



## **EVALUACION DE SERVICIOS Y AMBIENTE LABORAL**

### **RESUMEN**

#### **Coordinación del proyecto**

**Lic. Estela Roel**

Directora del Departamento

#### **Procesamiento estadístico y elaboración del informe**

**Lic. Javier Echenagusía** (Sección Procesos Técnicos)

**Lic. Sylvia Rodríguez** (Sección Referencia)

#### **Apoyo Informático**

**A/P Nadia Chaer**

**2008**

## **RESUMEN DE LA EVALUACION DE BIBLIOTECA**

En el marco del proceso de mejora de gestión de la calidad de los servicios de información del Centro de Documentación Científica y Biblioteca de Facultad de Ciencias se decidió en 2007, emprender el proceso de autoevaluación de sus servicios.

Para ello se propuso para el bienio 2008-2009:

- planificar y poner en práctica la auto evaluación en relación al producto educativo de la Institución desde diversos ángulos: desarrollo de colecciones, mejora de infraestructura, mejora en los sistemas que gestionan los procesos internos y especialmente
- conocer la satisfacción de los usuarios (estudiantes, docentes y egresados), así como la del personal de la biblioteca.

El proceso de evaluación se realizó mediante una encuesta a través de la página Web de la Biblioteca, durante los meses de octubre y noviembre de 2008.

A continuación, se ofrece una síntesis de los resultados obtenidos

### **Conclusiones de la Evaluación Externa de estudiantes**

#### **ACERVO**

Principales puntos a destacar del análisis de las respuestas de texto libre obtenidas.

- En lo referente al acervo bibliográfico, se constata que los estudiantes reclaman una mayor cantidad de textos de Bioquímica, Biología y sus diversas sub-áreas, así como de libros de la colección general, en menor medida se solicitan de áreas muy específicas (Ej. Geología, Nutrición)
- Directamente relacionado con el punto anterior, sugieren que aumenten la cantidad de libros que se encuentran para el préstamo en sala y reserva, así como la cantidad de días que se prestan estos últimos
- Con respecto a la clasificación y el orden del acervo, diversos comentarios se centran en lo positivo que sería señalar los lomos de libros con identificadores de colores según su área temática, así como en *“mejorar el orden de la colección general, está todo mezclado y especialmente en el área biológica y bioquímica los textos son muy viejos y están desactualizados”*.
- Este último punto (la actualización de los textos), también es mencionado en algunas ocasiones, junto con la barrera de que una parte importante de la colección se encuentre en idioma inglés y la necesidad del mantenimiento del acervo (Ej. Encuadernar más libros).
- También se sugiere la posibilidad de implementar alguna forma de consultar el material de referencia y de publicaciones periódicas, que no sea exclusivamente en sala.

#### **INFRAESTRUCTURA**

- El hecho de no poder tomar mate en la sala de lectura, fue el reclamo más insistente que los estudiantes expresaron en sus respuestas de esta área.

- En orden de importancia, le siguió el hecho de no contar la biblioteca con una aislación más eficiente que impida el pasaje del ruido generado en la sala especialmente habilitada para estudiar en grupo. Otro ítem destacado es la necesidad de aumentar la cantidad de lockers habilitados para depositar las pertenencias, puesto que en períodos de exámenes la planta física de la biblioteca se ve desbordada por la afluencia de usuarios. Otro punto a destacar es la solicitud que la hemeroteca debería estar en el mismo espacio físico que la biblioteca para agilizar el servicio. También se hace hincapié en lograr que los usuarios respeten la norma de utilizar para las reuniones de estudio en grupo, la sala acondicionada especialmente para ello.
- Finalmente y en menor medida, surgieron inquietudes tales como instalar un baño dentro de la sala de lectura, aumentar la iluminación y ampliación del espacio físico para el estudio, incorporando mesas y sillas (estas últimas con un mejor respaldo). Así como crear un rincón sólo de lectura amueblado con sillones cómodos, y buscar una forma de que las mochilas también entren a la biblioteca.

### PERSONAL

- Como principales objeciones al trabajo de los funcionarios, se destaca la necesidad de buscar alternativas para que, cuando realicen paros, se avise con anticipación y se generen mecanismos de compensación a los usuarios que vieron afectados su atención. En palabras de uno de ellos: *“aunque es su derecho [el hacer paro] también el mío es de poder utilizar este espacio y no verme afectada en utilizarlo o de poder devolver un libro como me ha pasado”*.
- Asimismo existieron críticas minoritarias con respecto al interés demostrado por parte de los funcionarios para ayudar al usuario con la búsqueda de información y la necesidad de ser más amables.
- También se reciben críticas hacia los funcionarios que no contribuyen a mantener el silencio en la sala de lectura, tanto por hacer ellos mismos ruido, como por no hacer respetar la obligatoriedad del silencio a los usuarios (especialmente en el turno vespertino).
- En el otro extremo, con respecto a la atención brindada por los funcionarios, en este caso de préstamo, es considerada mayoritariamente muy buena, notándose un aumento en la calidad de atención desde el año 2000 en adelante (Sustitución de pasantes por asistentes).

A modo de ejemplo se transcriben dos comentarios: *“son muy buenos en la atención en general todos los del personal, y tienen siempre muy buena disponibilidad y ayudan a buscar el material”* y *“Creo que el personal de nuestra Biblioteca es muy interesado y siempre se preocupan por dar el mejor servicio posible.”*

Con respecto a la cantidad de funcionarios asignados a las tareas, se sugiere un aumento de los mismos en el área del servicio de obtención de documentos.

### ***SERVICIOS***

- Una queja bastante extendida es el poder de contar con más y mejores computadoras para el uso público. A modo de ejemplo, se expresa que es necesario un “*servicio de computadoras con internet rápido, más máquinas para trabajar, las que hay son lentas y escasas.*”
  - En cuanto al horario de atención, “*sería conveniente que los lunes en la mañana abrieran más temprano para poder devolver los préstamos de fin de semana antes de ir a trabajar o bien que implementen un buzón de devolución para los libros*”.
- Asimismo de manera puntual se solicita mantener el horario continuo, y abrir en verano desde más temprano y durante el horario vespertino
- Fotocopiadora en la biblioteca principal
  - Con respecto a la duración de las sanciones aplicadas por la devolución tardía de los libros, se sugiere mayor severidad para los libros con reserva y menor para los que no la tienen.
  - En lo concerniente a las publicaciones periódicas, se solicita poner en la web un breve sumario del contenido de los números., así como mejorar su indización. (Realizar analíticas de las mismas).
  - Mayor rapidez en el trámite para la obtención del carnet de estudiante
  - Finalmente, con respecto a la página web, una de las mayores solicitudes se relaciona con tener la lista de espera para los libros con los nombres de los usuarios que se encuentran en ella; así como una lista individual de videos, CD-ROM, DVD, etc

### **Conclusiones de la Evaluación Externa de Docentes**

#### **LIBROS**

- Se debería aumentar la inversión en bibliografía, tanto en libros de texto y de investigación, como en revistas. Algunas opiniones consideran que el acervo es limitado, debido al magro presupuesto, con especial énfasis en algunas áreas como Nutrición, Geociencias y para la compra de libros de texto para los curso de grado o en su defecto de fotocopias en buen estado.
- También se considera importante brindar a los órganos de cogobierno, información relativa al número de volúmenes de libros y de suscripciones de revistas del resto de las grandes universidades de Mercosur + Chile, a fin de que se hagan una idea de todo lo que falta.
- Otra crítica apunta a clasificar mejor los libros de física, dedicar una nueva bibliotecaria a estos fines, actualmente está en desorden y mal clasificados, además de estar dispersos en varios lugares

#### **ACCESO A PUBLICACIONES PERIÓDICAS**

- En lo referente al acceso a las revistas en formato digital, se considera necesario ampliar tanto la cobertura temática, como la cantidad de títulos con acceso al texto completo, con énfasis en zoología.

- Que exista una mayor coordinación en la compra de revistas para no duplicar los mismos títulos en diversas facultades.
- Implementar un préstamo interbibliotecario en el área de las revistas y/o buscar solución a nivel nacional-regional.

#### INFRAESTRUCTURA

- Se reitera la percepción de que la sala para lectura en grupos es ruidosa y los usuarios no respetan su fin de mantener aislados a los grupos de los estudiantes que desean silencio
- En lo que respecta a la utilización del software informático (Winisis), se reciben varios comentarios negativos acerca de su funcionamiento, en lo concerniente a las búsquedas.

#### PERSONAL

- En líneas generales se considera más que aceptable el comportamiento del personal, destacándose su evolución y deseando que continúe en el camino trazado.
- 
- En lo que respecta a controlar a de los usuarios se sugiere que *“no se quejen tanto de los usuarios y los dejen estar libremente en la biblioteca y no controlar como si te fueras a robar algo”*

#### SERVICIOS

- Se considera que el sistema de biblioteca (instalaciones, servicios, acceso a información) han mejorado sustancialmente en los últimos 5 años aprox.
- Un servicio que se desea expandir es el escaneado de textos y revistas
- Los servicios son muy buenos independientemente de las carencias
- Se sugiere un trato más benévolo a la hora de poner penalizaciones por atraso.
- Finalmente, como mayores sugerencias para la página web se destaca el hecho de realizar búsqueda en diversas base de datos, acceso a bibliografía, e información sobre otras fuentes en internet.

#### **CONCLUSIONES FINALES**

A partir del trabajo realizado, cuyos resultados fueron desarrollados en las páginas precedentes, presentamos a continuación las conclusiones globales, como cumplimiento de los objetivos enunciados, que nos permiten afirmar:

- Se ha consolidado el grupo de profesionales formado en los últimos años, y fortalecido su compromiso con la Institución y con los objetivos específicos que les toca desarrollar en sus puestos de trabajo.
- En esta primera experiencia de evaluación, se pudo obtener una visión global de cómo está considerada la Biblioteca y sus distintos servicios por parte de los usuarios (docentes y estudiantes).

Esto permite focalizar los esfuerzos que realiza la biblioteca para mejorar su gestión y los productos y servicios que ofrece.

Para finalizar, es indudable que existen múltiples desafíos en el porvenir.

Uno de ellos es estandarizar las próximas evaluaciones utilizando, por ejemplo, la encuesta desarrollada por la *Academic Research Library (ARL)* llamada LIBQUAL (Charting Library Service Quality).

Dicha encuesta tiene como finalidad medir la calidad de los servicios de la Biblioteca percibida por los usuarios e identifica acciones de mejora manifestando en sus lineamientos:

***“... para llevar a cabo la evaluación externa, se definen pautas o criterios generales que con el tiempo y la experiencia se irán enriqueciendo y reformulando y que la evaluación externa y su informe, observan en todo momento la máxima de mejorar la institución y no de perjudicarla”***

EVALUACIÓN DE BIBLIOTECA