

# La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?



Lina Escalona Ríos\*

## Resumen

Con el auge de la certificación de servicios bibliotecarios que garantice a la sociedad la calidad de los mismos, la evaluación de servicios retoma la importancia que siempre debió tener porque permite determinar el nivel de logros obtenidos y las fallas en que se ha incurrido para superarlas y optimizar los servicios; sin embargo, se sigue considerando a la evaluación como una actividad que se reduce exclusivamente al conteo de usuarios y de materiales prestados, cuando la evaluación es la pauta para mejorar cualquier sistema o servicio de la unidad de información. Para Lancaster, King y Thoren, la evaluación es fundamental para determinar el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca, por lo que en el presente trabajo se menciona la importancia que tiene la evaluación del servicio de consulta y los objetivos de la misma; asimismo, se proporcionan algunas técnicas para evaluar el servicio y las características del personal de consulta, relacionándolas con la satisfacción de necesidades de información de los usuarios, para concluir que la evaluación de este servicio es una actividad de investigación imprescindible para la toma de decisiones y para determinar el nivel de calidad con que se satisfacen los requerimientos de información de los usuarios.

**PALABRAS CLAVE:** Servicio de consulta, evaluación del servicio de consulta, evaluación del personal de consulta.

## Abstract

With the boom of certification of library services and in order to guarantee its quality for the society, evaluation of them has retaken an importance it should have never lost, for it allows determining the level of the achievements attained as well as the failures in which the service has incurred. In spite of its importance evaluation is still an activity reduced almost exclusively to counting users and loaned items, rather than a guide that can be used to improve any system or an information unit system. Evaluation is fundamental for Lancaster, King and Thoren in order to secure the fulfillment of library aims. This paper underlines its importance for the search service. Some techniques for evaluating this service and the characteristics of its personnel are provided here relating them with the fulfillment of the information needs of users. The paper concludes that the evaluation of the services is an indispensable research activity for decision making and also to establish information user needs.

**KEYWORDS:** Reference service, evaluation of reference service, evaluation of reference service personnel.

\* Investigadora Titular. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB), Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Torre II de Humanidades, Ciudad Universitaria, 04510 México, D.F. [escalona@cuib.unam.mx](mailto:escalona@cuib.unam.mx)



## La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?

La ALA<sup>2</sup> determinó ocho pasos para la planeación bibliotecaria.

- 1.) Se debe considerar a la comunidad en que se desenvuelve la unidad de información
- 2.) Evaluar los recursos y los servicios bibliotecarios actuales
- 3.) Determinar el papel de la unidad de información en su comunidad
- 4.) Determinar los objetivos y las prioridades
- 5.) Desarrollar y evaluar las estrategias para el cambio
- 6.) Implementar las estrategias
- 7.) Monitorear y evaluar los procesos logrados con los objetivos
- 8.) Revisar y poner al día los objetivos y prioridades

El conjunto de estos ocho pasos dará una evaluación inicial objetiva para poder tomar decisiones en las siguientes fases.

- b) Organización. En esta fase se establecen las relaciones efectivas entre los recursos materiales, financieros y humanos de tal forma que se pueda trabajar con efectividad para lograr los objetivos institucionales.
- c) Ejecución. Aquí se pone en acción todo lo planeado y organizado.
- d) Control. Es en esta fase en la que se va a evaluar lo que se está ejecutando, para determinar los logros alcanzados y comparar con lo que se tenía planeado, detectando las fallas y corrigiéndolas.

Como se puede observar, la evaluación está involucrada en la primera y última fase del proceso, ya que al realizar la evaluación final, nuevamente se planean las acciones a seguir para corregir los problemas detectados y continuar con las fases siguientes.

De tal forma que el proceso administrativo tiene un flujo circular en espiral, porque de hecho no se regresa al

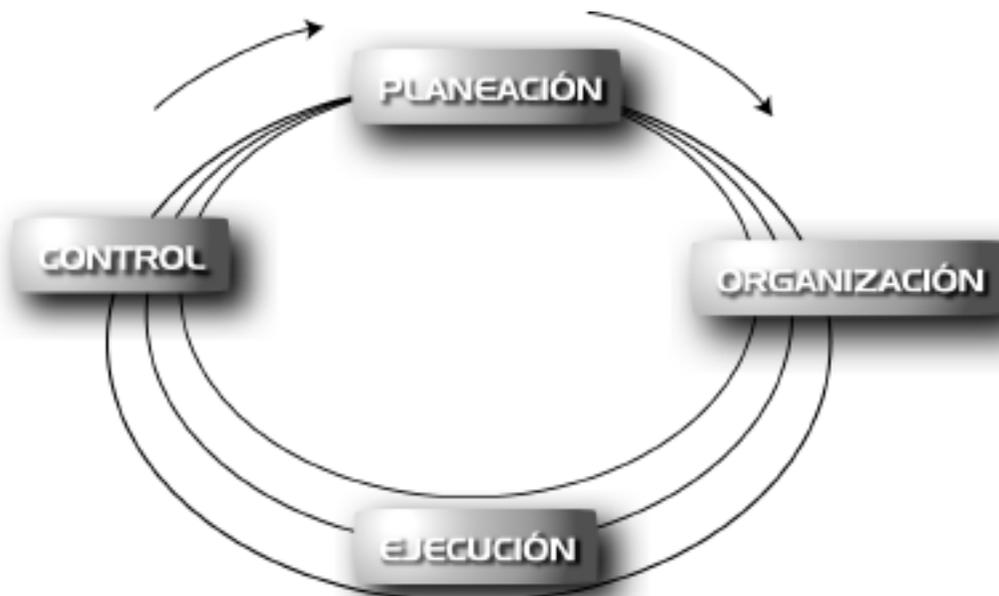


Figura 1. Proceso administrativo

<sup>2</sup> ROBINS-CARTER, Jane and Douglas L. ZWEIZIG. Are We There Yet? : evaluating library collections, reference services, programs, and personnel : lesson one : introduction to evaluation. *American Libraries*. (oct) 1985. p. 20



## La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?

las bases de datos. En este sentido, la formación profesional del bibliotecólogo es fundamental para orientar la búsqueda de información con base en los requerimientos del usuario, su nivel educativo y su conocimiento del tema, lo que optimizará el tiempo y la efectividad de la búsqueda y recuperación de la información.

- Orientación en el uso de servicios y recursos. Este servicio se caracteriza porque se proporcionan al usuario los conocimientos necesarios para el uso eficiente de los servicios bibliotecarios (catálogos, áreas, secciones, etc.) y el uso de algún recurso que se le dificulte al usuario, como las enciclopedias temáticas, atlas, bibliografías y bases de datos.
- Visitas guiadas. Es el servicio mediante el cual se proporciona a un grupo de usuarios, la información sobre los servicios que presta la biblioteca haciendo un recorrido por toda la institución.

Acorde con estos servicios se encuentran las funciones del bibliotecólogo, establecidas por el Colegio Nacional de Bibliotecarios, para los profesionales del área bibliotecológica:

- Asesorar en consultas especializadas: generales o de índole bibliográfica
- Instruir en el uso de fuentes de información (manuales o automatizadas)
- Compilar bibliografías utilizando la normatividad existente
- Establecer los lineamientos para organizar el archivo vertical
- Contribuir en proyectos bibliográficos
- Orientar a los/as usuarios/as en la selección de obras de acuerdo a sus intereses particulares; a través de fuentes manuales o automatizadas, nacionales o extranjeras
- Difundir el acceso a los materiales documentales a través de medios impresos o electrónicos
- Coordinar actividades de grupo; ofreciendo charlas, visitas guiadas, conferencias, etcétera.<sup>3</sup>

Para llevar a cabo sus actividades en la sala de consulta, el personal debe contar con una buena colección de

consulta (en cantidad y calidad) acorde a los usuarios reales y potenciales de la institución, así como con los instrumentos necesarios para su trabajo como el archivo vertical, catálogos o índices temáticos, resúmenes y bibliografías, entre otros, que de no existir, el bibliotecólogo deberá diseñarlos y mantenerlos actualizados.

De acuerdo a la función principal del servicio de consulta que consiste en responder a las preguntas específicas del usuario, el servicio se puede dividir en directo e indirecto, entendiendo que "El servicio directo implica la ayuda individual a los usuarios por el personal de la biblioteca e incluye la respuesta a preguntas de tipo objetivo, orientación en las búsquedas de información y guía a los usuarios en el uso de los recursos bibliotecarios"<sup>4</sup>, lo que implica dos características fundamentales del personal:

- a) Poseer una cultura general amplia que permita ubicar el contexto de la pregunta del usuario
- b) Conocer exhaustivamente las características de la colección.

Por otra parte, el servicio indirecto "se relaciona con la preparación de instrumentos (por ejemplo, catálogos y bibliografías) para mejorar el acceso a las colecciones",<sup>5</sup> por lo que se requiere que el personal posea un conocimiento profesional amplio que permita estructurar, seleccionar y diseñar los instrumentos y la información que contendrán, partiendo de que dichos instrumentos van más allá de los catálogos y bibliografías, ya que incluyen el archivo vertical, el boletín de alerta, preparación de traducciones, entre otros más.

---

<sup>3</sup> Mesa Redonda sobre Formación de Recursos Humanos para Bibliotecas. (7 : 2001 : Ciudad de México). *Memoria*. México : CNB, 2002. p. 50

<sup>4</sup> LANCASTER, F.W. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México : Universidad Nacional Autónoma de México, 1983. p. 85

<sup>5</sup> *Ibidem*.





## La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?



Es recomendable que dicha evaluación se haga por evaluadores ajenos a la institución, con el objetivo de que sea lo más objetiva posible.

En una evaluación cuantitativa se tendrá que considerar, aparte del tamaño de la colección:

- a) El número total de preguntas recibidas (durante un periodo determinado)
- b) La proporción de esas preguntas que el personal intenta responder
- c) La proporción de las preguntas que se intentó responder y que tienen una respuesta por parte del personal
- d) La proporción de preguntas "contestadas" que lo fueron completa y correctamente
- e) El tiempo promedio que tomó contestar una pregunta del usuario.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> LANCASTER, F.W. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México : Universidad Nacional Autónoma de México, 1983. p. 87

Este tipo de evaluación se puede basar en normas como las emitidas por la Library Association de Gran Bretaña: *Standards for Reference Services in Public Libraries*, en las que se indican las recomendaciones sobre el tamaño de la colección, la organización del servicio, instalaciones, equipo, número de personal, sueldos, capacidad, experiencia, etcétera, pero habrá que considerar que las normas de calidad están fuera de su alcance, dado el trabajo de relación humana que se debe establecer entre el personal de consulta y el usuario.

En una evaluación cualitativa, se puede hacer uso de las siguientes técnicas:

- Prueba directa de eficiencia. El investigador hace el grupo de preguntas directas al personal, registrando las respuestas, los materiales utilizados y el tiempo de respuesta.
- Observación indirecta del servicio de consulta. Se plantean las preguntas como cualquier usuario, sin que el personal sepa que son para evaluación y se realizan en diferentes días, por un periodo preestablecido.
- Observación y análisis de los métodos de consulta. Consiste en llevar un registro de las actividades que realiza el personal de consulta al saber la necesidad de información del usuario; esto lleva a realizar diagramas de flujo para analizar paso a paso las acciones hasta llegar nuevamente al usuario con la respuesta correspondiente.

Para saber la efectividad de respuesta a las preguntas realizadas por los usuarios, se pueden utilizar las dos primeras técnicas y se hace necesario categorizar las preguntas y registrar las respuestas. Las preguntas se pueden categorizar en:

- a) Direccionales. Las que se responden remitiendo al usuario a un material específico o una herramienta (catálogo, bibliografía o archivo vertical)
- b) Consulta fácil. Las que se responden de forma concreta y sencilla



## La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?

Otro estudio que se realizó con el personal, colección y usuarios de consulta en bibliotecas públicas de México, D.F., vincula las características del personal con la satisfacción de la necesidad de información del usuario. Por ser uno de los pocos estudios que realizan esta correlación y que puede servir de base para evaluar el servicio de consulta, se dan a conocer las características de dicho estudio.

Se partió de la hipótesis de que los conocimientos generales, la habilidad de interacción, el conocimiento de la colección -por parte del personal bibliotecario- influyen directamente en su habilidad para la conducción de la entrevista y ésta a su vez, en la satisfacción del usuario.<sup>10</sup>

Para medir las características del personal se aplicaron los *subtest* de información del *test* de inteligencia para adultos Weshler (WAIS) y el *test* de habilidad de interacción de Moss; también se diseñó una lista de títulos, autores y temas de la colección para determinar el conocimiento del personal sobre el acervo y para saber la habilidad en la conducción de la entrevista, se diseñó una guía de observación estructurada no participante. Por otra parte, para determinar el nivel de satisfacción del usuario, se realizó un breve

cuestionario de cuatro preguntas, entregándolo al usuario en cuanto recibía la respuesta o la información del personal de la biblioteca.

Los resultados se muestran en el cuadro siguiente:

<b>Variables</b>	<b>Habilidad de interacción</b>	<b>Conocimientos generales</b>	<b>Conocimientos de la colección</b>	<b>Habilidad para la entrevista</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
<b>Habilidad de interacción</b>	1	0.42	0.37	0.51	0.22
<b>Conocimientos generales</b>		1	0.14	0.08	-0.15
<b>Conocimientos de la colección</b>			1	-0.42	0.10
<b>Habilidad de interacción</b>				1	0.11
<b>Satisfacción del usuario</b>					1

Cuadro 1. Coeficiente de Correlación de Pearson entre las variables estudiadas

Lo anterior indica que el factor que influye directamente en la satisfacción del usuario, en las bibliotecas estudiadas en ese momento, es la habilidad de interacción, la que debe estar apoyada en las demás características.

A partir de aquí, la toma de decisiones queda abierta en cuanto a lo que se pretende mejorar a través de cursos, talleres, reubicaciones, etc., para elevar la calidad del servicio.

<sup>10</sup> cfr. ESCALONA RÍOS, Lina. *Personal y usuarios de consulta : un estudio evaluativo en bibliotecas públicas del D.F. México* : La Autora, 1989. Tesis (Licenciatura en bibliotecología) -- UNAM. Colegio de Bibliotecología, p. 66.



## Conclusiones

El servicio de consulta es el que proporciona a la sociedad la calidad con que cuenta la institución bibliotecaria porque es el medio por el cual se satisfacen los requerimientos específicos de información de los usuarios, por lo que es necesario cuidar que su estructura y objetivos respondan a las características institucionales y de los usuarios, vigilando la calidad de la colección que se tiene y que se adquiere y las características del profesional del área bibliotecológica que atiende el servicio.

La evaluación constante, tanto cuantitativa como cualitativa es de suma importancia porque permite conocer la calidad del servicio y realizar una toma de decisiones objetiva para optimizar los recursos en beneficio de los usuarios; pero se debe considerar que evaluar las características y habilidades del personal de los servicios bibliotecarios no es nada sencillo, y menos cuando se pretende relacionarlas con la satisfacción del usuario, pero es un tipo de investigación necesario para determinar la satisfacción del usuario y para mejorar cualquier servicio.

De otra manera, suponiendo lo que hace falta, dejando en manos inexpertas el servicio o mandando al bibliotecario a cursos o a talleres sin ton ni son, se estarán dando "palos a ciegas", sin saber exactamente que es lo que se va a obtener.

Finalmente, cabe señalar que la calidad del servicio de consulta y de los servicios bibliotecarios en general repercuten en el mejoramiento y desarrollo cultural y académico de la sociedad. 

## Referencias Bibliográficas

- ANGULO M., Violeta. La entrevista en la búsqueda de información. *Ciencia bibliotecaria*, 1977, no. 1, p. 18-20.
- BROWN, Royston. *Public Library Administration*. London : C. Bingley, 1979. 95 p.
- BUNGE, Charles A. Factors Related to Reference Question Answering Success : the development of data-gathering form. *Reference Quarterly*, 1985, vol. 24, no. 4, p. 482-486.
- Measurement and Evaluation of Reference and Adult Services. *Reference Quarterly*, 1983, vol. 22, no. 3, p. 251-254.
- CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Elementos de la Dirección General de Personal en bibliotecas : aspectos generales. *Biblioteca Universitaria : boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas*, octubre-diciembre, 1994, vol. 9, no. 4, p. 28-35.
- Evaluación de los sistemas y servicios bibliotecarios. En: *La bibliotecología en el México actual y sus tendencias*. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1992, p. 257-265.
- ESCALONA RÍOS, Lina. *Personal y usuarios de consulta : un estudio evaluativo en bibliotecas públicas del D. F.* México : La autora, 1989. 127 p. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología), UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- HIEBER, C. E. *An Analysis of Questions and Answer in Libraries*. Bethlehem, Pa. : Center for the Information Science, 1966. 78 p.
- KATZ William A. *Introduction to Reference Work : reference services and reference processes*. New York : McGraw-Hill, 1997. 286 p.
- KING, Donald W. and BRYANT, Edward C. *The Evaluation of Information Services and Products*. Washington, D.C. : Information Resources, 1971. 160 p.
- LANCASTER, F. W. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. 447 p.
- LICEA DE ARENAS, Judith. Evaluación de bibliotecas de instituciones de educación superior. En: JORNADAS MEXICANAS DE BIBLIOTECONOMÍA (8 : 1977 : Guadalajara, Jal.). *VIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, del 1 al 6 de mayo de 1977, Guadalajara, Jal. : la problemática de las bibliotecas en México y sus soluciones : Memorias*. México : AMBAC, 1988, p. 233-239.
- LÓPEZ FRANCO, Fermín. *Evaluación del servicio de consulta de la biblioteca pública de México*. México : El Autor, 1997. 123 p. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología), UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- MESA REDONDA SOBRE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA BIBLIOTECAS. (7 : 2001 : Ciudad de México). *VII Mesa Redonda sobre Formación de Recursos Humanos para Bibliotecas : Memoria : México, D. F., 14, 15 y 16 de noviembre de 2001*. México : CNB, 2002. 56 p.
- WHEELER, Joseph L. y GOLDHOR, Herbert. *Administración práctica de bibliotecas públicas*. México : Fondo de Cultura Económica, 1980. 603 p.
- WHITLATCH, Jo Bell. *Evaluating Reference Services : a practical guide*. Chicago : American Library Association, 2000. 225 p.

