

Evaluation of reference services: a review

Pali U. Kuruppu

The Journal of Academic Librarianship, Vol. 33, n. 3, 2007

El artículo muestra un repaso general de la literatura relacionada con la evaluación de los servicios de referencia. El servicio de referencia es uno de los más importantes de la biblioteca, por lo que su rendimiento y efectividad repercute sin duda en la imagen de la propia organización. Proporcionar un servicio de referencia efectivo, de alta calidad y centrado en el usuario depende de la comprensión de las deficiencias inherentes al servicio, que sólo se adquirirá con una evaluación crítica del mismo. Generalmente, los métodos empleados para la evaluación de los servicios pueden ser clasificados en dos grupos: Cuantitativos y cualitativos. Los métodos cuantitativos son predominantes para evaluar la efectividad de los programas o procedimientos y servicios, así como para determinar la percepción de los usuarios. Los métodos cuantitativos más empleados para la evaluación de servicios son las estadísticas, las encuestas y los cuestionarios. En lo que respecta a los métodos cualitativos de evaluación, la efectividad del servicio de referencia se obtiene analizando tanto el comportamiento del usuario como del personal responsable del servicio. Los métodos empleados en la evaluación cualitativa son la observación (examinando los procesos bajo circunstancias normales), las entrevistas (individuales o en grupo para recoger información sobre cómo el conjunto describe sus experiencias expresando sus actitudes, perspectivas, intereses), los grupos de debate (la interacción de los miembros del grupo en torno a un tema en particular), y los estudios de casos (estudios minuciosos de un limitado número de situaciones o contextos). Es importante que los bibliotecarios tengan un excelente conocimiento de la

variedad de metodologías que pueden ser usadas en la evaluación del servicio.

Resumen elaborado por : Alicia Pastrana García