



Pedagogía y Sociedad. Cuba. Vol. 17, no 39, mar.-jun. 2014, ISSN: 1608-3784. RNPS: 1903

PROPUESTA DE INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

MSc. Lidia Esther Estrada Jiménez. Español y Literatura. Asistente. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Capitán Silverio Blanco Núñez”. Sancti Spíritus. Cuba. Email: lestrada@ucp.ss.rimed.cu

MSc. Nisdani González Hernández Español y Literatura. Asistente. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Capitán Silverio Blanco Núñez”. Sancti Spíritus. Cuba. Email: nghernandez@ucp.ss.rimed.cu.

Lic. Maritza Rosa Valdivia Fonseca. Instructora. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Capitán Silverio Blanco Núñez”. Sancti Spíritus. Cuba. Email: mfonseca@ucp.ss.rimed.cu

Resumen

La evaluación de las actividades y servicios en las unidades de información los Centros de Documentación e Información Pedagógica (CDIP) es indispensable; sin embargo, en los servicios es donde la satisfacción de las necesidades de los usuarios toma un papel preponderante, por lo que su evaluación se torna una tarea de primer orden. El estudio de la evaluación de los servicios a los usuarios; debe ser la recopilación de meras opiniones con la utilización de métodos que permitan medir la calidad de los servicios, definida en términos de las expectativas del usuario y las percepciones sobre los servicios que recibe. El presente artículo tiene como objetivo proponer indicadores para la evaluación de los servicios de información lo cual constituye un resultado de una tarea del proyecto no asociado a proyectos territoriales de investigación “Evaluación del impacto de los servicios de información en los CDIP y Filiales Pedagógicas de Sancti Spíritus”.

Palabras clave: evaluación; servicios de información; indicadores; biblioteca; usuarios

PROPOSAL OF INDICATORS FOR THE EVALUATION OF THE IMPACT OF INFORMATION SERVICES

Abstract

The evaluation of each and every one of the activities in the Documentation Centres and Educational Information (CDIP) is essential; however, in the services is where the satisfaction of the needs of users takes a leading role, by what their evaluation becomes a task of first order. The study of evaluation of services to users; should be the collection of mere opinions by the use of methods that allow the researcher to measure the quality of the services, defined in terms of the expectations of the user and the perceptions about the services they receive. This article has as objective to propose indicators for the evaluation of the impact of information services which is a result of a task of the research project "Assessment of the impact of the information services in the CDIP Pedagogical and subsidiaries of Sancti Spiritus".

Keywords: evaluation; information services; indicators; library; users

Recepción: 7-1-2014

Evaluación: 24-1-2014

Recepción de la versión definitiva: 11-2-2014

INTRODUCCIÓN

La universidad de este siglo tiene ante sí un gran reto: demostrar a la comunidad académica su valía, esto lo logra no solo con egresar profesionales exitosos, sino por su calidad docente, su investigación, su producción documental, la forma en que propone mejoras a la comunidad y traspasa sus fronteras. Para garantizarlo la Biblioteca deberá asumir un rol protagónico en el proceso docente-investigativo-productivo, elevando significativamente su nivel de competencias.

Lograr estas metas, requiere poder garantizar elementos tales como: recursos tecnológicos y presupuestales y un recurso humano comprometido, capacitado, motivado y con estándares que garanticen los procesos y acciones adecuadas para estos requerimientos.

Muchas investigaciones a nivel internacional, nacional y de territorio están enmarcadas en el logro de elevar la calidad de los servicios de información, aspecto que ha sido tratado por el sistema de bibliotecas públicas y médicas en la que existe una literatura profesional que se vierte sobre el tema. También se pudo constatar en bibliografía de países de América Latina y de España que existen investigaciones que aborda el tema y ofrece métodos para realizar la evaluación de los servicios.

Los documentos consultados coinciden en ver la evaluación de los servicios como:

- Un proceso sistemático
- Presupone la emisión de un juicio de valor.
- Se sustenta en la información (rigurosa, fiable, válida).
- Se encamina a la mejora y elevación de los niveles de desarrollo de la institución y los sujetos que forman parte de ella.

Aspectos que permiten la retroalimentación entre usuario/bibliotecario desde el punto de vista subjetivo y objetivo por lo que cabe hacerse la siguiente pregunta ¿Cómo podemos cuantificar los beneficios que para los usuarios reporta un buen servicio de biblioteca?, es difícil responder a la pregunta, pero realmente esos beneficios existen, y por lo tanto los podemos medir en términos de calidad de servicio y satisfacción de usuarios.

En este proceso de evaluación uno de los problemas más graves que presentan los centros de información es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el servicio que se les ofrece. Por lo que el presente artículo propone indicadores para evaluar los servicios de información, profundizando en el estudio sobre usuarios, fondos, circulación y desarrollo de colecciones.

DESARROLLO

Evaluación de los servicios de información y su impacto

Refiriéndose a la evaluación, varios autores están de acuerdo en manifestar que es un proceso que posibilita el conocimiento de los efectos de un proyecto o programa en relación con las metas propuestas y los recursos movilizados. Taladriz Mas, M. (1994: 455) considera que “la evaluación es el proceso mediante el cual se determina hasta qué punto se alcanzaron las metas propuestas”. En el modelo de evaluación que propone este autor, se consideran las intenciones del programa, las metas y objetivos de comportamiento y los procedimientos que son necesarios poner en práctica para realizarlo con éxito.

Según Rojas Benítez, J. L. (2003: 25) “evaluar implica valorar el desenvolvimiento del servicio y su correspondencia con los objetivos que persigue. En ella, se obtienen elementos que reflejan el funcionamiento de dicho servicio y su relación con las expectativas de sus usuarios. Analiza, emite criterios de valor, propone cambios para el mejoramiento”. Y, para evaluar actualmente los servicios se utilizan indicadores, porque

estos – continúa diciendo - “facilitan el control en el proceso de dirección y sirven como base para la referencia y diálogo entre el personal de la biblioteca, las distintas entidades que contribuyen a la biblioteca y la comunidad de usuarios”.

Para Ponjuán Dante, G. (2007:15) por su parte, afirma que 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. Este último amplía el concepto, al plantear que una evaluación integral requiere considerar la continuidad del proceso de evaluación, su carácter científico, la inclusión de las expectativas de los usuarios, tanto internos como externos, las oportunidades y las amenazas existentes en el entorno; así como la complejidad de los elementos que integran el fenómeno de evaluación: la misión y los objetivos de la institución, las metas, la visión, las estrategias, los portentos, acciones, productos, servicios, recursos, eficiencia y eficacia, beneficios e impacto.

Por otra parte no basta con identificar el impacto alcanzado, sino que resulta imprescindible analizar, a partir de los indicadores utilizados, los impactos potenciales y trabajar por su consecución, mediante una adecuada planificación.

El indicador de impacto más comúnmente reconocido es el de “satisfacción del usuario”, pero así enunciado resulta algo ambiguo. ¿Qué determina el indicador? ¿Determina si el usuario quedó o no satisfecho con los recursos que la biblioteca le proporcionó? ¿O con los volúmenes de los recursos puestos a su disposición? ¿O con la utilidad que pudo derivar el empleo de esos recursos? Este último sería realmente el impacto social real en última instancia.

Hay varios objetivos claves que la biblioteca universitaria debe cumplir y otros dependerán de sus características propias:

- Garantizar información actualizada y oportuna para la docencia universitaria
- Garantizar información relevante y atinente para las investigaciones
- Mantener una colección balanceada para todas las áreas del conocimiento
- Contribuir al desarrollo educativo y cultural de la universidad
- Gestión Bibliotecaria

El proceso de selección de indicadores muchas veces están en correspondencia con los sistemas de acreditación nacional y los modelos implementados en otros contextos, pero a veces estos no responden a los objetivos y deberá la propia biblioteca escoger cuales aplica. Sin embargo se deberá seleccionar muy bien con que vara se mide. Es

por ello la importancia de determinar cuales son los apropiados que tendrán como objetivo garantizar la evaluación.

Para poder seleccionar indicadores e iniciar el proceso de evaluación de los servicios de información y su impacto se tuvo en cuenta las potencialidades y debilidades con que se cuenta:

Como potencialidades se cuenta con:

- Tecnología a disposición de los usuarios (ocho clientes ligeros)
- Personal preparado profesionalmente y comprometido con la función que realizan
- Sitio Web del CDIP “Raúl Ferrer Pérez”
- Biblioteca Digital
- Apoyo por parte de la Universidad para el desarrollo del proceso de evaluación
- Horario interrumpido
- Colecciones en desarrollo
- Producción científica en desarrollo
- Revista electrónica que permite la socialización de los resultados científicos de los docentes
- Acceso a sitios de la UCP.
- La representación del Órgano Editor Educación Cubana para la elaboración de libros y folletos electrónicos
- Acceso a la INTRANET y la INTERNET

Debilidades

- No tener experiencia para afrontar un proceso de evaluación.
- Contar con un local donde el espacio no esta acorde a la cantidad de usuarios que asisten al CDIP.

Además se debe tener en cuenta los servicios que se van a evaluar y que se consideran pertinentes por su aplicación a la comunidad de usuarios.

Catálogo electrónico: diseñado por el programa WINISIS para la recuperación de la información en papel y digital.

Consulta de documentos: El usuario puede consultar documentos en formato electrónico, tanto en la base de datos como a texto completo.

Correo Electrónico: Vía que se utiliza para intercambiar con los usuarios atendiendo a sus necesidades informativas y envío de información solicitada, así como para conocer el efecto que ha causado el servicio.

Revista Electrónica: “Pedagogía y Sociedad” es un medio para divulgar el acontecer científico técnico.

En la actualidad existen varias normas y estándares internacionales para evaluar los servicios y la gestión de las bibliotecas universitarias. En esta investigación se hace énfasis en la calidad del servicio de las bibliotecas universitarias, ya que algunas normas internacionales, hacen referencia a la ‘Satisfacción del usuario’, destacan cuan importante es evaluar las percepciones que los usuarios tienen acerca de las horas de atención, las facilidades para el estudio, la disponibilidad de documentos, el servicio de referencia, la capacitación de los usuarios y las actitudes del personal de la biblioteca (ISO) International Organization for Standardization 9000. (2011). (Formato digital)

La consulta de varios documentos nos permitió conocer el sistema de evaluación de los servicios de los autores Herrera Viedma, E. y López Gijón, J. (2011). El cuestionario LibQUAL+ se aplica en diversas universidades con el fin de medir la calidad del servicio de biblioteca y dar a conocer la opinión que los estudiantes y docentes tienen sobre los servicios ofrecidos en cuanto a la infraestructura, las colecciones, las herramientas de acceso a la información y el trato personal recibido.

Los objetivos a medir en este cuestionario son:

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario.
- Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los usuarios perciben como (servicios de) calidad.
- Recoger e interpretar retroalimentación de los usuarios (a lo largo del tiempo).
- Ofrecer información de evaluación comparable con otros centros homogéneos
- Identificar las buenas prácticas.
- Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos.

Es un instrumento con una metodología estandarizada para el análisis y recolección de datos, éste se basa en la teoría de la brecha, la cual señala que la valoración de la calidad por parte del usuario se da en tres niveles: las expectativas mínimas (nivel mínimo), las expectativas ideales (nivel deseado) y la realidad (nivel percibido).

Acogiéndonos a lo planteado y contextualizándolo a la realidad de las unidades de información se identifican las zonas de tolerancia al servicio brindado por las bibliotecas universitarias.

Para evaluar la calidad del servicio se debe tener en cuenta:

Compromiso con el servicio: Corresponde al aspecto humano del servicio brindado por la biblioteca. Dimensión que mide la percepción de los usuarios sobre la cortesía mostrada por los empleados y la capacidad que tienen para generar confianza y seguridad en los usuarios.

Control personal: Alude a los recursos electrónicos y a la infraestructura informática que hacen posible que el usuario busque y encuentre información de forma independiente.

Acceso a la información: Se refiere a la visión que tiene el usuario de las colecciones de la biblioteca, en términos de cobertura, disponibilidad, actualidad, etc.

Biblioteca como lugar: vinculada con la imagen de la biblioteca como un espacio para el trabajo intelectual, la reflexión y las tareas analíticas. En ese sentido, está vinculado con la percepción de los ambientes y la distribución de los espacios. Mide las percepciones y las expectativas de los usuarios en tres grandes dimensiones:

- Valor Afectivo del Servicio
- La Biblioteca como Lugar
- Control de la Información



¿Cómo mide la calidad del servicio? A través de encuesta de satisfacción.

En cada pregunta hay que contestar 3 cuestiones. Nivel de servicio mínimo (VM): es el valor por debajo del cual el usuario no tolera respecto al ítem que se le está preguntando, Nivel observado (VO): el valor que observa o percibe y Nivel de servicio deseado (VD): valor que el usuario desearía.

Las dimensiones e indicadores propuestos para medir la calidad de los servicios son:

Dimensiones: VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO

- El personal le inspira confianza y es siempre amable
- El personal le ofrece atención personalizada
- El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas
- El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan
- El personal está atento a las necesidades del usuario
- El personal comprende las necesidades de sus usuarios

Dimensiones: LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO

- El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje
- El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual
- El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor
- El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación
- Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo

Dimensiones: CONTROL DE LA INFORMACIÓN

- El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho
- El sitio Web de la biblioteca permite encontrar información acorde a las necesidades
- Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información
- Los recursos digitales cubren las necesidades de información
- El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que se necesita
- Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco
- Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas en el pregrado y posgrado

- Las revistas en versión electrónica es el espacio idóneo para la socialización de los resultados científicos
- Los fondos bibliográficos en las colecciones satisfacen las necesidades en el pregrado y en el posgrado
- La producción científica que existe es de consulta para el trabajo en pregrado, postgrado y trabajo metodológico.
- Solicita y recibe productos informativos con valor agregado para la elaboración de programa para el trabajo con la información en pregrado y postgrado
- Considera que la información que se brinda está actualizada y variada atendiendo (países, idiomas y diferentes fuentes de información (papel y digital)

Para la realización de estudio de satisfacciones debe realizar las siguientes acciones:

- Formar una pequeña Comisión que se haga responsable
- Curso a todo el personal de la biblioteca, por parte de la Comisión, del estudio a realizar (qué se pretende, medios, etc.)
- Posibilidad de capturar datos en encuestas en papel y digital.
- En el caso anterior la biblioteca se hará cargo de introducirlas en máquina.
- Una vez con los resultados elaborar un Plan de mejora
- Que la comunidad universitaria conozca los resultados del estudio de satisfacción de usuarios y el Plan de mejora
- Visualización gráfica de resultados
- Interpretación de resultados y conclusiones
- Informe Final de Evaluación

CONCLUSIONES

Las bibliotecas universitarias, para facilitar su propia evaluación y gestión, precisan mejorar y potenciar los sistemas actuales de recogida de datos e indicadores y realizar mediciones sistemáticas y periódicas. Para ello, es imprescindible la revisión de bibliografía a partir de los conceptos dados por diferentes autores que contribuyan a la toma de decisiones en cuanto a que procesos y servicios bibliotecarios deben ser objetos a evaluar.

Los indicadores propuestos deben contextualizarse teniendo en cuenta donde se apliquen, que permita lograr un Servicio de calidad que de manera rápida y sin grandes esfuerzos, se pueda constatar en datos globales, para la evaluación del impacto de los

servicios que se ofrecen en las bibliotecas universitarias, abre la posibilidad adicional de que el equipo que trabaja directamente en ella la estudie, la compare con los objetivos marcados por la propia organización y, a partir de esta información, establezca sus propios planes y objetivos a corto y medio plazo y sus propios mecanismos de corrección.

BIBLIOGRAFÍA

Herrera Viedma, E. y López Gijón, J. (2011). *Calidad y satisfacción del usuario: El modelo LIBQUAL*. Recuperado de: <http://sci2s.ugr.es>.

ISO International Organization for Standardization 9000. (2011). Recuperado de: <http://www.iso.org>.

Ponjuán Dante, G. (2007). *Gestión de información en las organizaciones. Principios conceptos y aplicaciones*. La Habana: Editorial Félix Varela.

Rojas Benítez, J. L. (2001). *Herramientas para la evaluación de los servicios de información en instituciones cubanas*. Tesis en opción al título de Doctor en Ciencias en Bibliotecología y Ciencias de la Información. La Habana: Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana.

Rojas Benítez, J. L. (2003). *Diseño de servicios de información: selección de lecturas*. La Habana: Editorial Félix Varela

Taladriz Mas, M. (1994). Control de calidad y costes de los servicios de información. En: *Revista Española de documentación científica*, 17, (4), 450-459.