



Evaluación de los servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova” desde la percepción de los usuarios

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 194-203. ISSN 1390-9304

Evaluación de los servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova” desde la percepción de los usuarios

Rogelia García Díaz¹, Barbara Gudelia Rodríguez Lugo²

¹Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova”, Provincia Mayabeque, Cuba. biblioteca1@liliana.co.cu

RESUMEN

Dentro del desempeño del profesional de información está la continua evaluación de cada uno de sus servicios informativos. La biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova”, forma parte de una estructura especializada en el área de la información y documentación científica agrícola que presta diversos servicios a los clientes/usuarios de la institución y a su ambiente actual. Se presenta como objetivo evaluar desde la percepción de los usuarios los servicios informativos de la biblioteca especializada. Se aplicó una encuesta para visualizar, diagnosticar e identificar las principales limitantes y deficiencias que presentan los servicios, lo cual permitió trazar acciones en busca de una mejora continua y entregar un mejor servicio con calidad con vista a satisfacer las necesidades de los usuarios.

Palabras claves: evaluación, servicios de información, biblioteca especializada



Evaluación de los servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas "Liliana Dimitrova" desde la percepción de los usuarios

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 194-203. ISSN 1390-9304

Evaluation of the information services of the specialized library of the Institute of Horticultural Research "Liliana Dimitrova" from the perception of the users.

ABSTRACT

Within the performance of the information professional is the continuous evaluation of each of its information services. The specialized library of the Institute of Horticultural Research "Liliana Dimitrova", is part of a structure specialized in the area of agricultural scientific information and documentation that provides various services to the clients / users of the institution and its current environment. It is presented as an objective to evaluate the information services of the specialized library from the users' perceptions. A survey was applied to visualize, diagnose and identify the main limitations and deficiencies that the services present, which made it possible to trace actions in search of a continuous improvement and to deliver a better service with quality in order to satisfy the needs of the users.

Keywords: evaluation, information services, specialized library



Evaluación de los servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova” desde la percepción de los usuarios

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 194-203. ISSN 1390-9304

Introducción

Las bibliotecas especializadas ocupan un lugar único en la comunidad de las bibliotecas. Sus colecciones generalmente se concentran en un área de interés para una base de usuarios específica. Debido a esta especialización, las bibliotecas a menudo albergan colecciones especiales que son de gran valor, no solo para sus propios usuarios, sino también para investigadores de todo el mundo. Los servicios de las bibliotecas especializadas facilitan que los usuarios se acerquen a los servicios que necesitan, cuando los necesitan.

En la actualidad las bibliotecas especializadas, continuamente están evaluando sus servicios. Desde la década de los 60 del siglo XX, solo se obtenía la evaluación de los servicios de información, a través de los resultados estadísticos, además en ocasiones esta se evaluaba por el tamaño de su colección, por lo que una biblioteca con una colección voluminosa, ocupaba una categoría de alta calidad.

Con el desarrollo de la información las bibliotecas especializadas fueron cambiando su imagen, se vuelven más dinámicas, se transforman al ritmo de las tecnologías, ofrecen acceso adecuado a todas las fuentes de información local y mundial. Asumen nuevos desafíos en su desarrollo sostenible, amplían su gama de servicios y perfeccionan sus procesos, confeccionan nuevas estrategias y acciones encaminadas a las nuevas exigencias de la sociedad, así como, enfocan la forma en que los usuarios perciben los servicios y, por ende, su calidad. No basta ser atendido de manera amable, oportuna y satisfacer los requerimientos básicos, sino que además el cliente/usuario exige estar informado, ser escuchado y tener acceso a información de calidad cuando y como la requiera (UNESCO, 2007; Arzola, 2007).

En las bibliotecas especializadas la evaluación de los servicios requiere de un adecuado proceso. Deben establecerse criterios y métodos de medición para evaluar los recursos, los servicios, los procedimientos y el uso de la biblioteca, para tal efecto el profesional de información debe estar preparado para satisfacer las exigencias y necesidades informativas de sus clientes/usuarios, mediante la utilización de sus propios servicios.

Por todo lo anterior expuesto, se decidió evaluar los servicios de información que presta la biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova”,



Evaluación de los servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova” desde la percepción de los usuarios

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 194-203. ISSN 1390-9304

desde la perspectiva de los usuarios investigadores, estos constituyen la principal demanda de los servicios de información.

Materiales y métodos

La investigación fue de tipo descriptiva, con un enfoque metodológico cualitativo, donde se analizó el estado de los servicios de la biblioteca especializada, desde la perspectiva de los investigadores y especialistas de la Dirección de Ciencia e Innovación Tecnológica del IIHLD.

La aplicación de la encuesta fue el instrumento empleado para la recogida de los datos y la información ofrecida por los encuestados proporcionó estado actual de los servicios de información de la biblioteca especializada del IIHLD.

La biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova” (I.I.H.L.D.), forma parte de una estructura especializada en el área de la información y documentación científica agrícola que presta diversos servicios a los clientes/ usuarios de la institución y a su ambiente como: pequeños productores, Instituto Politécnico (IPOL) “Fructuoso Rodríguez” (especialidad de Agronomía), Unidad Docente de la Universidad Agraria de la Habana (U.N.A.H.), Empresa de Cultivos Varios “19 de Abril” , Unidad Básica de Producción Cooperativa (U.B.P.C.), Cooperativa de Crédito y Servicio (C.C.S.), así como a otros clientes/usuarios que tengan necesidad de información”. (Rodríguez, 2008).

Principales servicios que ofrece la biblioteca especializada del I.I.H.L.D.

- Servicio de referencia
- Servicio de préstamo externo
- Servicio de sala de lectura
- Acceso y búsqueda de información la búsqueda, localización y recuperación de información.
- Servicio de préstamo interbibliotecario
- Servicio de asesoría para la redacción de tesis y trabajos científicos

Se elaboró una encuesta, como instrumento de recolección de información donde los usuarios y especialistas de la investigación, desde su percepción dan respuesta sobre los servicios de información que brinda la biblioteca especializada I.I.H.L.D.



Evaluación de los servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova” desde la percepción de los usuarios

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 194-203. ISSN 1390-9304

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova”, cuenta con una sola dirección de investigación desglosada por grupos de trabajo que responden a las principales líneas de investigación institucional:

- ❖ Genética (mejoramiento genético en los cultivos de las aliáceas, cucurbitáceas, pepino, melón, fríjol, sorgo, pimiento y tomate, además cultivo de tejido, biotecnología molecular, resistencia a enfermedades y plagas)
- ❖ Tecnología de los cultivos (nuevas tecnologías, preparación de suelo, distancia, métodos y período de siembra, producción de posturas en cepellones, investigación en los cultivos de flores, papa, fibras, plantas aromáticas, injerto).
- ❖ Semilla (mejoramiento genético de la semilla, resistencia a enfermedades y plagas).

La dirección de investigación agrupa un total de 49 trabajadores, de estos 16 son investigadores, 4 son reserva científica, 7 especialistas y posee 20 técnicos agropecuarios vinculados en la investigación donde 3 de ellos están el proceso de adiestramiento.

- **Edad y sexo**

Con relación a la edad 4 investigadores tienen menos de 35 años, 9 investigadores y 3 especialistas se agrupan en el rango de 36 a 60 años y más de 60 años existen 5 investigadores y un especialista. De ellos 8 son del sexo femenino y 10 del masculino. Respecto a los especialistas vinculados con la investigación los 4 son hombres.

- **Categoría científica**

La categoría científica de los investigadores se muestra en la tabla 1

Tabla No. 1. Resultado de la categoría científica de los investigadores

Categoría Científico	Cantidad	Sexo	
		F	M
Doctores	3	2	1
Master	11	6	5
Especialista	2	-	2

-

- **Categoría ocupacional**



Evaluación de los servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova” desde la percepción de los usuarios

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 194-203. ISSN 1390-9304

Las categorías ocupacionales de los investigadores se muestran en la tabla 2, donde el promedio de años de experiencias en la institución es más de 25 años para un 77%

Tabla No. 2. Resultado por categoría ocupacional

Categoría ocupacional	Cantidad	Sexo	
		F	M
Investigadores Titular	2	1	1
Investigadores Auxiliar	10	7	3
Investigadores Agregado	3	-	3
Reserva Científica	4	1	3

• **Experiencia en la actividad que desempeña**

El promedio de años de experiencias en la institución, se obtuvo:

Rango de años laborados	Cantidad de investigadores y especialistas
1 - 5 años	6
6 - 15 años	2
26 - 30 años	19

• **Hábitos y habilidades de uso de la información**

Solo el 22, 2% de los usuarios encuestados no conocen los servicios que brinda la biblioteca.

El 74% utilizan con frecuencia el préstamo externo.

El 64,5 planteó que conoce las posibilidades que brinda el correo electrónico y solo el 22 % sabe usarlo para obtener información.

El 38,7% utiliza internet para buscar la información que necesita, pero el 61,3% presenta dificultades para localizar y acceder a la información.

En su conjunto todos plantearon que necesitaban capacitación en el uso de las nuevas herramientas, que le facilitan un acceso más rápido a la información.

SOBRE LA BIBLIOTECA EN GENERAL

Conoce usted los servicios que presta su unidad/organización de información

Sobre este indicador, solo el 55% los encuestados respondieron que usan los servicios de la biblioteca especializada y el 45% restante respondieron que no usan sus servicios. Estos datos demuestran no existen un interés marcado en los servicios que se brindan en la biblioteca especializada. Además, se pudo apreciar que los usuarios no utilizan la biblioteca



Evaluación de los servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova” desde la percepción de los usuarios

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 194-203. ISSN 1390-9304

y los servicios porque no conocen ni diferencian cuales son, no tienen un dominio definido del rol fundamental del personal de la unidad de información, por lo que se deduce la existencia de barrera de comunicación (Mendoza, 2016).

Frecuencia de visita a la biblioteca

Una vez a la semana 20%

Una vez al mes 7%

Dos a cuatro veces al mes 40%

Ninguna 33%

La afluencia de visitas a la biblioteca incide cuando los investigadores y especialistas precisan de material bibliográfico para la elaboración de sus proyectos de investigación. Esto nos indica que la mayor asistencia se da de forma obligatoria, los investigadores y especialistas no tienen la motivación para asistir de forma independiente a la biblioteca por la falta de servicios. Los servicios de información deben estar planificados y definir todas las características de la biblioteca especializada, los recursos disponibles y la total interrelación entre la biblioteca y los usuarios.

Hábitos y habilidades de uso de la información

- El 90 % utilizan con frecuencia el préstamo circulante.
- El 53,5% planteó que conoce las posibilidades que brinda el correo electrónico y solo el 22 % sabe usarlo para obtener información.
- El 38,7 % utiliza internet para buscar la información que necesita, pero el 61,3% manifestó dificultades para localizar y acceder a la información
- En su conjunto todos plantearon que necesitaban capacitación en el uso de las nuevas herramientas, que le facilitaran un acceso más rápido a la información.

Propuestas para la de mejora de la biblioteca

- Reelaborar la misión, visión, políticas y objetivos de calidad de la biblioteca especializada, enfocándolo y orientándolo con base en la misión y visión de la institución. Redactar y documentar todos los procesos y procedimientos que se manejan dentro de la biblioteca especializada y su rol dentro de la institución y ajustarse bajo la norma ISO 9001:2015.



Evaluación de los servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova” desde la percepción de los usuarios

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 194-203. ISSN 1390-9304

- Elaborar y dar a conocer el reglamento o normas de uso de la biblioteca especializada, esto facilitará crear una cultura disciplinaria sobre los recursos que ofrece la biblioteca especializada. Publicar el reglamento en la intranet, página web institucional siempre utilizando las diferentes vías para su difusión.
- Aplicar la normativa a los documentos y formatos que se deriven del trabajo diario de la biblioteca, tales como formatos de préstamo, listados, hojas de registros y control, formatos de inventarios, etc.
- Reubicación y distribución del mobiliario y de las colecciones bibliográficas, distribuyéndolo por todo el espacio de la biblioteca, esto permitirá tener un ambiente agradable para facilitar las necesidades informativas de la investigación.
- Concebir diferentes actividades fusionadas con los usuarios de la institución, para que aprovechen de manera óptima los recursos disponibles en la biblioteca y amplíen sus estadísticas de uso y consultas.
- Proporcionar a los visitantes de la biblioteca especializada las colecciones bibliográficas existentes. Difundir las nuevas adquisiciones o de las ya existentes. De igual manera crear un rincón de interés de cultura general de apoyo para las conmemoraciones de natalicios, efemérides, fechas importantes en cuanto a temas de interés general.
- Crear o rediseñar los servicios de información que ofrece la biblioteca especializada, para ampliar la carpeta de servicios apoyados en otras instituciones de investigaciones con similar perfil temático.
- Adiestrar al personal a cargo de la biblioteca especializada, la capacitación permitirá cumplir con los objetivos, la misión y visión de la misma. Además facilita a la toma de decisión según la problemática que surjan en el día a día con los usuarios en la unidad de información.
- Defender el servicio al usuario, aspecto importante, el personal de la biblioteca debe tener la capacidad de atención y servicio al usuario, así como la habilidad de comunicación y de trabajo en equipo, todo encaminado a la calidad de la biblioteca especializada del IIHLD.
-



Evaluación de los servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova” desde la percepción de los usuarios

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 194-203. ISSN 1390-9304

CONCLUSIONES

Con la realización de la investigación se pudo conocer el estado actual de los servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova”.

Aunque existen usuarios identificados con los servicios, la concurrencia de usuarios a la biblioteca no es la esperada, esto refleja que los usuarios no perciben la biblioteca y sus servicios como un área importante de la institución.

La biblioteca especializada debe divulgar sus servicios, enfrentar nuevos retos, relacionarse e intercambiar con otras entidades de información y fomentar el préstamo interbibliotecario.

RECOMENDACIONES

Diseñar actividades de lecturas, talleres, conferencias, concursos, que atraigan la atención de los usuarios internos y externos donde cada actividad cumpla con las ganas de volver a la biblioteca.

Realizar nuevos proyectos relacionados con los servicios de información desde la percepción propia de los usuarios.

Equipar la biblioteca con computadoras, impresoras, escáner, fotocopidora, teléfono, bases de datos especializadas para la recuperación de información, adquirir nuevos software bibliográfico que permita ofrecer un mejor servicio a los usuarios

Involucrar a la biblioteca especializada en los proyectos de investigación e incorporarlo en las acciones propias de las actividades de la biblioteca.



Evaluación de los servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova” desde la percepción de los usuarios

Revista Publicando, 5 No 14 . No. 1. 2018, 194-203. ISSN 1390-9304

REFERENCIAS

- Mendoza Puerto, Carlos Andrés (2016) Evaluación de la calidad de los servicios de información de las bibliotecas escolares de las instituciones educativas privadas en el municipio de Mosquera, Cundinamarca. Estudio de caso. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Bogotá, 82p.
- Ponjuan, Gloria (2004) Sistema de información: principio y aplicaciones. La Habana: Editorial Félix Varela. pp. 63p.
- Ramírez Gómez, Neyda, Rodríguez Lugo, Bárbara e González Hernández, Isabel (2002) Carpeta de productos y servicios de la biblioteca especializada del I.I.H.L.D.2p.
- Rodríguez Lugo, Bárbara. (2008) Coronar el talento humano de los clientes/usuarios, meta del nuevo profesional de la información del I.I.H.L.D. 12p.
- UNESCO. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Madrid. UNESCO. 2002. pp. 27.