

Fecha de presentación: mayo, 2014 Fecha de aceptación: julio, 2014 Fecha de publicación: octubre, 2014

ARTÍCULO

PROPUESTA DE DISEÑO DE AUDITORÍA INFORMACIONAL PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS

DESIGN PROPOSAL FOR AUDIT INFORMATIONAL UNIVERSITY LIBRARIES: UNIVERSITY OF CIENFUEGOS

Dra. C. Raquel Zamora Fonseca¹

E-mail: rzamora@ucf.edu.cu

Dr. C. Jorge Luis León González¹

E-mail: jlleon@ucf.edu.cu

Lic. Alex García Pérez¹

E-mail: alexg@ucf.edu.cu

¹ Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). Universidad de Cienfuegos. Cienfuegos. Cuba.

¿Cómo referenciar este artículo?

Zamora Fonseca, R., & León González, J. L. (2014). Propuesta de diseño de auditoría informacional para bibliotecas universitarias: Universidad de Cienfuegos. *Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 6 (3). pp. 5-12. Recuperado el día, mes y año, de <http://rus.ucf.edu.cu/>

RESUMEN

El trabajo ha tenido como objetivo elaborar una propuesta de auditoría informacional, para los servicios bibliotecarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la universidad de Cienfuegos, se ha apostado por una metodología exploratoria-descriptiva, con enfoque cualitativo. Entre los resultados que más se destacan, se encuentra un equitativo balance en las colecciones, satisfacción de los usuarios en cuanto a su solicitud, aseguramiento en la adquisición de las fuentes, conservación de las colecciones y organización del fondo pasivo. Como conclusiones del trabajo se considera que ha permitido conocer con mayor profundidad la información que se utiliza y la que no se usa. Además que circule por el sistema la información que satisface las necesidades académicas de la institución.

Palabras clave:

Auditoría, información, CRAI, biblioteca, servicios.

ABSTRACT

The work aimed to develop a proposal for informational audit for library services Resource Centre for Learning and Research at the University of Cienfuegos, has opted for a descriptive-exploratory, qualitative methodology approach. Among the results that stand out, there is a fair balance in collections, user satisfaction regarding their application assurance in acquiring sources, conservation of collections and organizing fund liabilities. As conclusions are considered to have allowed further knowledge of the information is used and unused. Also traveling on the information system that meets the academic needs of the institution.

Keywords:

Audit, CRAI, information, services, library.

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones ha sido frecuente, la escasez de la información para la toma de decisiones y el control. Esa necesidad de las organizaciones de disponer de sistemas de información que permitan hacer más eficientes y eficaces sus procesos de dirección, ha generado el trabajo de técnicas y tecnologías orientadas a ofrecer, en el momento y lugar requerido, informaciones precisas y actuales. Entre esas técnicas y tecnologías se encuentra la Auditoría de la Información (AI).

La Auditoría de la Información se ocupa de analizar las entidades para determinar dónde está su déficit informativo, sus recaídas e imprecisiones en la información. La AI implica un estudio profundo de la misión de la organización, sus objetivos estratégicos, planes de trabajo y funciones básicas, este estudio debe orientarse también en cómo esos recursos están siendo utilizados, cómo están incidiendo en el cumplimiento de la misión y los objetivos de la organización.

Según Cornella (2000), los principales componentes de la auditoría de información son los siguientes.

1. Identificación de la información que la organización precisa para cumplir sus objetivos.
2. Comparación de esas necesidades con la información que la organización ya está utilizando, de forma que se desvelen necesidades no satisfechas y se valore si los recursos actuales aportan realmente valor a la organización.
3. Análisis de los dos puntos anteriores, que permite definir una estrategia sobre la información que debe circular por la organización y puede llegar a detallar de qué forma debe circular.

De estos componentes se desprende que para lograr los propósitos de la auditoría informacional hay que tener el dominio de los siguientes aspectos.

1. Conocimiento pleno de la organización en cuanto a su misión, visión, valores y objetivos estratégicos.
2. Comprensión de la cultura organizacional y la apropiación del concepto de información como recurso.
3. Conocimiento del estado actual de los recursos y los métodos de gestión de información en una organización.
4. Conocimiento tanto de los vacíos, carencias y subutilizaciones de la información, como de las fortalezas de los recursos de información que existen en la organización.
5. Dominio del flujo de información intra y extraorganizacional, así como de la eficacia o no de los canales de comunicación.

6. Detección de los problemas existentes en la transferencia y uso de la información.
7. Conceptualización de los roles de los empleados en cuanto al manejo de la información.

En la actualidad cubana el proceso de auditoría es abordado por diferentes organizaciones, bajo ángulos diferentes tal es el caso de las auditorías gubernamentales realizadas con el objetivo de controlar el desempeño de los organismos de la administración central del estado.

Villardefranco (2006), recomienda comenzar el proceso de auditoría haciendo las siguientes preguntas:

- ¿Qué necesita saber la organización para tener éxito?
- ¿Qué clases de recursos de información necesita la organización, para mantener su conocimiento actualizado?
- ¿Cómo necesitan interactuar entre sí los trabajadores de la organización?
- ¿Cómo reaccionar ante el entorno?

Ros (2007) comenta que son diversos los autores que tratan el tema de auditoría en sus trabajos, coincidiendo en que la misma es una práctica habitual en los países con un alto nivel de desarrollo económico, y que constituye un sistema para dotar de información económico contable a las organizaciones, pero cuando se trata de la auditoría de la información, considerada también para todos, como un diagnóstico del uso de la información en la organización, existen diferentes tendencias hacia una metodología de trabajo con diferentes enfoques como:

Enfoque de Buchanan y Gibbs (1998), se basa en el supuesto de que "La información sea el recurso principal de la organización", por lo que su importancia reside en ser insumo para el proceso que resulta decisivo, el cual, a su vez, conduce a ventajas estratégicas y competitivas. La información es tanto la entrada como la salida de los procesos de negocio.

Soy (2003) desde su punto de vista refiere en su libro, Análisis de la información en la empresa, que a pesar de que en la práctica de la auditoría de la información, no se dispone, actualmente de una metodología estandarizada, se puede identificar y tener en cuenta elementos como:

1. Nombre de la organización
2. Matriz DAFO
3. Estructura Organizativa
4. Usuarios reales o potenciales
5. Recursos de Información

Estructura organizativa del Sistema de Gestión de Información del CRAI (ver Anexos)

Diseño de auditoría: CRAI, Universidad de Cienfuegos

Etapas de la Auditoría:

- I. Conocer la organización.
- II. Planificación del proceso de auditoría.
- III. Recopilación y análisis de la información.
- IV. Informe de auditoría.

I. Conocer la organización:

En el año 1989 se inauguró la biblioteca de la Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez", en aquel entonces "Instituto Superior Técnico de Cienfuegos", en el edificio que actualmente ocupa. Desde su inauguración la misma fue orgullo de los estudiantes y trabajadores del centro, por la aportación que esta brinda a la formación de los futuros profesionales, las actividades de posgrado e investigativas, así como promotora cultural para la comunidad.

Aunque la misma no conto desde sus inicios con todos los medios técnicos y mobiliarios necesarios o deseados, cumplían su cometido. Los servicios que se ofrecían eran los tradicionales de una biblioteca y algunos un poco más especializados de acuerdo con las tecnologías de la Información y las Comunicaciones que se contaba en aquel momento.

Actualmente la biblioteca ha afrontado la transformación a Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), donde convergen los servicios bibliotecarios con los servicios informáticos. consta de 2 plantas, donde se puede encontrar: Lobby, Buró de Información, Videoteca, Sala de Maestría, Hemeroteca, Departamento de desarrollo de colecciones, Automatización, Vigilancia Tecnológica, Editorial, Administración y Dirección, en la segunda planta, Sala de Referencia, Ciencias Técnicas, Ciencias Sociales, Sala de Red Inalámbrica y ocho cubículos de estudio.

En este momento se cuenta con un sitio Web disponible las 24 horas del día en la Red Nacional. Con la existencia de los servicios bibliotecarios en ambiente virtuales (catálogos electrónicos, libros digitales, bases de datos de prestigio internacional, normas cubanas, anuarios científicos). Se encuentran a un 100% publicada las Tesis de Maestrías, Doctorados de los últimos 10 años, Libros, monografías y el Anuario Científico de la Universidad de Cienfuegos.

La plantilla de trabajadores es de 32 personas, incluyendo al director, de ellas 2 Doctores 10 Máster, 16 Licenciados, 4 Técnicos, (que se encuentran realizando estudios universitarios).

Los objetivos y prioridades de la organización están encaminados a satisfacer los intereses y necesidades académicas de la institución. Los estilos de gestión de la organización están enfocados en el trabajo de cada uno de los técnicos y especialistas para con una carrera, Departamento y Centro de estudio de la Universidad, y de esta manera apoyar a todos los profesores e investigadores en la utilización de vías efectivas para llevar a cabo la docencia, y además desarrollar habilidades, para la obtención de la información en el momento que la necesite.

I.I. Equipo auditor:

Dra. C. Raquel Zamora Fonseca

MSc. Kirenia Núñez Chaviano

MSc. Miriam Serralvo Cala

Lic. Luisa Elena Valdès Parada

Lic. Damitsy Gòmez Paz

Lic. Geidy Medina Ruiz

I.II. Motivación de los miembros de la organización: Dar a conocer a cada uno de los trabajadores de la organización lo que se está haciendo, y cuáles son los beneficios de este proceso.

II. Planificación del proceso de auditoría.

Tema de Auditoría: Área de Servicios de información.

Los servicios de información son la razón de ser de las organizaciones de información, es entender la organización, identificar a los usuarios y comprender cómo actúan las personas con respecto a la información, incide lógicamente en la creación de servicios de información destinados a satisfacer las necesidades de información de la organización y que se adecuen a las necesidades de información de los usuarios internos y externos.

Objetivos de la auditoría:

1. Reformar los servicios de información.
2. Conocer las insatisfacciones de los usuarios.

Alcance de la auditoría: Se auditará el área de servicios de información (Sala de Referencia, Ciencias Sociales, Ciencias Técnicas, y Maestría)

Procedimiento: La auditoría se desarrollará a través de métodos y técnicas como: observación directa, entrevistas, muestreos, cuestionarios y guías de supervisión.

Indicadores propuestos por la norma ISO 11620.

- Satisfacción del usuario. (Mide el grado en que los usuarios están satisfechos con los servicios de la biblioteca.)

- Visitas a la biblioteca. (Evalúa el éxito de la biblioteca en atraer usuarios a sus servicios)
- Disponibilidad de títulos. (Evalúa en qué magnitud los títulos que posee la biblioteca están disponibles para los usuarios)
- Disponibilidad de títulos requerida. (De los que son demandados, cuáles están realmente disponibles)
- Por ciento de títulos requeridos por la colección. (Para evaluar si la colección se ajusta a los requerimientos de los usuarios)
- Tiempo promedio de recuperación de documentos en estantería cerrada. (Evalúa el tiempo medio transcurrido entre la solicitud de un documento que está en estantería cerrada y el momento en que lo recibe el usuario.)
- Préstamos per cápita. (Número total de préstamos entre el total de empleados)
- Tasa de respuestas correctas a preguntas de referencia. (solicitudes satisfechas entre solicitudes recibidas)
- Disponibilidad de sistemas automatizados. (por ciento del tiempo que el sistema está disponible para los usuarios.)

Los criterios de asignación de valores positivos y negativos, estarán en dependencia de los resultados que arrojen las técnicas utilizadas, ya que estos habrá que adecuarlos al contexto de la organización. Ejemplo: Visitas a la biblioteca, se debe tener en cuenta la cantidad de usuarios de la comunidad universitaria, y ver la cantidad que asiste a la biblioteca, para ver si arroja un resultado Bueno, Malo, Regular o Insuficiente. Para conocer el grado de satisfacción utilizaremos la técnica ladov, que nos permitirá medir la satisfacción de los usuarios.

Cronograma de actividades:

1. Reunión con todos los trabajadores de la organización, para dar a conocer el proceso que dará inicio, y los beneficios que el mismo aportará. Además presentar al grupo de auditores.
2. Revisión de documentos de la organización.
3. Recorrido por la organización.
4. Elaboración de las técnicas e instrumentos a utilizar.

III- Recopilación y análisis de la información

Guía de Observación

- Condiciones de iluminación
- Espacio en las salas de lectura
- Climatización
- Ruidos

- Mobiliario
- Condiciones de los locales
- Facilidades para que los usuarios accedan al catálogo electrónico
- Facilidades para acceder a la Biblioteca virtual, y descargar documentos.
- Cantidad de PC, al servicio de los usuarios.
- Estantería abierta o cerrada.

Entrevista a realizar a los Especialistas y Técnicos de esta área de servicios de información. (Referencia, Ciencias Sociales, Ciencias Técnicas, y Maestría).

1. ¿Qué tecnologías o métodos se usan para la recopilación de información?
2. ¿Qué propósito persigue la información que se recopila?
3. ¿Con qué frecuencia la información es recopilada y utilizada?
4. ¿Cómo se distribuye la información obtenida a los usuarios?
5. ¿Qué medios dan acceso a la información? ¿Cómo se hace disponible para los usuarios?
6. ¿Quiénes son los usuarios fundamentales de información?
7. ¿Qué harían los usuarios si no tuvieran información que nosotros le podemos brindar?
8. ¿Qué piensan los usuarios sobre la actualización de la información?
9. ¿Saben todos los usuarios qué información está disponible en la organización?
10. ¿Qué cantidad de usuarios asisten a diario a las salas de lectura?
11. ¿Están siempre disponible los títulos que solicitan los usuarios?
12. ¿Qué hace cuando el usuario solicita un título y no lo tiene disponible en la colección?
13. ¿Qué cantidad de préstamos realiza en el día?
14. ¿Existe un servicio de referencia? ¿En qué consiste?
15. ¿Es procesada la información y dirigida a los niveles correctos dentro de la organización?

Guía de supervisión del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. CITMA (2003)

1. Organizaciones y sistemas de información en general.
- 1.1 Gestión

1.1.1 Planificación

- Definición de visión, misión, objetivos estratégicos, metas y programas.
- Inserción de la gestión de información en los planes por objetivos, a mediano plazo (1-3 años), de la organización a que pertenece.
- Planificación por objetivos de la gestión de información.
- Conformación de los objetivos y criterios de medidas.
- Organización del trabajo por equipo.

2. Organización de la colección.

2.1 Fuentes de información documentales y no documentales.

- Diversidad de recursos de información en función de los objetivos y metas de la organización que contiene la unidad de información.
- Grado de actualidad de las fuentes de información.
- Nivel de gestión de recursos de información por otras vías, no necesariamente financiables, básicamente, en divisa, como por ejemplo, la adquisición de literatura técnico-comercial (catálogos industriales, listas de precios, etc) con firmas nacionales y extranjeras.

2.1.1 Existencia de un aparato de Referencia

- Conjunto de catálogos (ya sean manuales o automatizados) estos deberán contener información sobre la propia colección de la institución.
- Control de fuentes de información existentes en otras organizaciones informativas.
- Grado de actualización de los catálogos.
- Grado de organización de los catálogos.
- Grado de incorporación de tecnología computacional a la organización de los catálogos.
- Nivel de accesibilidad a las fuentes de información:

Local – Organizacional – Territorial – Nacional – Internacional

Bases de datos (locales o remotas)

Evaluar la función de la gestión de información en la misma.

2.1.2 Conservación de las colecciones en correspondencia con el tipo de soporte que tenga la unidad de información.

Física.

- Climatización
- Control del grado de contaminación ambiental.

- Control de plagas.

- Iluminación.

2.1.3 Organización del fondo pasivo

- Disposición de los documentos.
- Utilización de un sistema de organización física.
- Correspondencia entre el aparato de referencia y el fondo pasivo.
- Correspondencia entre colección procesada y colección existente.
- Tenencia de una política de descarte.
- Grado de completamiento de las colecciones.
- Fondo de reserva organizacional.
- Equilibrio temático de las colecciones.

Encuesta para medición de satisfacción con los servicios bibliotecarios a estudiantes universitarios

La siguiente encuesta se hace con el objetivo de conocer su opinión, sobre diferentes aspectos relacionados con los servicios de información del CRAI de la Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez". Su carácter es estrictamente confidencial y su propósito es obtener resultados que permitan detectar, enfocar y solucionar los problemas que afectan el grado de satisfacción que estos son capaces de lograr. Ud. Asignará una puntuación del 1 al 5, siendo 1 la más baja y el 5 la más alta en la pregunta que correspondan, así como en las que proceda marque con una X.

1- ¿Con qué frecuencia visita el CRAI?

____ Sólo antes de los exámenes.

____ Menos de una vez al mes.

____ Una vez al mes.

____ Semanalmente.

____ Diariamente.

____ Casi nunca o nunca.

Si no ha visitado nunca el CRAI, puede que no tenga criterios sobre ella, pero quizás conozca algunas características de su comportamiento; si no la ha visitado por determinados motivos, es posible que estos se encuentren relacionados en algunos de los aspectos que se señalan en la encuesta. Puede referirse a los que considere oportunos.

2- Valore cada uno de los siguientes aspectos.

Horario

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

Información sobre los servicios ofrecidos en el CRAI.

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

Limpieza.

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

Comodidad (Climatización, iluminación, asientos disponibles)

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

Disponibilidad del personal que labora.

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

El personal responde a sus requerimientos.

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

Se siente complacido con la atención que le brindan.

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

3- ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a:

Existencia de libros que necesita.

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

Disponibilidad de los libros que necesita.

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

Existencia, en los fondos de las revistas en papel que necesita.

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

Existencia de la base de datos que necesita sobre su disciplina.

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

4- ¿Cuáles de los servicios de la biblioteca usa? Puede marcar más de uno.

☐ Préstamo interno.☐ Préstamo externo.☐ Vigilancia tecnológica☐ Certificación de Publicaciones☐ Red Inalámbrica☐ Reprografía☐ Traducción☐ Revisión de Artículos Científicos☐ ALFIN☐ Maestría☐ Hemeroteca☐ Referencia☐ Editorial☐ Biblioteca Virtual☐ Videoteca☐ Aula Especializada

Usa las instalaciones.

5- Evalúe cada uno de los siguientes aspectos.

Agilidad en el préstamo de los libros.

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

Correspondencia entre el catálogo y lo que busca.

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

Satisface las condiciones de préstamos (plazos y número de libros)

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

Medios tecnológicos disponibles.

1___ 2___ 3___ 4___ 5___

¿Desea hacer algún comentario o alguna sugerencia?
¡Adelante y muchas gracias!:**Encuesta para medición de satisfacción con los servicios
bibliotecarios a Profesores e investigadores**

La presente encuesta se hace con el objetivo de conocer su opinión, sobre diferentes aspectos relacionados con los servicios de información del CRAI de la Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez". Necesitamos su ayuda y cooperación para solucionar los problemas que afecten el grado de satisfacción de los usuarios.

1- ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca durante el curso?

☐ Tres o más veces por semana☐ Una o dos veces por semana☐ Una o dos veces al mes☐ Nunca

2. Valore los siguientes aspectos, teniendo en cuenta dos criterios:

Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos (1 muy insatisfecho, 2 Insatisfecho, 3 Normal, 4 Satisfecho, 5 muy satisfecho)

2.1 Horario

1__ 2__ 3__ 4__ 5__

2.3 Comodidad de las instalaciones en el CRAI

1__ 2__ 3__ 4__ 5__

2.4 Uso del catálogo automatizado

1__ 2__ 3__ 4__ 5__

2.5 Utilización de las bases de datos

1__ 2__ 3__ 4__ 5__

2.6 Búsquedas en internet

1__ 2__ 3__ 4__ 5__

2.7 Adecuación de los fondos bibliográficos de acuerdo a sus necesidades

1__ 2__ 3__ 4__ 5__

2.8 Actualización de los recursos de información

1__ 2__ 3__ 4__ 5__

2.9 Facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica.

1__ 2__ 3__ 4__ 5__

2.10 Cursos de Alfabetización Informacional.

1__ 2__ 3__ 4__ 5__

CONCLUSIONES

Para el diseño de esta auditoría se realizó una revisión previa de los modelos de Burk y Horton, de Orna y Buchanan, Henczel, Stanat y Soy. Es válido resaltar que solamente el modelo de Henczel reconoce explícitamente dentro de las fases que constituyen el modelo, el carácter continuo que debe tener la auditoría de la información. Cada modelo aportó elementos meritorios para este diseño del proceso de auditoría informacional en el CRAI de la Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez"

Se ha propuesto este diseño de auditoría porque la organización se encuentra en condiciones de asumir una reformatión en los servicios de información, puesto que en observaciones directas realizadas por los administrativos de la organización, se ha detectado que algunos servicios no funcionan como deben funcionar, y existen vacíos en los flujos de información. Se necesita conocer qué información se usa, cómo la usa, quién la usa, y cómo interactúa, pero antes se debe realizar la auditoría de información, la cual tiene como objetivo asegurar que la información que circule por el sistema sea la apropiada para la organización.

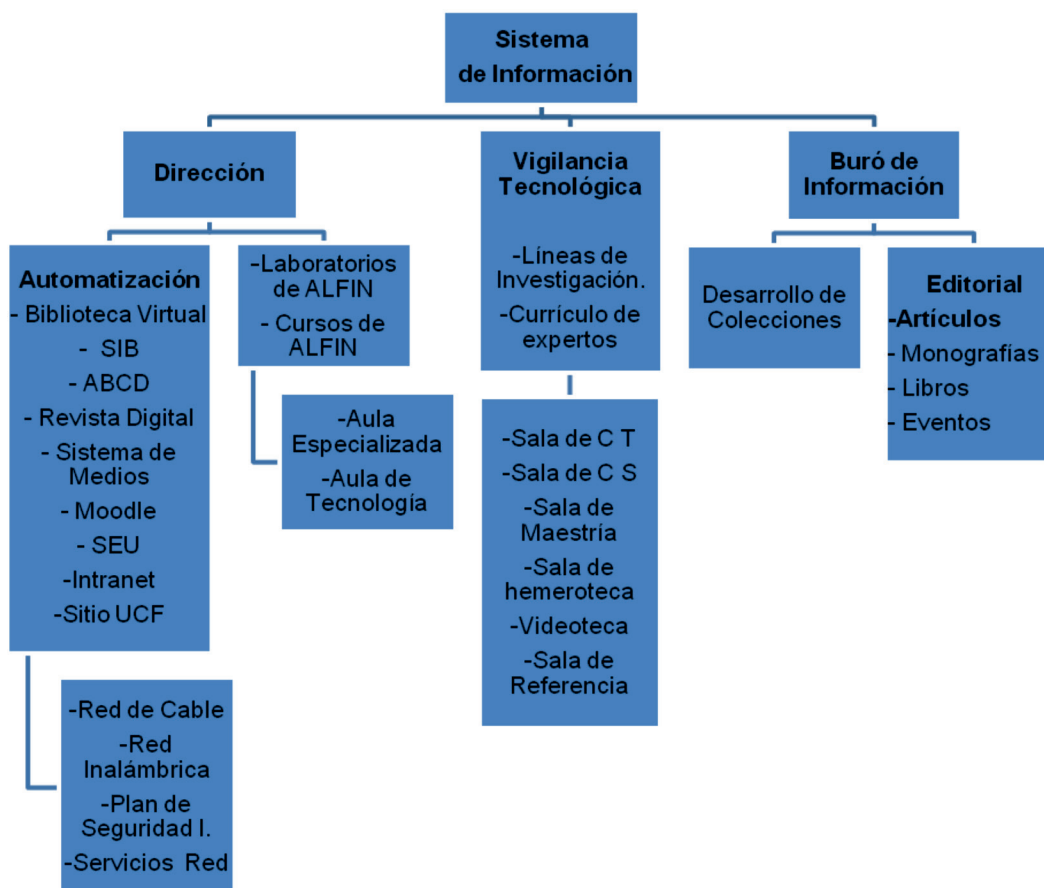
La propuesta de diseño de auditoría ha permitido conocer con mayor profundidad la información que se utiliza y la que no se usa. Además que circule por el sistema la información que satisface las necesidades académicas de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blanco Encinosa, L. J. (2008). Auditoría y sistemas informáticos. La Habana: Felix Varela.
- Buchanan, S., & Gibb, F. (2008). The information audit: theory versus practice, *International Journal of Information Management*.
- Cornella, A. (2001). La información alimenta y ahoga. Información sí, pero, ¿en qué condiciones? Recuperado el 8 de abril de 2013, de <http://www.infonomia.com/extranet/index.asp?idm=1&idrev=1&num=445>
- De Armas García, R. (2008). Laboratorio para el estudio de la auditoría en gestión. La Habana: Félix Varela.
- Gutierrez Garzón, L. (2003). La auditoría de información como herramienta de evaluación y mejoramiento de la gestión de documentos., *Revista Biblios.Infomap: a complete guide to discovering corporate information resources*.
- Ponjuan Dante, G. (2006). Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. La Habana: Félix Varela.
- Ponjuan Dante, G. (2007). Sistemas de información: principios y aplicaciones. La Habana: Félix Varela.
- Rojas Benítez, J. L. (2003). Diseño de servicios de información: selección de lecturas. La Habana: Félix Varela.
- Rojas Benítez, J. L. (2006). Evaluación de los servicios de información. La Habana: Félix Varela.
- Ros, M (2005). Elementos de una auditoría de información (Versión electrónica). Recuperado el 5 de junio de 2010, de <http://www.documentalistaenredado.net/33/elementos-para-una-auditora-de-informacin/>
- Soy. (2003). Una aproximación a la auditoría de la información. UOC. Recuperado a partir de Formato digital.
- Villardefrancos Álvarez, M. C. (2005). Propuesta de un modelo integral para auditar organizaciones de información en cuba. Universidad de La Habana. Recuperado el 1 de marzo de 2011, de <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/tesis/index/assoc/HASH01e0.dir/pdf>

ANEXOS

Estructura organizativa del Sistema de Gestión de Información del CRAI



Leyenda: SIB- Sistema Integrado para Biblioteca ABCD- Sistema Integrado para biblioteca SEU- Sistema Estadístico de Usuarios