

Página del editor

Algunas interrogantes útiles en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información

Lic. Rubén Cañedo Andalia

RESUMEN

Se expone una serie de interrogantes útiles para facilitar la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios y de información, un aspecto con cierta frecuencia olvidado entre las estadísticas puramente cuantitativas que realiza cada cierto período de tiempo una institución como mecanismo para evaluar su gestión. La relación de preguntas realizadas no es en modo alguno exhaustiva y se propone sólo atraer la atención sobre la necesidad de realizar esta clase de evaluaciones como parte del análisis integral del desempeño de las organizaciones de información.

Palabras clave: Servicios de información, gestión de la calidad.

ABSTRACT

A series of useful questions is exposed to facilitate the evaluation of the quality of the library and information services, an aspect frequently forgotten among the purely quantitative statistics that the institutions present every certain period of time as a mechanism to evaluate its management. These questions are in no way exhaustive and they are meant only to focus the attention on the need to carry out this kind of evaluations as part of the comprehensive analysis of the performance of the information organizations.

Key words: Information services, quality management.

Copyright: © ECIMED. Contribución de acceso abierto, distribuida bajo los términos de la Licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 2.0, que permite consultar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente y utilizar los resultados del trabajo en la práctica, así como todos sus derivados, sin propósitos comerciales y con licencia idéntica, siempre que se cite adecuadamente el autor o los autores y su fuente original.

Cita (Vancouver): Cañedo Andalia R. Algunas interrogantes útiles en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información. *Acimed* 2006;14(2). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci01206.htm Consultado: día/mes/año.

Como es costumbre, cada año, las organizaciones realizan sus estadísticas, analizan datos y emiten partes en los que generalmente, a partir de un análisis cuantitativo o semicuantitativo-cualitativo de su trabajo y comparaciones con los resultados de años anteriores, evalúan su comportamiento con respecto a años anteriores.

Sin embargo, con frecuencia, aun cuando se aprecia un incremento del número de servicios prestados, la satisfacción de los usuarios con ellos no crece en igual medida o se observan importantes deficiencias con relación a los objetivos que se propuso la

institución en el ámbito cualitativo. Puede afirmarse, sin temor a equivocarse, que la evaluación cuantitativa es insignificante a los efectos de medir la calidad de un servicio. Entonces, ¿que sucede con los servicios entregados?

A menudo, estamos en presencia de problemas relacionados con la calidad del servicio, en presencia de incongruencias entre las exigencias de las necesidades de los usuarios y las características del diseño o la prestación de los servicios por parte de la institución.

Por ello, es importante, cuando se analiza el trabajo realizado por una organización, estudiar, tanto la perspectiva cuantitativa como cualitativa de su quehacer. Y para esto, es oportuno hacerse algunas preguntas sobre el desempeño de las principales entidades a evaluar en un servicio: el usuario, la necesidad, el producto, el servicio y el bibliotecario o profesional de la información.

INTERROGANTES

La relación de interrogantes sobre la calidad de los servicios que a continuación se presenta, no se pretende ser exhaustiva, sino sólo llamar la atención sobre esta perspectiva de la evaluación de los servicios bibliotecarios, en ocasiones descuidada.

El orden de las preguntas no obedece a su nivel de importancia.

Interrogantes generales según entidades

- Usuario

- ¿Se conocen los idiomas en los que puede leer y comprender la información el usuario?
- ¿Se conoce el tiempo de que dispone el usuario para satisfacer su necesidad de información?
- ¿Se conoce las tecnologías -propias de su actividad y de información- que dispone y domina el usuario, el nivel de desarrollo de la institución donde trabaja?
- ¿Se conoce el dominio de la disciplina/actividad (experiencia) que posee el usuario?
- ¿Se conocen las expectativas del usuario con respecto al servicio?
- ¿Se conocen los hábitos, habilidades y velocidad de lectura de los usuarios?
- ¿Se conocen los hábitos de difusión de la información y las habilidades de comunicación de los usuarios?
- ¿Se conoce la posición del usuario en su colectivo o grupo de trabajo, en la organización a la que pertenece?

- Necesidad

- ¿Se conoce con exactitud la necesidad –los requerimientos- de información del usuario?
- ¿Se conoce el grado de actualidad/período de tiempo de la información que se requiere para satisfacer necesidad del usuario?
- ¿Se conoce el volumen, el alcance -seleccionada, exhaustiva, reciente- y el tipo de revisión, original, ilustrada, textual, gráfica- de información y la tipología documental que requiere el usuario?
- ¿Requiere el usuario información sólo de carácter científico-tecnológica o además

requiere otros tipos de información como gerencial, financiera, de mercado, de proyectos, política, socioeconómica, de tendencias, etcétera?

- ¿Se corresponde la necesidad de información con las líneas de investigación, programas, proyectos de desarrollo y otras líneas de acción de la organización o las organizaciones a las que se presta servicio? ¿O es colateral a ellas?
- ¿Se conoce la intención de uso de la información que necesita el usuario, que se propone exactamente con ella, para qué la necesita –para puntualizar un aspecto, para refrescar la memoria, para actualizarse, para alcanzar un conocimiento exhaustiva, etcétera?

- Producto -libro/documento/datos-información-conocimiento

- ¿Se corresponde el grado de complejidad de la información entregada con el grado de calificación, el conocimiento del usuario?
- ¿Se corresponde el grado de elaboración de la información y su formato de presentación de la información con las exigencias de la actividad del usuario?
- ¿Es útil/aplicable, sólida y significativa la información entregada? ¿Es aceptable el nivel de ruido que presenta?
- ¿Se conoce la relevancia y pertinencia de la información entregada?
- ¿Se conoce el número de accesos, visitas y copias realizadas de un producto disponible en versión electrónica en red, según período de tiempo?
- ¿Se combina apropiadamente la información interna (generada en la organización, país, región) y la externa?

- Servicio

- ¿Existe un ambiente o entorno agradable para la prestación del servicio? ¿Es amplio el local? ¿Se encuentra limpio el local? ¿Es funcional y confortable el mobiliario existente? ¿Se dispone de la iluminación necesaria?
- ¿Es cálida la atención que se ofrece al usuario?
- ¿Es adecuada la proporción entre el número de usuarios y el número de servicios a prestar con el número de profesionales que los atienden? ¿Existe personal de reserva disponible para los momentos pico de servicio?
- ¿Se conocen las vías oportunas para localizar los usuarios?
- ¿Existe algún mecanismo para registrar sistemáticamente y cuantitativamente las necesidades insatisfechas?
- ¿Se conoce el grado de motivación del usuario hacia la actividad de información/documentación?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio?
- ¿Es adecuado el tiempo que se debe esperar para recibir el servicio?
- ¿Se corresponde la oferta y la política de oferta de servicios con las necesidades de información de los usuarios y las disponibilidades para su atención?
- ¿Se brinda el servicio en los horarios y lugares apropiados a las necesidades del usuario?
- ¿Se conoce el segmento/categoría y la jerarquía a la que corresponde la necesidad del usuario, según distribución realizada por la institución, en correspondencia con sus objetivos, metas y disponibilidad de recursos para el servicio?
- ¿Satisface el servicio más del 75 % de las necesidades de información de los usuarios externos?
- ¿Satisface el servicio más del 90 % de las necesidades de información de los usuarios

internos?

- ¿Existen los canales de retroalimentación apropiados para que los usuarios y trabajadores de servicio comuniquen sus dificultades y sugerencias a la gerencia de la organización?
- ¿Existe un círculo de calidad o forma de participación colectiva para la identificación, el análisis, la discusión y propuesta de solución a los problemas detectados en el servicio?

- Bibliotecario

- ¿Se posee la competencia –conocimientos, habilidades y actitudes- profesional necesaria para satisfacer las necesidades de información de los usuarios atendidos?
- ¿Se encuentra el bibliotecario familiarizado con la actividad/área temática/línea de investigación y su alcance –qué es y qué no es relevante a ella- de la necesidad de información? ¿Se conocen los límites propios de la temática y de la información que se requiere?
- ¿Se domina la terminología propia del tema de la necesidad del usuario?
- ¿Domina el bibliotecario cuáles y cómo acceder a las fuentes de información -autores, publicaciones, casas editoras, instituciones- donde con mayor frecuencia aparece la información para satisfacer la necesidad del usuario?

- Fondo

- ¿Existe un grado de correspondencia apropiado entre los fondos de la institución y las necesidades de los usuarios/organizaciones a las que presta servicio: con sus líneas de investigación, proyectos de desarrollo, carteras de negocio, etcétera?

Interrogantes particulares, según tipo de servicio

Servicios bibliográficos

- ¿Poseen las referencias una descripción/representación de su contenido?
- ¿Es posible recuperar el texto completo de más del 70 % de las referencias recuperadas?
- ¿Son las referencias y materiales recuperados pertinentes en más de un 70 % de los casos?
- ¿Se realiza algún tipo de filtraje en la información recuperada?
- ¿Se evalúa la calidad de la búsqueda y de las referencias recuperadas?
- ¿Se distribuyeron las referencias por tipo de trabajo o, al menos, es posible identificar a qué tipo de trabajo –artículo original, de revisión, carta, editorial, etc.- corresponde cada una?
- ¿Se realiza evaluación/comentario o análisis del nivel de la evidencia que presenta por algún experto en la materia?
- ¿Se conoce el tipo de estudio, los límites o características esenciales que requiere el usuario? Estudios en animales o humanos, en etapas específicas de la vida o rangos de edades, sexos diferentes, regiones geográficas, grupos poblacionales y étnicos, etcétera.

Servicios de análisis de información

- ¿Se realizó una búsqueda exhaustiva (documentos publicados y no publicados) de los estudios relevantes a la cuestión objeto de análisis?
- ¿Se validaron los estudios antes de aceptarse para su inclusión en el análisis?
- ¿Se minimizaron los sesgos que pueden distorsionar los resultados del estudio con respecto a la realidad?

Servicios de traducción científica

- ¿Se corresponde la traducción recibida con el significado y el sentido del texto original, es decir, se realizó una traslación del idioma original al idioma destino, no una traducción literal?
- ¿Se presenta correctamente, según las reglas y formas del idioma destino, el texto traducido?
- ¿Se realiza una revisión de la calidad (contenido y presentación) de la traducción realizada antes de entregarse a su destinatario?

Servicios de reproducción (en papel o en soporte magnético)

En papel:

- ¿Presenta la copia la suficiente calidad como para que el usuario la pueda leer sin esfuerzo?

En soporte electrónico:

¿Se encuentra la copia en un soporte y formato que el usuario puede leer con los medios de los que dispone?

Recibido: 8 de marzo del 2006.

Aprobado: 10 de marzo del 2006.

Lic. Rubén Cañedo Andalia

Red Telemática de Salud en Cuba (Infomed).

Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed.

Calle 27 No. 110 e/ N y M, El Vedado. Plaza de la Revolución.

Ciudad de La Habana. Cuba.

Correo electrónico: ruben@infomed.sld.cu

Licenciado en Información Científico-Técnica y Bibliotecología. Red Telemática de Salud en Cuba (Infomed). Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed.

Ficha de procesamiento

Términos sugeridos para la indización

Según DeCS¹

SERVICIOS DE INFORMACIÓN, CALIDAD.

INFORMATION SERVICES; QUALITY.

Según DeCI²

SERVICIOS DE INFORMACIÓN; GESTIÓN DE LA CALIDAD.

INFORMATION SERVICES; QUALITY MANAGEMENT.

¹BIREME. Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS). Sao Paulo: BIREME, 2004.

Disponible en: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>

²Díaz del Campo S. Propuesta de términos para la indización en Ciencias de la Información. Descriptores en Ciencias de la Información (DeCI). Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/tesauro.pdf>