

Estudio exploratorio sobre el uso de servicios y productos de información de las unidades de circulación y referencia de la Biblioteca de Ciencias de la Salud de la Universidad de Costa Rica

Exploratory Study on the Use of Services and Information Products Circulation Units and Reference Library Health Sciences at the Universidad de Costa Rica

Melania Pérez Solano

1. Introducción

1.1. El problema y su importancia

Actualmente, para llevar a cabo una evaluación bibliotecaria o estudios de uso de servicios y productos de información existen diversos métodos y estándares de calidad internacionales, acordes al tipo de biblioteca, que incorporan indicadores para determinar la satisfacción que tiene la población usuaria al utilizarlos, Para Sánchez (2005, p.8) al evaluar las bibliotecas se determina:

[...] no sólo el evaluar las 'entradas', es decir, los recursos económicos, usuarios, personal, sino las 'salidas', o sea los resultados obtenidos, el desempeño de la biblioteca en beneficio de sus usuarios, con el propósito de realizar ajustes, cambios, establecer planes y programas entre otros que respondan a la demanda.

Dentro de este tema, un aspecto importante es la calidad de la información, pues las bibliotecas al reunir diferentes tipos de datos provenientes de diversas compañías deben determinar su veracidad. De esta manera, la información proveniente de una editorial de renombre o bien una base de datos de prestigio asegura que sus datos hayan sido avalados por un riguroso comité editor brindando certeza, confiabilidad y seguridad. Estas investigaciones atraviesan un proceso minucioso de refinamiento de calidad y cumplimiento de criterios estrictos en cuanto a la presentación de resultados, normas de citación, entre otros aspectos; los cuales deben cumplirse para publicar en reconocidos medios de comunicación y, para accederla, se debe cancelar un costo económico, el cual en muchos casos es elevado.

Este tipo de información veraz y confiable debe poder ser localizada por las personas usuarias y para que estas desarrollen la habilidad de localizarla es necesario acudir a la guía y experiencia del bibliotecólogo con el fin de discernir y escoger cual es relevante y pertinente y descartar la que no lo es, por lo tanto, constituye otro aspecto por evaluar, básicamente en términos de atención recibida y satisfacción del usuario.

Es así como la biblioteca se convierte en una opción importante para consultar fuentes de calidad de diversos tipos, pues algunas de ellas cuentan con suscripción a bases de datos disponibles para los usuarios gratuitamente o a un precio accesible. Debido a esto, esta entidad apoya no solo la investigación, formando al futuro profesional e investigador sobre las habilidades y técnicas en el acceso, sino que actualiza a los profesionales en cuanto a la información de su área para la toma de decisiones y da a conocer la variedad de recursos informativos existentes.

Debido a lo anterior, los propósitos de esta investigación son: describir la calidad de los servicios y productos, evaluar la atención del personal bibliotecario de las Unidades de Circulación y Referencia de la Biblioteca de Ciencias de la Salud (BCS) de la Universidad de Costa Rica (UCR), determinar la capacidad de los recursos de información para satisfacer las necesidades de los usuarios, determinar el acceso a la información e identificar los beneficios recibidos por el uso de la información según el punto de vista de los usuarios reales.

Es sumamente importante para las autoridades de la Biblioteca de Ciencias de la Salud contar con los resultados de esta investigación, pues será una herramienta útil que permitirá apoyar la toma de decisiones, en lo que respecta a la distribución de recursos para aquellas actividades que contribuyen en la planificación y consecución de objetivos y metas de las unidades evaluadas, así como implementar innovaciones que beneficien a los usuarios y la biblioteca, además, al conocer la opinión de los usuarios se puede trabajar en la mejora de los productos y servicios brindados. A futuro, esta investigación servirá de base para otros trabajos similares, de igual manera la metodología utilizada servirá para el diseño del proceso de evaluación continua de la biblioteca.

1.2. Objetivos

Objetivo general

Analizar el uso los servicios y productos en las unidades de circulación y referencia de la Biblioteca de Ciencias de la Salud en la Sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica.

Objetivos específicos

- Describir los elementos de planificación estratégica de la Biblioteca de Ciencias de la Salud de la Universidad de Costa Rica.
- Describir los servicios y productos ofrecidos por la Biblioteca de Ciencias de la Salud en las unidades de referencia y circulación.
- Determinar las necesidades de información de los usuarios reales de la Biblioteca de Ciencias de la Salud.
- Determinar los factores que afectan ó benefician los servicios y productos por la Biblioteca de Ciencias de la Salud en las unidades de referencia y circulación.
- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios reales con los servicios y productos de las unidades de Referencia y Circulación de la Biblioteca de Ciencias de la Salud.

- Proponer acciones de mejora en la prestación de servicios y productos de las Unidades de Circulación y Referencia de la Biblioteca de Ciencias de la Salud de la Universidad de Costa Rica.

2. Procedimiento metodológico

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo y fue tipo exploratoria y descriptiva. Además, en este estudio se obtuvo información de los siguientes informantes: usuarios reales de la Biblioteca de Ciencias de la Salud de la Universidad de Costa Rica, específicamente en el segundo semestre del año 2009; funcionarios administrativos y docentes e investigadores. Con respecto a las fuentes de información, se obtuvo datos de las siguientes: todos los servicios y productos de la Unidad de Circulación y la Unidad de Referencia, registros de préstamo y devolución (estadísticas de la Biblioteca de Ciencias de la Salud año 2008), registros administrativos de la Biblioteca de Ciencias de la Salud año 2008 (Manual de procedimientos), estadísticas de uso en los siguientes servicios correspondientes al año 2008: base de datos (referenciales y en texto completo), así como el uso de Office (servicio de Laboratorio) e Internet por parte de los usuarios. Estos datos han sido suministrados por la Unidad de Referencia de esta biblioteca.

3. Conclusiones y recomendaciones

3.1. Conclusiones

A lo largo de esta investigación se logró obtener información importante que marcará un antecedente en cuanto a la Biblioteca de Ciencias de la Salud, además de conocer algunos puntos por mejorar en el futuro. Entre ellos se encuentran los siguientes:

Los usuarios asisten a esta biblioteca de manera muy constante, esto puede significar que se sienten satisfechos con la atención recibida y con los servicios y productos que se les brindan.

La Biblioteca de Ciencias de la Salud (BCS) de la Universidad de Costa Rica (UCR) cuenta con los siguientes elementos de planificación estratégica: misión, objetivos, plan de desarrollo y estructura organizativa, básicamente, aunque carece de un programa de evaluación permanente.

La biblioteca cuenta con un catálogo colectivo (OPAC) el cual incluye todo el fondo documental de cada una de las bibliotecas que conforman el SIBDI, así como de las bibliotecas de sedes y recintos universitarios, en este catálogo se identifica la colección donde se encuentra dicho material, la ubicación, la disponibilidad y el precio. Para la consulta de este catálogo, se dispone de 11 computadoras y también está disponible remotamente.

Se requiere mejorar la divulgación de los servicios y productos que ofrece la biblioteca debido a la gran cantidad de personas que señalan que nos los conocen.

El bajo porcentaje de acceso y uso de las bases de datos referenciales desde la biblioteca se podría deber al desconocimiento del usuario sobre estas o bien a que los usuarios pueden acceder a ellas

desde sus casas, oficinas, e inclusive desde el extranjero; de tal manera no es requisito hacerlo únicamente desde la biblioteca.

En términos generales, se halló que los factores que afectan la calidad de los servicios son los siguientes: el horario, la poca disponibilidad de los libros de la colección de reserva, la desactualización de la colección, la falta de fotocopidora, así como el desorden en la colección y la humedad. Aunque, la actitud del personal en la atención de los usuarios es un punto positivo a rescatar.

5.2 Recomendaciones generales

- Continuar con el esfuerzo realizado dirigido al desarrollo de una planificación estratégica completa, que incluya la creación de una visión y una evaluación de programas, servicios y productos. Dichos programas, deben estar acordes con las necesidades reales de los usuarios del área de ciencias de la salud, así como también establecer proyectos a corto y largo plazo, además de construir un análisis FODA. Finalmente, es urgente definir el mecanismo de evaluación encargado de reflejar el grado de alcance de los proyectos y actividades definidos por esta planificación estratégica.
- Realizar periódicamente planes de evaluación de resultados y estudios de usuarios para mejorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos.
- Fortalecer un clima organizacional óptimo dentro del personal de la BCS que facilite la aceptación de una evaluación continua que permita mejorar los servicios y productos que esta ofrece.
- Priorizar la suscripción de colecciones de revistas digitales en vez de impresas.
- Propiciar las capacitaciones, talleres, conferencias internacionales o nacionales con bibliotecas afines que le permitan al recurso humano desarrollar nuevas habilidades, destrezas y competencias para la mejora de servicios y productos de calidad.
- Publicitar, a través de una campaña de promoción permanente, los servicios de: uso de bases de datos referenciales y con texto completo, capacitación en el manejo de dichas herramientas, además del servicio de charlas sobre los recursos que ofrece la BCS a los usuarios.
- Idexar todas las revistas impresas del área de la salud en el OPAC para visibilizarlas y promocionarlas entre la comunidad de usuarios de la biblioteca y a nivel externo de la UCR.
- Extender el horario en 4 horas para los días sábados, es decir hasta las 6pm. Esto para las épocas de exámenes.
- Conocer los temas de investigación y la bibliografía que se utilizará en los cursos de cada carrera con la finalidad de que la biblioteca se adelante para tener los materiales disponibles, y una vez iniciado el curso lectivo, lograr satisfacer sus necesidades de información. Además, es importante crear una base de datos con esa información para apoyar la toma de decisiones, pues con esto también se podrá evaluar objetivamente los recursos especialmente las bases de datos y suscribir acorde a la demanda.
- Difundir los trabajos de investigación presentados por los estudiantes de pregrado del área de la salud en formato digital, los cuales cumplen

con criterios de calidad según el docente o bien los trabajos de estudiantes de posgrados que realizan en los cursos o en los hospitales, de manera que se incentive al estudiantado a investigar y publicar.

- Realizar estudios de necesidades y de satisfacción de usuarios periódicamente.
- Evaluar los servicios y productos que se accesan de manera personal (in situ) así como virtuales (acceso a bases de datos, servicios ofrecidos en Referencia Virtual, entre otros).