará con los temas propuestos para la autopreparación de los bibliotecarios sobre los servicios de información y su evaluación en función de la mejora continua y la satisfacción de las necesidades de los usuarios

**Objetivo:** Concienciar a los bibliotecarios con la importancia que tienen los temas propuestos en la autopreparación, no solo para el desempeño profesional sino además para la Biblioteca y los servicios de información que ofrece al proceso docente educativo que se desarrollan en la Universidad de Ciencias Pedagógicas.

**Acciones:**

1. Realizar las coordinaciones para garantizar las condiciones necesarias.

2. Organizar la participación y exposición de los bibliotecarios.

3. Ejecución del taller.

Este primer encuentro estuvo dirigido a la devolución de la caracterización de los servicios de información, reflexionar sobre los resultados del diagnóstico para sensibilizarlos con la importancia que reviste la evaluación para el perfeccionamiento de los servicios de información en apoyo al proceso docente educativo desde la Biblioteca. Coordinación de las actividades a partir de las diferentes formas de organización seleccionadas por el autor, entre estas: la autosuperación y los talleres; donde los bibliotecarios se preparan con el fin de ampliar sus conocimientos, superar sus dificultades y adquirir habilidades como una vía mediante la cual pueden lograr su auto transformación.

Se realizó un debate al respecto y se convenió la evaluación sistemática, a partir de las diferentes formas organizativas utilizadas.

**Tiempo:** 8h (octubre 2010)

**Participan:** Bibliotecarios

**Responsable:** Investigador.

**Taller No.2.** La evaluación y su importancia en los servicios de información.

**Objetivo:** Reflexionar a cerca de la importancia y necesidad de la evaluación de los servicios como herramienta para medir el logro de los objetivos propuestos así como la mejora continúa de los servicios de información en la satisfacción de las necesidades de información.

**Medios:** computadora, bibliografía referente al tema.

**Método:** elaboración conjunta

**Acciones:**

El investigador promueve el diálogo mediante preguntas dirigidas a la importancia que tiene la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca "Pablo Freire" ante los retos que enfrenta la Universidad del Siglo XXI. Hace referencia a los modelos, conceptos y formas actuales de evaluar, alude que evaluar implica detectar las insuficiencias y las fortalezas, para la mejora continua, la calidad en los servicios de información que se brindan, la valoración que tiene el usuario del servicio que recibe, la estimación de acciones para alcanzar los objetivos, las metas, visualizar su misión.



Significación de la evaluación para el desarrollo institucional y de los servicios de información. Modelos y formas de la evaluación en las instituciones de información para su beneficio y de un mejor rendimiento. Finalidad de la evaluación.

**Tiempo:** 4h.

**Participan:** Bibliotecarios

**Responsable:** Investigador

**Evaluación:** Se emiten criterios cualitativos sobre lo aprendido, por parte de los bibliotecarios.

**Bibliografía:**

-Lancaster, Frederick. W. (1996). Evaluación de la biblioteca. Madrid: Anabad, 1996. — 95p.

**Taller No. 3.** Los servicios de Información.

**Objetivo:** Reflexionar sobre las transformaciones que han experimentado los servicios de información y la aplicación de métodos efectivos para conocer los estados de opinión de los usuarios que sirve.

**Método:** elaboración conjunta

**Medios:** libros, computadora y materiales digitalizados.

**Acciones:**

Se analizará cómo los servicios de información desarrollan sus objetivos, su misión y su visión y las pone en práctica a través de una clara estrategia orientada hacia los distintos usuarios con quienes interactúa, utilizando los métodos adecuados, asimismo, utilizará puntos de comparación que les permitan reconocer cuándo y cómo cambiar a partir de los criterios de los usuarios que atiende.

**Tiempo:** 2h.

**Participan:** Bibliotecarios

**Responsable:** Investigador

**Evaluación:** Se realiza a partir de la exposición individual de los conocimientos adquiridos y la participación reflexiva de los que participan.

**Bibliografía:**

-Ponjuan G. Sistemas de información. En: Ponjuán G, Martí Y, León M.

Sistemas de información: principios y aplicaciones. La Habana, Cuba: Félix

Varela; 2004. p.19.

**Taller No.4.** Evaluación cualitativa. Estudio de necesidades

**Objetivo:** Propiciar niveles superiores de profesionalidad ante los problemas que usualmente tenemos los bibliotecarios en relación con los servicios de información.

**Método:** Teórico-práctico

**Medios:** libros, computadora.

**Acciones:**

Sistematizar la elaboración de métodos para recolectar información concerniente a las necesidades cada vez crecientes de los usuarios de la Biblioteca, actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema. Conocer objetivamente los aspectos favorables de los servicios de información y los aspectos que los están limitando, lo que va a permitir la eficiencia de los mismos.

**Tiempo:** 4h.

**Participan:** bibliotecarios

**Responsable:** Investigador

**Evaluación:** Preguntas para comprobar como el bibliotecario ponen en práctica sus conocimientos y las ventajas que le proporcionan para la satisfacción del usuario.

**Taller No.5.** Evaluación cuantitativa. Estadísticas de uso.

**Objetivo:** Reflexionar sobre las estadísticas de uso a partir de los modelos vigentes.

**Método:** Teórico-práctico

**Medios:** Libros, modelos estadísticos y computadora.

**Acciones:**

Tradicionalmente, el bibliotecario ha llevado estadísticas de uso donde reflejan el número de usuarios que atiende, de préstamos que realiza por materias para indicar las más consultadas, entre otros datos, estas proporcionan una cantidad e indican la medida en que la biblioteca está cumpliendo su cometido, sin embargo, no debe ser solo numérica, también se debe evaluar la eficiencia de la información contenida en la colección, el personal, la satisfacción del usuario receptor de los servicios de información, el uso que se le da a la información que se obtiene.

**Tiempo:** 2h.

**Participan:** bibliotecarios

**Responsable:** Investigador

**Evaluación:** Preguntas para comprobar como el bibliotecario ponen en práctica sus conocimientos y las ventajas que le proporcionan para un mejor desempeño.

**Bibliografía:**

-Lancaster, Frederick. W. Evaluación de la biblioteca. Madrid: Anabad, 1996, 95p.

**Taller No. 6:** Estudios de usuarios.

**Objetivo:** Estimular la sistematización de los estudios de usuarios a partir de las categorías de usuarios que se benefician con el servicio.

**Método:** Teórico-práctico

**Medios:** Libros y computadora

**Acciones:**

Este tipo de estudio constituye una necesidad por la información que aporta, ha sido considerado muy importante y eficaz en la biblioteca por atender las necesidades de los usuarios a partir de los cuestionarios que se aplican y con base en sus resultados, identifica las deficiencias a fin de buscar alternativas que permitan superarlas.

**Tiempo:** 4h.

**Participan:** bibliotecarios seleccionados

**Responsable:** Investigador

**Evaluación:** Se realiza a partir de la exposición individual y la participación reflexiva de los bibliotecarios

**Bibliografía:**

-Ruiz Vaca, Jorge Octavio. Evaluación de los servicios bibliotecarios y de información. De los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios.-- México: s. ed.: 2004.-- 13h.

**Taller No.7.** Encuentro de la evaluación con los servicios de calidad.

**Objetivo:** Potenciar el valor humanístico, cultural y el significado social que debe ostentar la actual y futura universidad cubana y con ella la Biblioteca y los servicios de información como uno de sus procesos sustantivos.

En este taller es de vital importancia la contextualización del bibliotecario. **Método:** Ilustrativo

**Medios:** Libros, computadora y documentos digitalizados.

**Acciones:**

El logro de la satisfacción del usuario a partir de una colección apropiada que ofrezca información actualizada y de calidad además de un bibliotecario preparado para enfrentar los retos que la contemporaneidad les impone.

**Tiempo: 4h.**

**Participan:** bibliotecarios

**Responsable:** Investigador

**Evaluación:** Se solicita a los participantes que expongan sus vivencias relacionadas con la actividad.

**Bibliografía:**

-Ruiz Vaca, Jorge Octavio. Evaluación de los servicios bibliotecarios y de información. De los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios.-- México: s. ed.: 2004.-- 13h.

**III. Etapa de evaluación de resultados:** Ofrece una evaluación del estado de transformación alcanzado en los servicios por los bibliotecarios a partir de los conocimientos adquiridos en la evaluación de los servicios de información.

**Objetivo:** Apreciar el dominio alcanzado por los bibliotecarios, conocimientos y habilidades necesarias para progresar en la evaluación de los servicios de información.

1. Valoración sistemática por los bibliotecarios de las acciones ejecutadas en la autopreparación.

2. Taller de cierre final.

3. Realización del Simposio provincial de Gestión de Información, donde se tenga en cuenta las temáticas relacionadas con el uso y manejo de las fuentes de información.

**6. Etapa de evaluación de los resultados**

Esta etapa está relacionada con la evaluación del seguimiento de la estrategia y sus resultados, la cual se caracteriza por ser democrática, participativa, comprometida y colegiada; se sugiere utilizar las formas oral y práctica en la evaluación sistemática,

tener en cuenta las características de los bibliotecarios que participan en la actividad de los servicios de información.

Se evaluará desde el propio diagnóstico inicial y durante el desarrollo de las acciones de manera frecuente. El especialista encargado será la persona que debe valorar el progreso. Cada bibliotecario debe ser consciente de su propio progreso. Acostumbrarse a valorar el comportamiento de los servicios de información y la satisfacción de los usuarios que reciben el servicio de información.

**Objetivo:** Evaluar sistemáticamente las acciones ejecutadas y el progreso alcanzado en la actividad de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” en el desarrollo de la evaluación.

**Acciones.**

1. Medir el impacto de los servicios de información de la Biblioteca a través de los resultados en el desempeño profesional del bibliotecario a mediano plazo a partir de la aplicación de instrumentos para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios de información.

**Método:** La encuesta.

**Participan.** Evaluadores, bibliotecarios e investigador.

**Responsable.** Jefe del SIED.

2. Desarrollar el diagnóstico final para valorar la efectividad de la estrategia.

**Participan.** Evaluador e investigador.

**Responsable.** Investigador.

3. Desarrollar talleres mensuales para realizar los ajustes necesarios a la estrategia, confrontar criterios o nuevas ideas.

**Método utilizado.** Elaboración conjunta

**Participan.** Evaluadores, bibliotecarios e investigador.

**Responsable.** Investigador.

4. Desarrollar taller de cierre final para realizar el balance del trabajo con la estrategia de superación propuesta.

Método utilizado: Técnica participativa PNI.

Participan. Evaluadores e investigador.

Responsable: Investigador.

5. Realización del Simposio provincial de Gestión de Información y el Conocimiento, donde se tenga en cuenta las temáticas relacionadas con la evaluación de los servicios de información.

**Participan.** Evaluadores, bibliotecarios e investigadores de la actividad científica informativa.

**Responsable:** Jefe del SIED.

La estrategia que se ofrece es una propuesta general y posee la cualidad de ser democrática, participativa, comprometida, colegiada y flexible, involucra a todos los participantes en la determinación de necesidades y desarrollo de planes de acción.

### **3.3. Valoración teórica de la estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas”Rafael María de Mendive”**

Para desarrollar una valoración teórica acerca de la estrategia propuesta, se utilizó la consulta a especialistas. Para la elaboración de la guía se tuvieron en cuenta los criterios de **Valledor (2005)**, quien elaboró un instrumento para evaluar por criterio de especialista. **(Ver anexo 8)**

Para el análisis cuantitativo se asignó un valor de cinco puntos a cada respuesta de excelente, cuatro puntos muy bien, tres puntos bien, dos puntos regular y cero puntos mal. Se calcularon los coeficientes sobre la base de 5 puntos para cada indicador y el general. Los valores del coeficiente por debajo de 3 puntos indican la desaprobación por parte de los especialistas; valores superiores a 3 puntos y próximos a 5 avalarán la propuesta. ? E? MB? B? R? (para cada pregunta, una opción, para el total lo acumulado)

$$K = \frac{\text{suma de puntos}}{N} \text{ donde } N = 5 \text{ Es? A}$$

K –coeficiente de aceptación.

Es –cantidad de especialistas consultados.

A –total de aspectos a evaluar por los especialistas.

E –suma 5 puntos por cada evaluación de excelente

MB –suma 4 puntos por cada evaluación de muy bien

B –suma 3 puntos por cada evaluación de bien

R –suma 2 puntos por cada evaluación de regular

N- Total de puntos a acumular

Pregunta	# de Aspectos	Puntos a acumular	Puntos acumulados	Coefficiente de aceptación
1	1	40	32	4,0
2	1	40	30	3,75
3	1	40	36	4,5
4	1	40	37	4,62
5	1	40	33	4,12
6	1	40	37	4,62
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>240</b>	<b>215</b>	<b>4,47</b>

Los puntos a acumular se corresponden con el número de especialistas que aceptaron evaluar la estrategia. El ejemplo contempla a 8 especialistas consultados.

#### **Análisis cualitativo**

En la pregunta 1 (**Introducción- fundamentación**), los aspectos contemplados alcanzaron el máximo de coeficiente, 4, sin hacérseles recomendaciones.

En la pregunta 2 (**diagnóstico de la situación actual**), el coeficiente obtenido fue de 3,75 pierde 1,25. Siendo este el más bajo y los especialistas coincidieron en que debe añadirse lo siguiente:

Aumentar el número de fortalezas.

En la pregunta 3 (**descripción del estado deseado**), el coeficiente obtenido fue de 4,5 y los especialistas no efectuaron señalamientos.

La pregunta 4 (**planeación estratégica**), obtuvo una puntuación de 37 puntos del total que podían otorgar los especialistas para un coeficiente de 4,62 puntos, siendo este uno de los más elevados, las acciones responden a los objetivos trazados.

Pregunta 5 (**la instrumentación**) obtuvo 33 puntos de los 40 que podían otorgar los especialistas para un coeficiente de 4.12.

La pregunta 6 (**la evaluación**) obtuvo 37 puntos para un coeficiente de 4,62 puntos, siendo este coeficiente al igual que el obtenido en la planeación estratégica los más elevados y no hubo recomendaciones.

### **Conclusión de la consulta a especialistas**

De manera general, los especialistas consideran que la estrategia que se propone para favorecer la evaluación de los servicios de información, es factible en su ordenamiento, profundidad, se enmarca en una concepción amplia e integral del problema que se propone solventar la autora por lo que es factible para su aplicación en la práctica.

Es aplicable porque las acciones se plantean con claridad y se detalla la metodología a seguir.

Responde a los objetivos del Sistema de Información para la Educación y la temática escogida, tiene gran importancia social por la incidencia que tiene en la mejora continua de los servicios de información y su evaluación, en la labor de los bibliotecarios de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.

Teniendo en cuenta la puntuación obtenida 215 con respecto a la que debía obtener 240 la estrategia propuesta es factible para su puesta en práctica con un coeficiente de aceptación de 4,47 puntos por parte de los especialistas.

### **Conclusiones parciales del capítulo**

1. La estrategia para favorecer la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire”, la cual está concebida sobre una base dialéctico-materialista y en su estructuración contempla un conjunto de acciones, que permite la readecuación de sus componentes y acciones a partir de las necesidades de los bibliotecarios y los usuarios que sirve.
2. La consulta a especialistas demostró la validez práctica de la estrategia para la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.
3. La estrategia elaborada, debe constituir un accionar teórico-práctico que no limite las iniciativas y particularidades de los participantes donde se instrumente.



## CONCLUSIONES

1. 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
2. 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”, arrojo 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.
3. La estrategia propuesta para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire”, la cual esta conformada por la determinación de sus fundamentos, el diagnóstico, el planteamiento del objetivo general y específico, la planeación estratégica e instrumentación y la evaluación.
4. La valoración de la estrategia para resolver las limitaciones en la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire, según criterio de especialistas, resultan en su totalidad muy adecuada, todo lo cual demuestra la validez teórica de la estrategia dirigida a la evaluación de los servicios de información, para la satisfacción de necesidades a la comunidad de usuarios que sirve y la mejora continua de los mismos.

## **RECOMENDACIONES**

1. Hacer extensiva la estrategia de evaluación de los servicios de información a otras bibliotecas del Sistema de Información para el perfeccionamiento de los servicios en los diferentes niveles de educación a través de actividades y talleres de capacitación, de acuerdo con las características del contexto.
2. Se continúe profundizando en elementos del tema en cuestión, no tenidos en cuenta en esta investigación y se consideren de importancia para el desarrollo no solo de los servicios de información y el bibliotecario que realiza la actividad, sino además del Sistema de Información para la Educación de forma general.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alonso Pérez, O. (2009). Estrategia para evaluar el impacto de la superación de los cuadros del primer nivel de dirección del Instituto Superior Pedagógico “Rafael María de Mendive”. Tesis en opción al grado académico de Máster en Educación. Instituto Superior Pedagógico “Rafael María de Mendive”. Pinar del Río.
- Añorga, J. (2005). Paradigma educativo para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad, educación avanzada [material digitalizado]. La Habana, Cuba. ISPEJV.
- Arencibia, V., Hernández, R., LLivina, M. y Valdés, O. (2005). La investigación educativa como sustento de las transformaciones educacionales. En: MINED. VI Seminario Nacional para Educadores [tabloide]. La Habana, Cuba.
- Baxter Pérez, E. (2001). El Proceso de investigación en la metodología cualitativa: un enfoque participativo y la investigación-acción. En Revista Desafío Escolar. Año 5. 2da. Edición Especial. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas de Cuba.
- Bermúdez R, Pérez L. (2004). Aprendizaje formativo y crecimiento personal. La Habana, Cuba. Pueblo y Educación.
- Blanco, A. (2001). Introducción a la sociología de la educación. La Habana, Cuba. Pueblo y Educación.
- Chávez Rodríguez, J. (2001). La investigación científica desde la escuela. En Revista Desafío Escolar. Año 5. 2da. Edición Especial. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas de Cuba.
- Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas. (1995). Barcelona: Diputación de Barcelona. Col·legi Oficial de Bibliotecaris- Documentalistes de Catalunya.
- Colomba, N. Evaluación, nuevas concepciones. Disponible en URL: <http://www.monografias.com/trabajos11/conce/conce.shtml> (Consultado: 23 de mayo 2010)
- De Armas Ramírez, N. (2005). Caracterización y diseño de los resultados científicos como aportes de la investigación educativa.
- De Armas, N., Marimón, J., Guelmes, E., Rodríguez, A. y Lorences, J. (2005). Aproximación al estudio de la metodología como resultado científico. En. Los resultados científicos como aportes de la investigación educativa. Villa Clara, Cuba: Centro de Estudios de Ciencias Pedagógicas, ISP Félix Varela.
- Díaz, C. (2001). La información, la investigación y las referencias bibliográficas según el estilo Vancouver [folleto]. Sucre, Bolivia: Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca.
- Escalona, E., Arencibia, V. y García, L. (2005). La investigación educativa como sustento de las transformaciones educacionales. En: VI Seminario Nacional para Educadores [tabloide]. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.
- Ferragut Rodríguez, O. (2009). Estrategia de superación profesional para perfeccionar el uso y manejo de las fuentes de información en los bibliotecarios escolares de la Educación Técnica y Profesional del municipio Pinar del Río. Tesis en opción al grado de Master en Educación. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”. Pinar del Río.

- Ferrer, M. (2006?). La información científico-técnica en las transformaciones educacionales. En: Fundamentos de la investigación educativa, Módulo I, Segunda parte. Maestría en Ciencias de la Educación. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Ferrer, M. (2005). La gestión de información en la profesionalización y la investigación educativa. En: VI Seminario nacional para educadores [Tabloide]. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.
- Ferrer, M. (2002). La concepción estratégica para el sistema de información para la educación: condiciones y perspectivas que se abren hacia el futuro [material digitalizado]. La Habana, Cuba: CIED.
- Fiallo Rodríguez, J. Las fichas (2001): Gran ayuda a la memoria del investigador. En Revista Desafío Escolar. Año 5. 2da. Edición Especial. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas de Cuba.
- Fiallo Rodríguez, J. (2001). Algunos criterios para evaluar la eficiencia y la calidad de las investigaciones. En Revista Desafío Escolar. Año 5. 2da. Edición Especial. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas de Cuba.
- Fundamentos de la Educación / Josefina López, H. (2000)... [et.al.]. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Grafton, P. y Navia, L. (1992). ¿Cómo puede el docente obtener la información para su labor? [folleto]. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.
- González Maura, V., Castellanos Simona, D., Córdova Llorca, M., Martínez Angulo, M. Fernández González, A. y Martínez Corona, N. (2004). Psicología para educadores. Ciudad de La Habana. Pueblo y Educación.
- González Pérez, Y., Rosell León, Y., Marín Milanés, F., Leal Labrada, O., Piedra Salomón, Y. y Kourí Cardellá, G. (2006). Usabilidad: la evaluación de los servicios en el entorno Web. Acimed 2006; 14(5). Disponible en URL: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_5\\_06/aci10506.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci10506.htm). (Consultado: 23/mayo/2010).
- Gualier, H. (2001). Marketing en los servicios de información. En. <http://www.monografias.Com>. (Consultado, 25 de julio del 2010).
- Guinchat, L. y Menou, M. (1993). Indicadores para la evaluación del impacto de la información en el desarrollo. Montevideo. Centro Internacional de Investigaciones para el desarrollo. Oficina Regional para América Latina y el Caribe.
- Ideario pedagógico de José Martí (1990). Centro de Estudios Martianos. Ciudad de La Habana. Editorial Pueblo y Educación.
- Informe Central al quinto Congreso del Partido Comunista de Cuba (1997). La Habana. Editora Política.
- ISO. Norma Internacional 9001:2000. (2000). Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos. Ginebra.
- ISO. Norma Internacional ISO 9000:2000. (2000) Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Ginebra.
- Keeling, M. (2004). Biblioteca universitaria pedagógica: análisis de una propuesta para el cambio. En: VI Taller de bibliotecas universitarias de Iberoamérica [CD- ROM]. La Habana, Cuba. Universidad de La Habana.
- Keeling Álvarez, M. (2010). Concepción teórico-metodológica para favorecer el desarrollo de la actividad científica educacional de docentes investigadores desde el Centro de Documentación e Información Pedagógica de la Universidad de Ciencias

Pedagógicas "Enrique José Varona". Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Ciudad de La Habana.

- Keeling M. (2009). Estrategia de gestión del conocimiento para potenciar la actividad de ciencia desde el CDIP UCP "Enrique José Varona". Órbita científica [Seriada en línea]; 15(52). Disponible en: URL: <http://www.ucpejv.rimed.cu>.
- Keeling, M. y Girón, D. (2008). La Información científica: una herramienta necesaria para la profesionalización del docente [material digitalizado]. La Habana, Cuba: CDIP Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona".
- Kotler, Philip; Armstrong, Gary. (1998). Fundamentos de mercadotecnia. 4. Ed. Prentice-Hall.
- Labarrere G, Valdivia G. (1986). Pedagogía. La Habana, Cuba. Pueblo y Educación.
- Lammbin, J. (1994). Marketing estratégico. Madrid. McGraw-Hill.
- Lancaster, F. (1993). If you want to evaluate your library services. 2ed. Londres. Library Association.
- Lenin, V. (1979). Cuadernos Filosóficos. La Habana. Editora Política.
- León Aguilar, A. y Cols (1993). Algunos criterios sobre la evaluación del efecto socio-económico de los servicios de información. En Ciencias de la información. Vol.24, No.4. La Habana.
- Leontiev, A. (1981). Actividad, conciencia, personalidad. Ciudad de La Habana. Pueblo y Educación.
- Levilt, T. (1987). Panorama de Management y Theodore. Buenos Aires. Organización y Desarrollo.
- Ley de Ciencia y Tecnología de la República de Cuba. (2001). La Habana: Cuba: Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente (CITMA).
- Metodología de la investigación educacional / Gastón Pérez Rodríguez (1996)... [et al.]. Ciudad de La Habana. Pueblo y Educación.
- Ministerio de Educación (MINED). (2001). II Seminario Nacional para el personal docente [tabloide]. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.
- Moreno Iglesias, M. (2004). Una propuesta metodológica para evaluar la eficacia del proceso pedagógico áulico en las secundarias básicas del municipio de Pinar del Río. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas, Ciudad de La Habana.
- Norma ISO 11620. (1998). Información y documentación. Indicadores del trabajo bibliotecario. Ginebra.
- Núñez Paula, I. (1996). AMIGA: una metodología para la determinación y la satisfacción de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades. Disponible en: Special Library Association. Competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI. 1996. Disponible en: <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/compsp.cfm> (Consultado: 23 de enero de 2011).
- Núñez Paula, I. (1992). Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores.--En: Ciencias de la Información 23(2):118-30. IDICT.
- Núñez Paula, I. (2004). Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional. ACIMED.12 (5). Disponible en URL:

[http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_5\\_04/aci04504.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci04504.htm) [Consultado, 20 de mayo del 2010].

- Páez Urdaneta, I. (1992). Bibliotecas Universitarias. La crisis y la oportunidad. En Revista Educación Superior y Sociedad 3 (2): 23-39.
- Partido Comunista de Cuba (PCC). (1978). Tesis y Resoluciones. Primer Congreso del Partido Comunista de Cuba. La Habana, Cuba: Editora Política.
- Pereda, J. L. (2002). Programa estratégico de trabajo para el curso 2001-2002: SIED. Instituto Superior Pedagógico "Rafael María de Mendive". Pinar del Río, Cuba.
- Pereda, J. (2003). Banco de problemas del SIED en la provincia de Pinar del Río. Curso académico 2002-2003. Instituto Superior Pedagógico "Rafael María de Mendive". Pinar del Río, Cuba.
- Pérez Fernández, A. (2006). La medición del impacto de los servicios de información: una necesidad y un reto. ACIMED, 2006; 14(5). Disponible en URL: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_5\\_06/aci10506.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci10506.htm) [Consultado, 23 de mayo del 2010].
- Pérez Matos, N. (2004). La literatura bibliológica informativa en Cuba: estudio histórico métrico". Tesis para optar por el título de Máster en Bibliotecología y Ciencias de la Información. La Habana. Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana.
- Pérez Rodríguez, G. (2002). Metodología de la investigación educacional. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Pérez Rodríguez, G. (1989). Metodología de la investigación pedagógica y psicológica / Gastón Pérez Rodríguez e Irma Nocedo de León, Ciudad de La Habana. Pueblo y Educación. (Primera y Segunda Parte).
- Pinto Ferreira, S. (1996). Novos paradigmas de informação e novos percecoes de usuarios. Ciencia da Informação; 25(2):221.
- Pinto, M. (1994). Indicadores de calidad descriptiva en la gestión de los procesos analíticos-documentales. Los profesionales ante el reto del siglo XXI, Integración y calidad, IV jornada de Documentación Automatizada: Gijón.
- Ponjuán Dante, G., Villardefrancos Álvarez, M. y León Santos, M. (2005). Principios y métodos para el mejoramiento organizacional. La Habana: Félix Varela.
- Ponjuan G. (2004). Sistemas de información. En. Ponjuán, G, Martí, Y. y León, M. Sistemas de información: principios y aplicaciones. La Habana, Cuba: Félix Varela.
- Ponjuán Dante, G. (1998). Gestión de información en las organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones. Santiago. CECAPI.
- Psicología para educadores (1995). Viviana González Maura... [et al.]. Ciudad de La Habana. Pueblo y Educación.
- Pulido Díaz, A. (2009). El Enfoque Integral como concepción de la investigación Científica en la esfera educacional. Instituto Superior Pedagógico "Rafael María de Mendive". Pinar del Río.
- Rojas, J. (2006). Diseño de servicios de información. La Habana, Cuba. Félix Varela.
- Pupo Pupo, R. (1990). La actividad como categoría filosófica. Ciudad de La Habana. Ciencias Sociales.
- Rojas, J. y Delgado, D. (2003). Usuarios de la información: selección de lecturas. La Habana, Cuba. Félix Varela.

- Sánchez, B. (2004). La universalización de la educación superior en Cuba: una oportunidad para reflexionar sobre los modelos de gestión en las bibliotecas universitarias. [Seriada en línea] 12(2). Disponible en: URL: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_2\\_04/aci13204.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_2_04/aci13204.htm). (Consultado, 3 de marzo del 2010).
- Setién Quesada E. (1986). Servicios de Información. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Sistematizaciones de competencias de los profesionales de la información. Valoración de la relación de Decidoc por los asociados de SEDIC. El profesional de la Información [Seriada en línea] 2003; 12(1). Disponible en: URL: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=308470>. (Consultado, 20 de abril del 2009).
- UNESCO. Conferencia mundial sobre la Educación Superior. Declaración mundial sobre la educación superior en el Siglo XXI: Visión y acción. 9 de octubre de 1998 En: [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm). (Consulta 19 de junio del 2010)
- La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI. En: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/ems/vol16\\_1\\_02/ems04102.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/ems/vol16_1_02/ems04102.htm). (Consulta 19 de mayo del 2010).
- Valiente Sandó, P. (2007). La superación profesional de docentes y directivos educacionales: una propuesta para su dirección. Curso 77, Pedagogía 2007. La Habana, Cuba.
- Valiente Sandó, P. (s.f.) Metodología para evaluar el impacto de la superación de los Directivos Educacionales. (formato digital)
- Valledor Ceballo, R. (2005). Instrumento Criterio de especialistas en CD. Maestría en Educación. IPLAC.
- Vickery, B. (1987). Sistemas de información: concepto, características y tipos. p. 29. En Introducción al estudio de la información y la documentación La Habana, Cuba.
- Vigotsky, L. (1981). Pensamiento y Lenguaje. La Habana, Cuba. Pueblo y Educación.
- Vigotsky, L.S. (1983). Obras Completas t.V. La Habana, Cuba. Pueblo y Educación.

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1. Guía para el análisis de documentos**

**Objetivo:** Precisar el tratamiento dado a los servicios de información y su evaluación en la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.

#### **Documentos para someter a análisis**

- Informes de balance de las reuniones nacionales del Sistema de Información para la Educación.
- Estrategias de trabajo del Sistema Nacional y Provincial de Información correspondientes a los cursos 2003- 2010.
- Informes de visitas especializadas y de entrenamiento realizadas por parte de la dirección del Sistema de Información en la provincia a las estructuras municipales y provinciales.
- Indicaciones de los organismos superiores relacionadas con los servicios de información y su evaluación para el Sistema de Información.
- Informe de los controles estadísticos de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire”.

### **ANEXO 2. 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 3. Guía de Observación.**

Guía de observación al bibliotecario en la ejecución y desempeña 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.

**I. Aspectos a observar**

Dimensiones	Indicadores	A	PA	I
<b>Cognitiva</b>	1. Capacidad de comunicación.	X		
	2. Dominio en la ejecución de la actividad	X		
	3. Capacidad de respuesta.	X		
	4. Disponibilidad de títulos en la biblioteca.		x	
	5. Satisfacción de necesidades del usuario.			x
<b>Procedimental</b>	1. Ejecución en los servicios de información (prestados: internos, interbibliotecarios, académicos, consultorías, cursos de postgrado, diplomados.	X		
	2. Creatividad en la entrega de los resultados de los servicios de información.		X	
	3. Calidad de la atención al usuario.			X
	4. Actualidad de los fondos documentales existentes.		X	
	5. Anticiparse a las necesidades del usuario.			X

<b>Actitudinal</b>	1. Conciencia del rol que desempeña.			
	2. Compromiso con la actividad que realiza.	X		
	3. Utilización de los productos y servicios de la biblioteca (Internet, bases de datos).		X	
	4. Nivel de accesibilidad.		X	
	5. Valor de la información a utilizar.	X	X	X

Leyenda: A: adecuado; PA: poco adecuado; I: inadecuado

#### **ANEXO 4. Encuesta de satisfacción a usuarios de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”.**

Estimado compañero, teniendo en cuenta las transformaciones en la Educación Superior y los retos que la sociedad impone a esta, solicitamos su opinión sincera sobre los servicios de información que ofrece la Biblioteca “Pablo Freire”, la satisfacción de sus necesidades, así como sugerencias para mejorar continuamente la actividad, para lograr el éxito en nuestro trabajo. Muchas gracias. **(Marque con una X donde sea necesario)**

Objetivo: Obtener información acerca de cómo se desarrollan los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire”, en función de la mejora continua y la satisfacción de necesidades informativas.

Datos del encuestado.

A. En que se desempeña actualmente:

Profesor----- Directivo----- Estudiante-----Otra Función-----

B. Categoría académica o grado científico-----

A continuación se hacen una serie de preguntas referidas a los servicios de información que le oferta la Biblioteca “Pablo Freire”.

1. Considera que los servicios de información que ofrece la Biblioteca “Pablo Freire” son: Muy buenos----- Buenos----- Regular----- Malos-----

2. ¿Cómo le gustaría ser tratado cuando visita nuestra Biblioteca?

3. La información que los servicios le ofrece han aportado experiencia para la actividad que desarrolla. Si----- No----- A veces-----

4. ¿Satisface Ud. las necesidades de información cuando visita nuestra Biblioteca?  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_ A veces\_\_\_\_\_

5. ¿Considera útil para su trabajo los servicios de información que ofrece la Biblioteca “Pablo Freire”, ha necesitado alguno? SÍ -----NO -----A veces-----

a. ¿Diga cuáles?-----

6. Indique qué lo motiva a solicitar los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire”.

Investigación----- Autopreparación----- Otros. Especificar-----

8. ¿Cómo han influido los servicios de información en los conocimientos que posee para su desarrollo profesional? Positivamente----- Negativamente-----

9. Enumere tres beneficios y tres errores que presentan los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire”:

Beneficios-----

Errores-----

10. Considera importante los servicios de información que ofrece la Biblioteca ?¿Por qué?-----

11. ¿Qué hacer para facilitar el acceso a la información de actualidad?  
-----

12. ¿Qué sugerencias pudiera ofrecer para mejorar los servicios de información?  
-----

#### **ANEXO 5. Consulta a especialistas.**

**Objetivo:** Detectar posibles insuficiencias y perfeccionar con la colaboración de Especialistas la estrategia elaborada para favorecer la evaluación de los servicios de información de la Biblioteca “Pablo Freire” de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Rafael María de Mendive”

**Introducción:** Ponemos en sus manos el resultado de nuestra investigación. Aunque hemos hecho un gran esfuerzo, estamos conscientes que con su experiencia puede darnos criterios y sugerencias que nos permitirán perfeccionar nuestro trabajo, con toda sinceridad agradecemos su colaboración:

**Nombre y apellidos:** \_\_\_\_\_

**Centro de trabajo** \_\_\_\_\_

Experiencia en el trabajo con el Sistema de Información para la Educación. \_\_\_\_\_

#### **Pregunta 1.**

Expresa su criterio acerca de la introducción – fundamentación de la estrategia que se presenta, otorgándole una calificación de acuerdo con las categorías que se exponen. Tenga en cuenta si plantea la existencia de insatisfacciones con respecto a los fenómenos, objetos o procesos que se desarrollan en el cambio o contexto determinado, y las ideas o puntos de partida que fundamentan la estrategia.

E\_\_\_ MB\_\_\_ B\_\_\_ R\_\_\_ M\_\_\_

#### **Pregunta 2.**

Haga un estudio del diagnóstico de la situación actual que se presenta en la estrategia y señale si la misma indica el estado real del objeto y evidencia el problema en torno al cual gira y se desarrolla la estrategia. Exprésalo en correspondencia con los siguientes criterios evaluativos.

E\_\_\_ MB\_\_\_ B\_\_\_ R\_\_\_ M\_\_\_

#### **Pregunta 3.**

Después que analice la descripción que hace el autor (a) del estado deseado de la estrategia, califique si esta expresa el planteamiento de objetivos y metas a alcanzar en determinados plazos de tiempo. Utilice para ellos los criterios evaluativos siguientes:

E\_\_\_ MB\_\_\_ B\_\_\_ R\_\_\_ M\_\_\_

#### **Pregunta 4.**

Deténgase en la planeación estratégica y determine si se definen las actividades y acciones que respondan a los objetivos trazados y a las entidades responsables y si contempla la planificación por etapas de las acciones, recursos, medios y métodos que corresponden a estos objetivos. Califícala de acuerdo a los criterios siguientes:

E\_\_\_ MB\_\_\_ B\_\_\_ R\_\_\_ M\_\_\_

#### **Pregunta 5.**

Exprese si la Instrumentación de la estrategia explica cómo se aplicará, bajo qué condiciones, durante qué tiempo, sus participantes y los responsables. Valore y califique su calidad en correspondencia con los siguientes indicadores de evaluación:

E\_\_\_ MB\_\_\_ B\_\_\_ R \_\_\_ M\_\_\_

**Pregunta 6.**

Analice el momento de evaluación de la estrategia y determine si prevé los indicadores e instrumentos para medir y valorar los resultados, para definir los logros y los obstáculos que se han ido venciendo y para la valoración de la aproximación lograda al estado deseado. Utilice los indicadores de evaluación siguientes:

E\_\_\_ MB\_\_\_ B\_\_\_ R \_\_\_ M\_\_\_

IMPORTANTE: Emita sus criterios valorativos para perfeccionar la estrategia. Gracias.

**ANEXO 6: Validación de Consulta a especialistas.**

Pregunta	# de Aspectos	Puntos a acumular	Puntos acumulados	Coefficiente de aceptación
1	1	40	32	4,0
2	1	40	30	3,75
3	1	40	36	4,5
4	1	40	37	4,62
5	1	40	33	4,12
6	1	40	37	4,62
Total	6	240	215	4,47