

EL USO DEL SERVQUAL EN LA VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE UNIDADES DE INFORMACIÓN: EL CASO DE LA BIBLIOTECA DEL IPEN*

Mery P. Zamudio Igami**

Maria Imaculada Cardoso Sampaio***

Waldomiro de Castro Santos Vergueiro****

RESUMEN

Se presentan algunos de los aspectos que mas afectan el desempeño de las bibliotecas, destacándose , que las bibliotecas no actúan para satisfacción propia ni sobreviven aisladamente. Principalmente en el ambiente de bibliotecas especializadas o universitarias, sin duda , uno de los aspectos mas importantes es la satisfacción de la demanda del usuario. Enfatiza la importancia de la evaluación como herramienta para el administrador planear y decidir sus acciones. En este artículo se describe la investigación llevada a cabo en la biblioteca especializada de la comunidad científica del Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN)¹, para ello fue utilizado el modelo del SERVQUAL, el que identifica la diferencia entre la expectativa y la satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos por la biblioteca. La investigación fue realizada en el segundo semestre de 2003, via cuestionario electrónico, con 620 usuarios pertenecientes a la comunidad científica del IPEN, de los cuales el 80% respondieron. A partir del análisis de los resultados se constata que la calidad de los servicios ofrecidos por la biblioteca esta muy cerca de lo considerado ideal por los usuarios, quedan, sin embargo, algunos puntos susceptibles de mejoría.

PALABRAS CLAVE: Evaluación / Bibliotecas especializadas / SERVQUAL / Administración de bibliotecas

ZAMUDIO IGAMI, Mery; SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso y VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 28, No. 2(jul-dic.2005); p. 183-

* Artículo derivado de la investigación titulada: *Investigación de la satisfacción de usuarios sobre la calidad de los servicios de la Biblioteca Terezine Arante Feraz*; financiada por el Instituto de Investigaciones Energéticas y Nucleares-IPEN/São Paulo, Brasil. Investigación iniciada en mayo y terminada en diciembre de 2003. Artículo recibido el 6 de julio, evaluado el 10 de octubre y aceptado con las modificaciones sugeridas el 27 de octubre de 2005.

** Maestra (MsC) y Directora de la biblioteca del Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares, São Paulo, Brasil. E-Mail: mery@ipen.br

*** Maestra (MsC) y Directora del Serviço de Biblioteca e Documentação do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. E-Mail: isampaio@usp.br

**** Doctor y Profesor Adjunto Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. E-Mail: wdesverg@usp.br

1. Agradecemos a los usuarios participantes de la investigación, bien como los equipos de la biblioteca y de informática del IPEN, que efectivamente participaron en la preparación de los datos para la realización de esta investigación

ABSTRACT

This is a study of some of the factors that most affect library performance, emphasizing that libraries do not exist for their own sake nor do they survive in isolation. In the realm of special and academic libraries, one of the most important functions is that of satisfying user demand. In order for an administrator to plan and make decisions, evaluation becomes an important tool.

This article reports on a research project carried out in the special library of the Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN) using the model of SERVQUAL, which identifies the difference between user expectations and user satisfaction with the services offered by the library. The study was carried out during the second semester of 2003, using an electronic questionnaire involving 620 users in the scientific community of IPEN, 80% of whom responded to the questionnaire. On the basis of the analysis of the results, it became evident that the services offered by the library approximate the ideal expectations of the users. Nevertheless, there remains room for improvement in some areas.

KEY WORDS: Evaluation / Library Management / Special libraries / SERVQUAL

ZAMUDIO IGAMI, Mery; SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso and VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. The Use of SERVQUAL in the Verification of the Quality of Service in Departments of Information: The Case of the Library of IPEN. In: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 28, No. 2(jul-dec.2005); p. 184-

1. INTRODUCCIÓN

Universalmente, las bibliotecas se constituyen en unidades sociales que prestan servicios a una comunidad; en ese sentido, actúan como sistemas abiertos sujetos a las influencias del medio ambiente y necesitan adaptarse a este para sobrevivir, además no actúan para satisfacción propia ni sobreviven aisladamente.

Muchos son los factores externos que afectan el desempeño de las bibliotecas: las políticas gubernamentales, el surgimiento de nuevas tecnologías para el tratamiento de la información, el cambio de la demanda de información por parte del usuario, las restricciones presupuestarias y así sucesivamente (Hernon y McClure, 1990).

Uno de los factores que más influyen en el desempeño de las bibliotecas especializadas es la demanda de los usuarios, factor que en este ambiente adquiere una importancia fundamental. Las bibliotecas especializadas existen para atender a las necesidades de información de una comunidad específica, por lo tanto, cuanto más dirigidos y adecuados son los servicios y productos, mayor será el índice de satisfacción de los usuarios y, consecuentemente, mayor la importancia que se atribuye a la unidad de información dentro de su comunidad (Taylor, 1986).

Adecuar o cambiar los servicios de una biblioteca son decisiones que el administrador debe asumir; por otro lado, determinar lo que se debe cambiar y cómo cambiar son acciones que deben fundamentarse en los resultados de un proceso

de evaluación. La evaluación es una herramienta auxiliar que le permite al administrador, dentro del programa de planeamiento, verificar el desempeño de su unidad y planear los ajustes necesarios (Igami, 2003).

En este sentido, este trabajo tiene por objetivo relatar el proceso de evaluación de una unidad de información especializada - la biblioteca *Terezine Arantes Ferraz*, del Instituto de Pesquisas Energéticas y Nucleares (*IPEN*) - ubicada en la ciudad de São Paulo, Brasil, subordinada a la Comisión Nacional de Energía Nuclear (*CNEN*) del Ministerio de la Ciencia y Tecnología, desde el punto de vista de la satisfacción de sus usuarios, en el cual se comprende que ese tipo de evaluación ofrece subsidios valiosos para el planeamiento y adecuación de los servicios de que dispone. De esta forma, se optó por medir el grado de satisfacción de los usuarios con relación a la calidad de los servicios prestados y, así, describir en el trabajo todas las etapas recorridas y los resultados obtenidos en este proceso de evaluación

2. LA BIBLIOTECA DEL IPEN

Se trata de una biblioteca especializada en proveer la información científica en el área nuclear y ciencias relacionadas.

Creada en 1956, la biblioteca posee un acervo especializado en física nuclear, radioquímica, ingeniería nuclear, radiobiología, protección radiológica, producción de radiofármacos para medicina, láser y sus aplicaciones y asuntos correlatos. La comunidad científica atendida se compone, en la gran mayoría, por investigadores (doctores, maestros), becarios de postgrado, los de iniciación científica, tecnólogos y público visitante.

Desde su creación, la biblioteca se ha destacado por su especialización, organización y política de atención a los usuarios de la institución. En la última década, debido a la fuerte influencia de factores externos, como la política gubernamental y las restricciones presupuestarias, la unidad se vio obligada a modificar su modelo de actuación y el planeamiento de la unidad sufrió modificaciones constantes; al mismo tiempo, con el objetivo de no disminuir el nivel de calidad de sus servicios, se optó por la restricción de su ámbito de actuación y se concentró en la manutención de los servicios básicos de la información, los cuales son: atención individual, préstamo interbibliotecas y conmutación bibliográficas.

El auxilio proveniente de proyectos presentados a las agencias financiadoras de la investigación, en los últimos 10 años con resultado positivo, minimizó los efectos de las restricciones presupuestarias, lo que permitió la modernización de las instalaciones e infraestructura internas de la biblioteca, bien como la actualiza-

ción parcial de las colecciones. De la misma forma, la red de informática y el parque tecnológico de equipamientos han sido actualizados y expandidos, lo que proporcionó mayor bienestar y agilidad a los usuarios de la biblioteca.

Por medio de convenios, consorcios y acuerdos con instituciones gubernamentales, los usuarios disponen hoy de acceso a las principales fuentes de información en el área, base de datos especializadas, revistas electrónicas, acervos electrónicos de otras bibliotecas y conmutación bibliográfica a nivel nacional e internacional.

Con el objetivo de conocer más profundamente la satisfacción de los usuarios de la biblioteca *Terezine Arantes Ferraz*, se empezó un proceso de evaluación cualitativa de los servicios de información ofrecidos, una vez que en la última década, debido a factores internos, no fue posible efectuar ningún tipo de evaluación directa que abordara el desempeño de la unidad. Se optó por medir el grado de satisfacción de los usuarios con relación a la calidad de los servicios prestados.

3. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La evaluación de la calidad de los servicios es una práctica relativamente reciente en el país, debido a las nuevas formas de gestión de las políticas públicas; los procedimientos gerenciales preconizados por la moderna administración sugieren en la práctica verificar, por medio de investigaciones, basadas en metodologías científicas, el grado de satisfacción de los usuarios con relación a la calidad de los servicios. Esta nueva postura gerencial reconoce que la evaluación constituye una importante herramienta para la introducción de mejoras en la calidad de la gestión (Igami, 2003).

Por otro lado, es importante resaltar que calidad en servicios es un concepto abstracto y evasivo, objeto de innumerables estudios e investigaciones. Hernon et al, 1999, contribuye para aclarar este concepto y afirma que la calidad en servicios está estrechamente relacionada con la expectativa y satisfacción del usuario, constituyéndose esta última en la reacción emocional y personal al servicio por parte del usuario

Claramente, hay una estrecha interrelación entre los conceptos y la calidad del servicio que sirve como antecedente a la satisfacción del usuario. Gran parte de la literatura en el área es unánime en afirmar que los servicios poseen características propias como la *intangibilidad*, la *simultaneidad* y la *heterogeneidad*, características estas que los diferencian de los productos; así, los métodos de control de calidad que se aplican a la producción de bienes no pueden aplicarse para obtener la calidad de los servicios (Parasuramam et al. 1985; Santos, 2001; Bachmann,

2002). Se hizo necesario, entonces, encontrar otros métodos que posibilitaran la adecuada consideración de las características de los servicios en la evaluación de su calidad.

4. LA METODOLOGÍA DEL SERVQUAL

En la búsqueda para desarrollar herramientas analíticas que midieran la calidad del servicio, surgió, en 1985, uno de los primeros trabajos en el tema, denominado SERVQUAL (Service Quality), desarrollado por los investigadores del área de marketing, los profesores Parasuraman, Berry y Zeithaml.

El SERVQUAL se fundamenta en la teoría de los *Gaps*, *The Gaps models of service quality*, la cual explica las diferencias entre las expectativas de los clientes y aquello que ellos realmente obtienen del servicio utilizado. El estudio exploratorio de estos investigadores ha sido considerado una innovación dentro del área de evaluación de servicios y se constituye en la realización de una serie de investigaciones cualitativas (grupos de foco, entrevistas individuales) y cuantitativas (estudios de clientes), realizadas con cuatro grupos de consumidores distintos: bancos, tarjetas de crédito, aseguradoras y servicios de arreglo y manutención.

Hasta 1996, el SERVQUAL, según Nitecki (1996), ya había sido descrito en más de 100 artículos y había sido tema de doctorado de más de 20 tesis. Se ha aplicado el modelo en diferentes segmentos de empresas, bancos e industrias, bien como en servicios de profesionales (dentistas, abogados, médicos). Sin embargo, su aplicabilidad en el área de bibliotecas es polémica, aunque la mayor parte de los especialistas en esta área esté de acuerdo con su aplicabilidad, con las modificaciones para cada tipo de biblioteca.

White y Abels (1995) comentan que el SERVQUAL es un instrumento de evaluación flexible, amplio y genérico, orientado para una evaluación macro del desempeño de la biblioteca y no para evaluar servicios específicos.

A nivel nacional, se utiliza el SERVIQUAL en bibliotecas universitarias desde la década pasada (Vergueiro y Carvalho, 2000; Sampaio et al. 2001). Este trabajo, aplicado en bibliotecas universitarias de odontología, concluye que el proceso de definición de indicadores de calidad se constituye en estrategia viable que evalúa la calidad de procesos y servicios de información de países en desarrollo y sugiere la realización de nuevos trabajos que involucren diferentes áreas del conocimiento. A su vez, el trabajo de Sampaio et al. (2001) propone un modelo de evaluación continua de calidad de productos y servicios ofrecidos a los clientes del SIBI/USP. La propuesta sugiere utilizar todavía una de las adaptaciones del SERVQUAL, denominada *LIBQUAL+*, un proyecto cuyo piloto, en 2001, ha sido desarrollado

por un consorcio formado por más de 12 bibliotecas americanas en conjunto con la *Association of Research Libraries (ARL)*.

El modelo del SERVQUAL se fundamenta en la premisa de que todos los usuarios de servicios poseen una expectativa de calidad del servicio que se les oferta. La diferencia entre la **expectativa** y la percepción es denominada *gap* (falla), en la cual reside la oportunidad para la mejoría del servicio. Después de años de refinamiento de su escala, el SERVQUAL utiliza actualmente cinco dimensiones de abordajes, destinados a medir la diferencia entre la expectativa del usuario y la satisfacción con el servicio usufructuado, así caracterizados:

- a) *Agilidad en el atención - servicios ejecutados con rapidez*
- b) *Confiabilidad, empleados con conocimiento y capacidad para ejecución de los servicios*
- c) *Calidad en el atención - atención personalizado, empeño en atender las necesidades del usuario*
- d) *Instalaciones físicas y ambientes adecuados*
- e) *Garantía de servicios - estos son suministrados con calidad ya por primera vez*

En el ambiente bibliotecario, el SERVQUAL busca identificar la diferencia (*gap*) entre la expectativa del usuario con relación a la calidad de un servicio y su opinión con relación a los servicios ofrecidos por la biblioteca (Cook y Thompson, 2000); de esta manera, por ejemplo, si un determinado usuario atribuye una nota 6,46 como si fuera la expectativa de calidad de un determinado servicio y atribuye una nota 5,83 para aquello que él realmente percibe del mismo servicio, eso significa que entre 6,46 y 5,83 existe un espacio de 0,63 para la mejoría de este servicio y se actúa directamente en el "*gap*" identificado. La unidad prestadora de servicios obtendría, por medio de una escala preestablecida, un nivel **x** de satisfacción de sus usuarios que puede, de esta forma, planear o reorientar sus actividades para que, en un determinado período de tiempo, pudiera alcanzar un nivel **z** de satisfacción de sus usuarios.

5. LA INVESTIGACIÓN EN LA BIBLIOTECA DEL IPEN

En el trabajo de investigación realizado en la biblioteca *Terezine Arantes Ferraz* del *IPEN*, se optó por adoptar el modelo del SERVQUAL, en vez de utilizar la adaptación de este para el universo de las bibliotecas, LIBQUAL + TM, por considerarse que este último está todavía en fase de consolidación; nada impide, en-

tretanto, que este pueda ser adoptado posteriormente, cuando la investigación se repita. La metodología buscó identificar la diferencia (*gap*) entre la expectativa (aquí denominada como **importancia**) del usuario con relación a los servicios ofrecidos por la biblioteca *Terezine Arantes Ferraz*. Para entonces, se utilizaron las cinco dimensiones del SERVQUAL; la selección de las características, los atributos de los servicios y el planeamiento de los procesos fueron definidos por el equipo de la biblioteca que consideró tanto la especificidad de los servicios como el público objetivo.

- *Confiabilidad en los servicios prestados (D1)*
- *Instalaciones físicas (D2)*
- *Calidad en la atención (D3)*
- *Agilidad en la atención (D4)*
- *Garantía en los servicios (D5)*

Toda la logística operacional de la investigación fue definida e implementada en conjunto con el equipo de informática y con la asesoría de un profesional del área de estadística. Se promovieron ponencias informativas tanto para los miembros de la comisión de bibliotecas como para todos los integrantes de los equipos participantes, con el objetivo de familiarizarles con los conceptos y la metodología del SERVQUAL.

Por tratarse de una biblioteca especializada, en el público objeto se incluyeron solamente los usuarios registrados en la biblioteca hasta agosto de 2003 y los que a la fecha hubieran informado su correo electrónico. Todos los usuarios fueron estratificados en categorías, a fin de obtener una mejor representatividad del universo de usuarios. Las categorías fueron: alumnos de postgrado, orientadores, investigadores, tecnólogos, entre otros.

Se identificaron también empleados y no empleados, así como el grupo de orientadores e investigadores jubilados, pero que continúan desarrollando sus actividades académicas en el Instituto. Toda la investigación se envió vía electrónica: inicialmente, se enviaron 700 formularios electrónicos, 80 de los cuales fueron devueltos por diversos motivos (cuota excedida, cambio en el proveedor etc.), a pesar del gran esfuerzo del equipo de la biblioteca en recuperar el correo electrónico correcto y reenviar el formulario.

Así, de un total de 620 formularios enviados y recibidos sin problemas, respondieron 499 y se logró un índice de un 80% de respuestas. Caben algunas consideraciones para justificar este alto índice de respuestas obtenidas: es probable que el esfuerzo concentrado por parte de la coordinación de la investigación, en divulgar y enfatizar la importancia de esta, junto a los usuarios, haya influenciado en la predisposición de los participantes. La investigación, realizada en el 2º semestre

de 2003, se extendió por un período de 20 días y fue precedida por una amplia divulgación, en la cual se utilizaron todos los medios de comunicación disponibles en la institución: Intranet, carteles, memorandos, contactos personales y seminarios de familiarización con el modelo para grupos de usuarios.

La prueba piloto del formulario se aplicó a los integrantes de la comisión de biblioteca y con alumnos de postgrado. Para la tabulación de los datos se utilizaron parámetros estadísticos. El formulario consta de tres partes: A, B, C, como sigue.

Parte A - Evaluación de los servicios de la biblioteca: se seleccionaron cinco dimensiones con cinco o seis atributos cada una, para un total de 27 puntos. En esta investigación, la **expectativa** se denominó como **importancia** y la **opinión** del usuario, como **satisfacción**. De esta manera, se utilizó una escala de gradación de *Likert* de 7 puntos y se le solicitó al usuario expresar su opinión

En la parte B - El usuario fue requerido para indicar, en su opinión, la importancia de las dimensiones seleccionadas (denominadas **criterios** en esta investigación) para determinar la calidad de los servicios de la biblioteca.

En la parte C - Se solicitaron los datos de caracterización del encuestado.

6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La consistencia interna del cuestionario se verificó por medio del examen *Alfa de Cronbach* que se basa en la correlación media entre los puntos. Los resultados mostraron una consistencia interna muy buena (casi todos los valores estuvieron por encima de 0,9, próximos al valor máximo de 1).

Los resultados se analizaron con base en la media de los resultados y se identificó siempre la diferencia (*gap*) entre la importancia y la satisfacción del usuario. De una forma global, por la media de los resultados, se observó que:

- Todas las importancias medias estuvieron entre 6 y 7 (escala de 1 hasta 7); el valor más bajo fue 5,97 (en la escala de *Likert*, estos valores se denominan como muy importantes o imprescindibles).
- En cinco preguntas se observa la satisfacción del usuario mayor que la importancia, como por ejemplo en las cuestiones: **aparición física, disposición física, atención personalizada, cortesía en el teléfono, confidencialidad.**

Relacionando estos resultados con las normas de la calidad, se podría afirmar que el usuario, en lo relativo a estos puntos quedó satisfecho con la biblioteca:

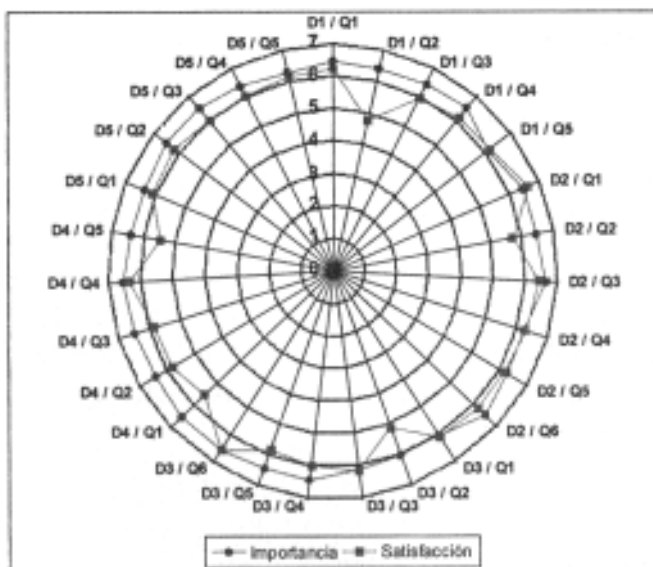
- Las cuestiones de la dimensión 4 (**agilidad en la atención**) fueron las que consistentemente presentaron un *gap* mayor;
- La media de la satisfacción que el usuario atribuye a los puntos presentados estuvo entre 4.7 (acervo) y 6.56 (**instalaciones físicas**).

(En la escala de *Likert*, estos valores corresponden a satisfecho y totalmente satisfecho).

En resumen, los resultados de la investigación indican que la actuación de la biblioteca está muy próxima a la expectativa de los usuarios. En algunos puntos hasta la sobrepasa, como por ejemplo, en lo relacionado con las instalaciones físicas.

Es interesante observar que la nota media máxima atribuida a la **importancia** de los usuarios fue de 6,59 en la escala de 1 a 7; se trata de una media alta de expectativa, la cual demuestra el grado de exigencia que los usuarios de esta biblioteca establecen con relación a la calidad de los servicios que la unidad ofrece. Los usuarios de bibliotecas especializadas tienden a establecer vínculos más profundos con su unidad de información, actitud que debe ser considerada positiva, una vez que indica la validación de la actuación de la unidad por la comunidad donde está inserta.

GRÁFICO 1
Valores medios de los ítems *importancia* y *satisfacción*



Por los resultados del gráfico 1, se observa que hay algunos puntos en los cuales hay posibilidad de mejoría, especialmente en el punto **actualización del acervo**, resultado altamente compatible con las ya conocidas limitaciones presupuestarias vigentes en la institución, aunque minimizadas por el auxilio de recursos financieros, obtenidos para esta finalidad por medio de proyectos presentados a las agencias financiadoras de la investigación, en el decorrer de los últimos cinco años. Aunque sustanciales, estos auxilios no fueron suficientes para garantizar la actualización de las colecciones. Hay también otros puntos para los cuales la unidad puede enviar esfuerzos para mejorar su desempeño, aproximándose a la expectativa considerada ideal para el usuario, tales como: a) préstamos interbibliotecarios, b) servicio de conmutación bibliográfica, c) modernización de los equipos de informática disponibles para consulta en la biblioteca.

Los dos primeros puntos se refieren a actividades en las cuales la biblioteca actúa como interface con otros sistemas de información y se conviene, en el caso del servicio de préstamo interbibliotecas, una acción en conjunto con las bibliotecas participantes para obtener mejorías significativas, como rapidez, simplificación de rutinas operacionales etc. Es importante registrar que el COMUT* ya está trabajando en la optimización de su logística operacional y se espera que el propio usuario pueda usufructuar de ese servicio individualmente, entre otros nuevos puntos. Con relación a la mejora de los equipamientos de informática, estas ya se habían incluido en el planeamiento administrativo de la institución de años anteriores sin éxito, pero se aguardan resultados positivos para próximos años.

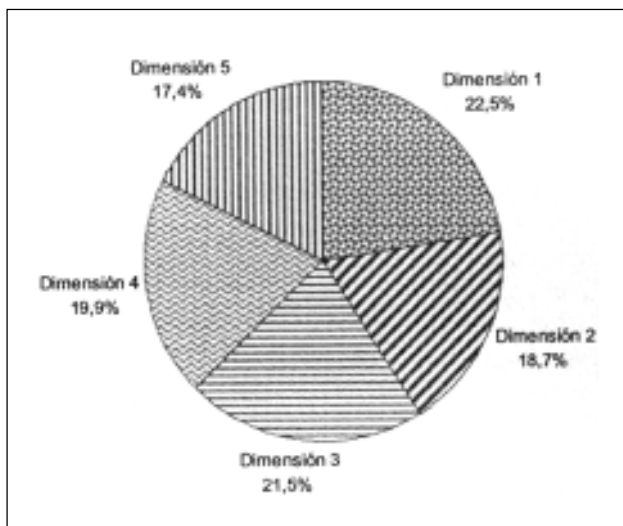
El análisis global de los resultados también indicó que las dimensiones 1 y 4 (confiabilidad y agilidad) son las que están un poco más lejos del ideal de los usuarios, tanto para empleados como para no empleados.

La dimensión 2 (instalaciones físicas) fue la estuvo mas cerca del ideal en algunos puntos, hasta superó las expectativas de los usuarios.

En el mismo formulario, se solicitó a los usuarios dar prioridad, por el grado de importancia, a los cinco criterios básicos suministrados para evaluar la calidad de los servicios de la biblioteca: los resultados mostraron un equilibrio entre los cinco criterios, con una ligera ventaja del criterio confiabilidad, lo que demuestra la correcta selección de los criterios.

* Sistema de conmutación bibliográfica utilizado en Brasil.

GRÁFICO 2.
Priorización de las dimensiones



Este resultado también confirma la tendencia existente a nivel internacional derivado de los resultados obtenidos en otras investigaciones, en las cuales el punto confiabilidad es igualmente el más requerido. La confiabilidad es interpretada, en este modelo, como la capacidad que la biblioteca tiene de cumplir el servicio prometido.

Relacionando los resultados con los diferentes grupos de usuarios participantes de la investigación, se observó que, de una forma global y como ya era esperado, el 80 % de los usuarios de la biblioteca provienen de los centros de investigaciones: alumnos de postgrado (36%), investigadores y tecnólogos (41%) y otros (23%). Los resultados corroboran la característica de biblioteca especializada y validan la misión de la unidad: proveer información científica y apoyo bibliográfico a la comunidad científica del IPEN.

El análisis objetivo de los resultados permite formular algunos cuestionamientos y definiciones en cuanto al establecimiento de prioridades para el mejoramiento:

¿En que aspectos puede mejorar los servicios de la biblioteca?

- Actualización del acervo
- Agilidad y facilidad del préstamo interbibliotecario
- Programación de más cursos en el uso de las fuentes de información
- Agilidad de los servicios de conmutación bibliográfica - COMUT

- Mejoría del funcionamiento de los equipos
- Simplificación de las informaciones en los catálogos en línea
- Entrenamiento de los empleados en el uso de las fuentes de información
- Horario de funcionamiento

¿Cuáles son los puntos más **importantes para los usuarios**?

- Ambiente silencioso para estudio
- Empleados con buena voluntad para atender
- Informaciones confiables vía Web
- Empleados capacitados para la atención
- Atención solícita y cordial
- Seguridad en la información ofrecida
- Facilidad de servicios interbiblioteca
- Colecciones organizadas
- Informaciones rápidas y confiables en los catálogos en línea

¿Cuáles son los puntos en que la **satisfacción del usuario** es mayor?

- Apariencia física de la biblioteca
- Atención solícita y cordial
- Ambiente silencioso
- Empleados con buena voluntad para atender
- Disposición física de los muebles y equipos
- Seguridad en la información ofrecida
- Empleados que cumplen lo prometido
- Señalización gráfica
- Cortesía por teléfono

7. CONSIDERACIONES GENERALES

Después del análisis de los resultados obtenidos por medio de la primera investigación de la satisfacción del usuario con la calidad de los servicios de la biblioteca del IPEN, se puede considerar que:

- El alto índice de respuestas recibidas (80%) indica que ya existe un acentuado deseo de los usuarios de expresar su opinión: es la primera vez, en los últimos diez años, que la unidad de información efectúa una investigación cualitativa junto al usuario;
- La metodología utilizada es abarcante y genérica; sin embargo, se mostró adecuada para medir la calidad de los servicios;

- Aún en los puntos en los cuales los *gaps* fueron mayores, es necesario considerar que son valores muy pequeños, aún así son indicadores y la administración debe concentrar sus esfuerzos para obtener una mejoría en la calidad de los servicios.
- Cualquier proceso de evaluación crea una expectativa por los resultados obtenidos. La divulgación del análisis de los resultados y, principalmente, las medidas correctivas que serán adoptadas para atender los puntos menos satisfactorios, indicados por los usuarios, constituyen factores críticos de éxito y credibilidad. Una evaluación debe ser realizada no como un ejercicio intelectual, sino para reunir datos útiles para tomar decisiones y solucionar problemas. Nuevas investigaciones solamente serán exitosas si las reivindicaciones resultantes de esta primera son atendidas por completo o en parte. Se podrá conferir esta credibilidad cuando se realice la segunda investigación de satisfacción. La literatura especializada en el área recomienda que se repita la experiencia por lo menos cada dos años.
- Se debe evidenciar que, de los cinco puntos indicados como menos satisfactorios, dos dependen de la liberación presupuestaria por la administración del *IPEN* y dos dependen de la optimización operacional y de los sistemas externos, lo que debe ocurrir a mediano plazo; el punto que aparentemente se configura como de solución inmediata (programación de cursos) depende de la disponibilidad de la agenda por parte de los alumnos de ?G e investigadores del *IPEN*.
- Sería oportuno profundizar la investigación en uno de los puntos menos satisfactorios, es decir, la *actualización del acervo*, a fin de conocer exactamente el grado de insatisfacción de cada centro y desarrollar colecciones más pertinentes y actualizadas, compatibles con las líneas de investigación de cada centro del *IPEN*.

8. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la investigación evidenciaron el grado de aprobación de los usuarios con relación a los servicios ofrecidos por la unidad.

La innovación promovida por la tecnología de información, especialmente en los últimos diez años, exigió una adecuación de las rutinas operacionales, de la logística de los procesos y del acceso a la información. En la actualidad el papel de la biblioteca está mucho más orientado a la intermediación del acceso a la información especializada que al histórico papel de almacenamiento de la información (esto no significa que esta última función no se necesite), solo que ahora atiende

mas a la demanda actual del usuario y de la sociedad como un todo; nos encontramos también con un cambio significativo en el comportamiento del usuario, que es más autosuficiente en el uso de las fuentes de información. Este contexto demanda un acompañamiento y una constante readecuación del servicio. En este sentido los resultados de una evaluación como la realizada en la biblioteca del IPEN pueden traer beneficios para la toma de decisiones por parte del administrador de la biblioteca.

Aunque una biblioteca pueda operar continuamente en un nivel *aceptable* de calidad, la supervivencia y la validación de su desempeño dentro de la Institución dependerán fuertemente del grado de calidad que sus usuarios le atribuyen. Los resultados obtenidos en esta investigación indican que, a pesar de todas las dificultades financieras, la acentuada falta de recursos humanos y los cambios vertiginosos en la tecnología de la información, la unidad logró adaptarse y practicar una política de funcionamiento satisfactoria. Quedan todavía por ajustar algunos puntos que permitan garantizar la manutención y elevación del grado de calidad de sus servicios, lo que permite alcanzar así un mayor nivel de satisfacción de los usuarios, finalidad primera de cualquier servicio de información.

BIBLIOGRAFÍA

1. BACHMANN, G. M. *O estudo da analise fatorial na determinação das dimensões da qualidade percebida em uma biblioteca universitária*. Curitiba, 2002. Disertación (Maestría) Universidad Federal de Paraná
2. COOK, C. THOMPSON, R. L. Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. En: *J. Acad. Librarianship*, v.26, n.4, p.248-58, 2000.
3. HERNON, P.; McCLURE, C. R. *Evaluation and library decision making*. Norwood N. J.: Ablex, 1990.
4. HERNON, P.; NITECKI, D.; ALTMAN, E. Service quality and customer satisfaction: na assessment and future directions. En: *J. Academic Librarianship*, v. 25, n.2, p.9-17, 1999.
5. IGAMI, M. P. Z. *A avaliação de desempenho na gestão das bibliotecas especializadas nos institutos públicos de pesquisa*. São Paulo 2003. Disertación (Maestría) Universidad de São Paulo
6. NITECKI, D. A. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. En: *J. Acad. Librarianship*, v. 22 p. 181-190, 1996.

7. PARASURAMAN, A; BERRY, L. ZEITHAML, V. A. A conceptual model of service quality and its implications for future research. En: *J. Marketing*, v. 49, p.41-50, 1985.
8. SAMPAIO, M. I.C.; REBELLO, M. A. F. R.; BEZERRA, M. A.; VILLELA, M. C. O.; SANT'ANA, M. C. *Proposta de avaliação contínua da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SIBI/USP*. São Paulo: 2001. (Monografía presentada al Programa de Administración de la Innovación Científica y Tecnológica en los Servicios de Información SIBI/USP - PROTAP)
9. SANTOS, J. A S. S. dos. *Avaliação da satisfação de usuários de serviços de informática terceirizados*. São Paulo, 2001, Disertación (Maestría) Universidad São Marcos
10. TAYLOR, R. *The value-added information system*. Washington: Ablex, 1986, p.1-11.
11. VERGUEIRO, W. C. S.; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. En: *Perspectivas Ci. Inf.*, v.6, n.1, p.27-40, 2000.
12. WHITE, M. D.; ABELS, E. G. measuring service quality in special libraries: lessons from service marketing. En: *Special Libr.*, v.86, n.1, p.36-45, 1995.
13. ZEITHAML, V. A; PARASURAMAN, A; BERRY, L. *Calidad total en la gestion de servicios*. Madrid: Diaz de Santos, 1993.