

## *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA*

CELIA RIÑÓN SANZ

Bibliotecaria. Universidad Politécnica de Madrid

**Resumen:** El planteamiento del presente trabajo es evaluar un servicio de una biblioteca universitaria. Para ello hemos utilizado el cuestionario SERVQUAL, que es una metodología para medir la calidad de un servicio desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Consta de dos secciones, una relativa a las expectativas y otra relativa a las percepciones. La diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones nos dará la medida de calidad del servicio. De los resultados obtenidos podemos concluir que la preocupación principal de los usuarios es la fiabilidad, donde sí observamos una cierta discrepancia, aunque sea mínima. La clave para facilitar un servicio de calidad radica en equilibrar las expectativas y las percepciones y conseguir así una mejora del servicio.

**Palabras clave:** Calidad total, Control de calidad, Gestión, Bibliotecas.

**Abstract:** The goal of this work is to assess a department of a university library. We have used the questionnaire SERVQUAL that is a methodology for measuring the quality of services developed by V. A. Zeithaml, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. It is in two sections, one of them is related to user expectations and the other to the perceptions. The difference or discrepancy between the expectations and the perceptions will show us the measure of quality of service. We can conclude from the final results that the main subject to be considered by the users is the reliability, where we can observe a certain discrepancy, although it is minimum. The key to supply a good quality service lies in maintaining the balance between expectations and perceptions and to achieve in this way an improvement of service.

**Keywords:** Total quality, Quality control, Management, Libraries, Information Services.

## 1. INTRODUCCIÓN

La actual globalización del mercado exige a la industria mundial realizar un gran esfuerzo en mejorar la calidad si quiere ser competitiva. El consumidor ha pasado a ocupar el primer plano y a determinar sus necesidades de consumo.

La mejora de la calidad de los productos y servicios implica renovación y mejora de los procesos de producción, distribución y de servicios. Cuando hablamos de programas de mejora de la calidad nos referimos en primer lugar a concretar lo que el cliente desea, en base a ello se diseñará el producto, y por último se producirán los productos o servicios que alcancen las especificaciones del diseño.

La mayoría de los expertos de la calidad señalan que "el consumidor es la parte más importante en la línea de producción y la calidad debe dirigirse para cumplir las necesidades del usuario tanto en el presente como en el futuro".

El concepto moderno de calidad ha ido evolucionando desde principios del siglo XX, atravesando distintas etapas hasta llegar a las más actuales, como la de "*Gestión de la calidad total*". En esta etapa la organización de la calidad es el principal objetivo y se trata de un programa orientado al consumidor ya que las necesidades cambian y la organización debe adaptarse a ellas.

Y por último podemos hablar también de "*Planificación estratégica de la calidad*" donde el énfasis está en la planificación de los objetivos estratégicos, es decir globales y a largo plazo, de la empresa. Se requiere que la alta dirección esté implicada en el proceso de calidad y que participe activamente en el programa de calidad total.

Para lograr que todos estos procesos se realicen sin margen de error, la ISO (International Standard Organization) ha desarrollado las normas ISO 9000-9004 con el fin de que exista un lenguaje común en el tema de la calidad. De igual forma la norma ANSI/ASQC 94-1987 presentada por la ANSI (American National Standard Institute) se desarrolló a partir de las ISO.

## 2. OBJETIVOS

Cuando hablamos de calidad, normalmente nos estamos refiriendo a empresas y sobre todos a los productos que esas empresas nos ofrecen; pero en la actualidad nuestra sociedad cada vez es más una sociedad de servicios; de ahí la importancia de la calidad en este ámbito.

Es por ello que nuestro objetivo es evaluar uno de los servicios de una biblioteca universitaria, en este caso el servicio de préstamo ya que consideramos que siendo el más utilizado sobre todo por los alumnos nos dará una buena muestra de la valoración no sólo del citado servicio, sino de la biblioteca en general. Para ello hemos utilizado el cuestionario SERVQUAL. Con esa información esperamos poder conocer las deficiencias del servicio, las expectativas que los usuarios tienen, lo que esperan encontrar y sobre todo la biblioteca que les gustaría utilizar para así poder tomar las medidas necesarias para conseguir una mejora del servicio.

### 3. METODOLOGÍA

Para la realización de la evaluación del servicio hemos utilizado el cuestionario SERVQUAL que es una metodología para medir la calidad de un servicio desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Consta de dos secciones una relativa a las expectativas con 22 afirmaciones y otra relativa a las percepciones con 22 afirmaciones también. La diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones nos dará la medida de la calidad del servicio. El cuestionario que hemos utilizado en la Biblioteca lo hemos simplificado por razones de operatividad, así las afirmaciones se han reducido a 17 con una única sección relativa a los dos aspectos: expectativas y percepciones. Cada afirmación tiene una escala de 7 puntos (7 completamente de acuerdo y 1 muy en desacuerdo).

El cuestionario se basa en cinco criterios para evaluar la calidad (anexo 1):

- *Elementos tangibles*: Aspecto de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación (Afirmaciones 1 a 3).
- *Fiabilidad*: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Afirmaciones 4 a 7).
- *Capacidad de respuesta*: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (Afirmaciones 8 a 10).
- *Seguridad*: Conocimientos y atención mostrada por el Personal del servicio y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Afirmaciones 11 a 13).
- *Empatía*: Atención individualizada que se ofrece a los usuarios (Afirmaciones 14 a 17).

Una segunda sección del cuestionario se utiliza para cuantificar las evaluaciones de los usuarios respecto a la importancia relativa de los cinco criterios.

La evaluación se realizó en el servicio de préstamo de las Bibliotecas de la E.U.I.T. de Telecomunicación y de la E.U. de Informática cuyos servicios están unificados desde 1993. Ambos centros imparten enseñanzas de primer ciclo únicamente.

El número de alumnos es de 5.293 y el de Profesores y Personal de Administración y Servicios de 410, lo que supone 5.703 usuarios potenciales, aunque el número de usuarios reales sea menor.

El cuestionario ha sido respondido por 188 alumnos (incluidos los alumnos de Proyecto Fin de Carrera) y por 12 profesores.

#### 4. RESULTADOS OBTENIDOS

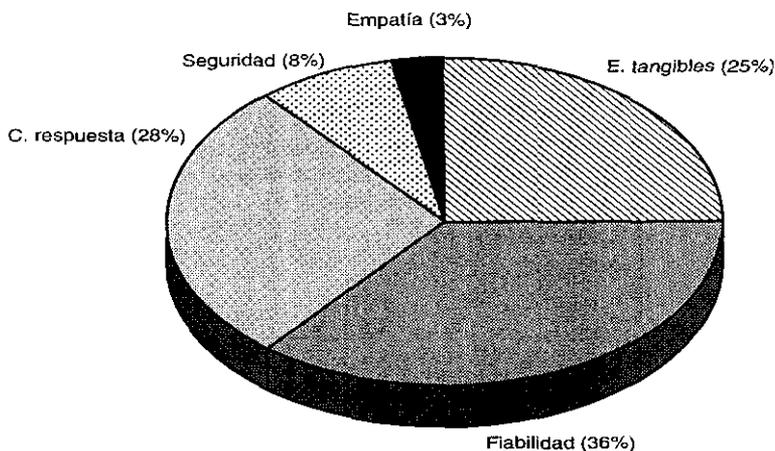
La segunda sección del cuestionario SERVQUAL nos cuantifica las evaluaciones de los clientes respecto a la importancia relativa de los criterios y en este sentido vemos diferencias en los resultados de alumnos y de profesores. Así los alumnos (representados en la Tabla 1) al igual que los profesores identifican como criterio más importante la *Fiabilidad* y en segundo lugar la *Capacidad de respuesta*, sin embargo el menos importante para los profesores es el criterio de los *Elementos tangibles* y para los alumnos la *Empatía*.

Tabla 1

	<i>E. Tangibles</i>	<i>Fiabilidad</i>	<i>C. Respuesta</i>	<i>Seguridad</i>	<i>Empatía</i>
1.º	25%	<b>36%</b>	28%	8%	3%
2.º	11%	32%	<b>36%</b>	14%	7%
5.º	37%	4%	4%	15%	<b>40%</b>

En la Fig. 1 se representa la importancia relativa de los criterios referido al criterio considerado en primer lugar, es decir el que se considera el más relevante.

**Figura 1**  
 Importancia relativa de los Criterios-Alumnos



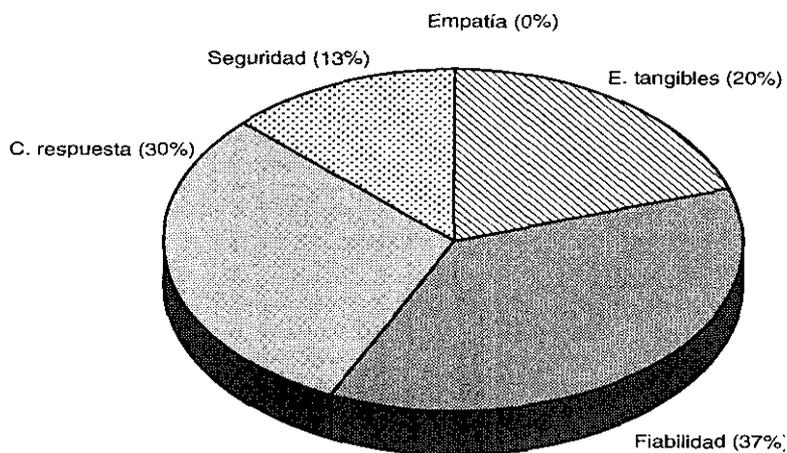
En la Tabla 2 se encuentra representada la importancia relativa de los criterios para los alumnos de Proyectos Fin de Carrera. Señalamos la distinción con respecto al resto de alumnos debido a que el préstamo de libros para estos alumnos tiene una duración mayor y creemos que esto puede originar algunas discrepancias en su valoración del servicio con respecto al resto de los alumnos. En este caso la valoración sigue siendo la misma que la del resto de los alumnos.

**Tabla 2**

	<i>E. Tangibles</i>	<i>Fiabilidad</i>	<i>C. Respuesta</i>	<i>Seguridad</i>	<i>Empatía</i>
1.º	20%	<b>37%</b>	30%	13%	0%
2.º	3%	33%	<b>43%</b>	7%	14%
5.º	37%	3%	0%	13%	<b>47%</b>

En la Fig. 2 vamos a considerar como anteriormente lo hicimos la importancia relativa de los criterios con respecto al considerado en primer lugar. En este caso vemos que el criterio *Empatía* no es considerado por ningún alumno el más importante.

**Figura 2**  
Importancia relativa de los Criterios-Alumnos PFC

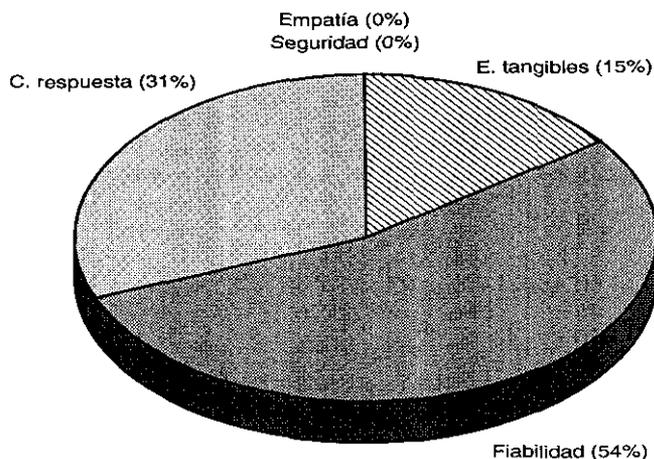


Y por último vamos a representar la valoración del Personal Docente y del Personal de Administración y Servicios, en la Tabla 3 y en la Figura 3 respectivamente.

**Tabla 3**

	<i>E. Tangibles</i>	<i>Fiabilidad</i>	<i>C. Respuesta</i>	<i>Seguridad</i>	<i>Empatía</i>
1.º	15%	<b>54%</b>	31%	0%	0%
2.º	0%	23%	<b>54%</b>	15%	8%
5.º	<b>69%</b>	4%	0%	8%	15%

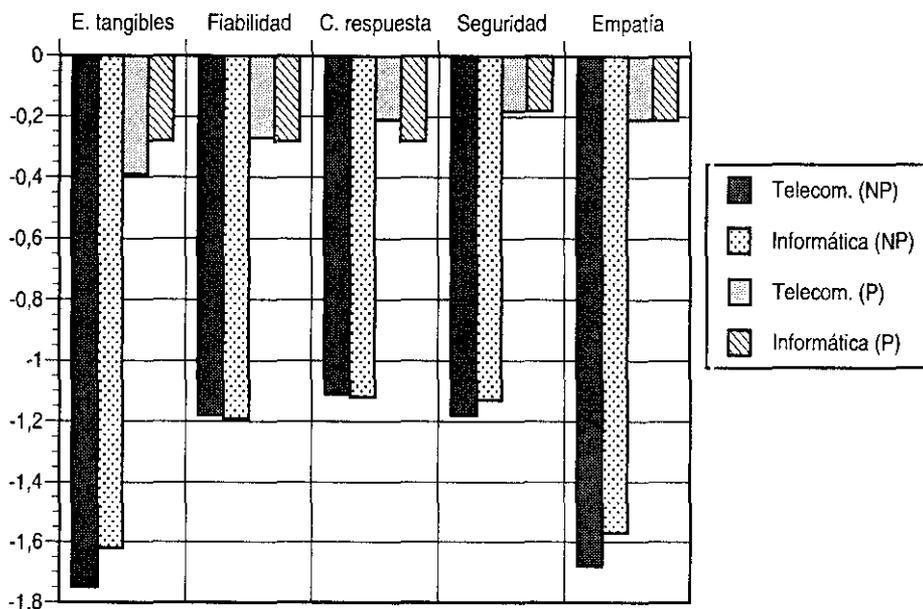
**Figura 3**  
Importancia relativa de los Criterios PDI y PAS



La primera sección del cuestionario nos servía para evaluar la calidad del servicio para lo que era necesario calcular la diferencia que existe entre las puntuaciones que asignen los usuarios a las distintas parejas de afirmaciones (expectativas y percepciones) y esto por cada criterio y por cada usuario y después podemos hallar las medias por cada criterio. Así obtenemos las medias no ponderadas; pero también podemos hallar las medias ponderadas tomando en consideración la importancia relativa que cada usuario otorga a cada uno de los criterios.

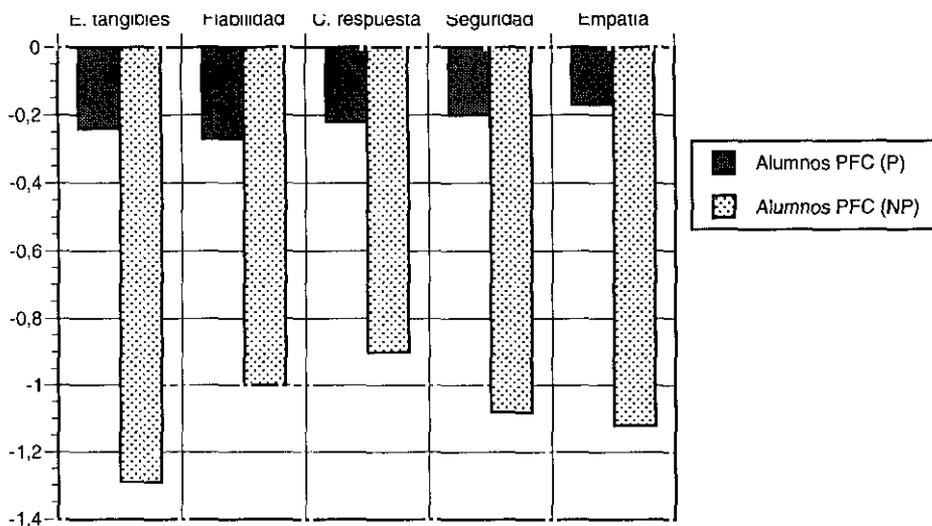
En la Figura 4. vemos representadas las medias ponderada y no ponderada de las puntuaciones SERVQUAL (puntuación de la diferencia entre percepciones y expectativas para cada uno de los cinco criterios sobre el total de la muestra de usuarios) de los alumnos de la E.U. de Ingeniería Técnica de Telecomunicación y de la E.U. de Informática. La valoración de los alumnos de ambas Escuelas es muy similar, siendo en ambos casos negativa debido a que sus expectativas superan en todos los criterios a las percepciones; siendo esta puntuación negativa menor en el caso de la media ponderada cuando tienen en cuenta la importancia relativa de cada criterio.

**Figura 4**  
Medias ponderadas y no ponderadas por Criterios-Alumnos

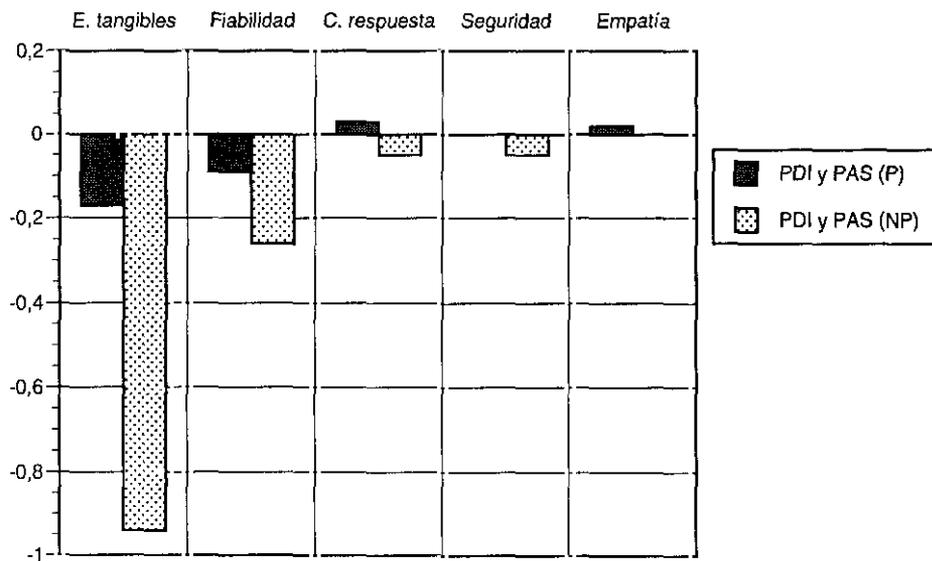


En las Figuras 5 y 6 vemos las puntuaciones ponderada y no ponderada por criterios de los alumnos de Proyecto Fin de Carrera y del Profesorado y Personal de Administración y Servicios cuyos resultados varían sobre todo en el caso del Profesorado en que la diferencia entre las expectativas y percepciones disminuye y en los criterios de *Capacidad de respuesta*, *Seguridad* y *Empatía* resulta positiva. En ambos casos hemos agrupado a los usuarios sin hacer la diferencia por Escuelas ya que considerábamos la diferencia poco significativa.

**Figura 5**  
Medias ponderadas y no ponderadas por Criterios-Alumnos PFC

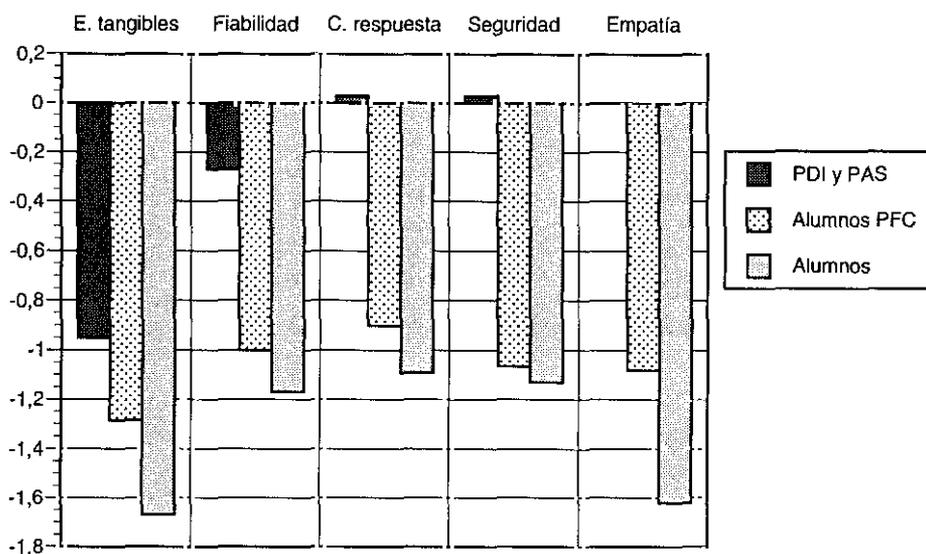


**Figura 6**  
Medias ponderadas y no ponderadas por Criterios PDI y PAS



A continuación vamos a ver la representación de la comparación de las medias no ponderada (Figura 7) y ponderada (Figura 8) de alumnos, alumnos PFC y de PDI y PAS en las que podemos comprobar la distinta visión de los colectivos sobre todo entre alumnos y profesores.

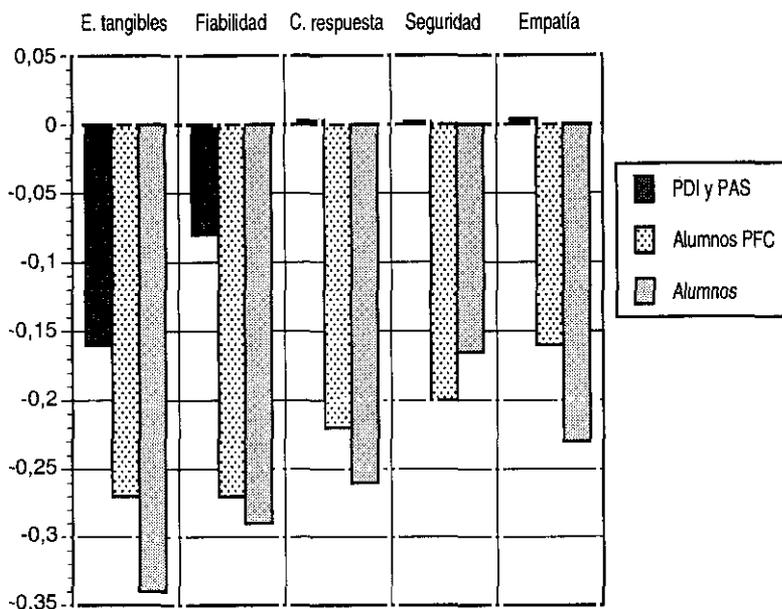
**Figura 7**  
Medias no ponderadas por Criterios



## 5. CONCLUSIONES

En los estudios realizados por Zeithaml, Parasumaran y Berry se encontró que la fiabilidad es el criterio más importante y los elementos tangibles el criterio menos relevante. Nuestros resultados coinciden con los suyos en la valoración realizada por el Personal Docente y el de Administración y Servicios; sin embargo este resultado no coincide en la valoración del alumnado en el criterio menos importante, que consideran que es la empatía. De todos modos de lo que sí podemos tener constancia segura es que la preocupación principal para los usuarios es la fiabilidad; de ahí la importancia de incidir en su mejora ya que se obtiene una puntuación negativa, aunque sea mínima sobre todo en las medias ponderadas.

**Figura 8**  
Medias ponderadas por Criterios



Consideramos que para los alumnos los elementos tangibles son muy importantes ya que la biblioteca es también un lugar de estudio y de consulta (catálogos, puestos multimedia, etc.) medios de los que la mayoría de ellos no pueden disponer a nivel personal; sin embargo en el caso del profesorado la situación es muy diferente ya que disponen de medios de consulta desde sus Departamentos. Esto podría explicar esa discrepancia.

Los resultados obtenidos muestran que existen deficiencias en el servicio, es decir observamos una diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios de la Biblioteca. La clave para facilitar un servicio de calidad radica en equilibrar las expectativas y las percepciones y conseguir así una mejora del servicio.

Tanto en las medias ponderadas como no ponderadas vemos que la puntuación más negativa es la de los alumnos lo que puede ser debido a distintas hipótesis como son el número de libros que pueden obtener en préstamo; la limitación de ejemplares de los libros más utilizados, sobre todo los manuales de las asignaturas; el desconocimiento en algunos casos de

las posibilidades de incidir en el servicio (solicitud de compra de libros, de información, etc.) debido en parte a una deficiente información de la biblioteca; y la utilización de ese servicio exclusivamente ignorando el resto de los servicios de la biblioteca, bien por desconocimiento y por que no se adecua a sus intereses.

Una mención especial es la referida al criterio de los elementos tangibles considerado por los alumnos el tercero más importante y sin embargo el más negativamente valorado. En las preguntas del cuestionario se hacía referencia a la infraestructura, a los equipos informáticos, etc. Las instalaciones son valoradas negativamente al igual que los equipos, lo que en el segundo caso no responde a la realidad ya que los mismos están convenientemente actualizados. Pensamos que el actual sistema de automatización pueda incidir en esa valoración y por eso el cambio de sistema previsto para el próximo mes de octubre posibilitará que cambien totalmente los resultados futuros de este criterio.

De todos modos es necesario obtener mayor información para lo cual podemos realizar entrevistas personales a grupos de usuarios de los distintos colectivos con el fin de conocer más en detalle las deficiencias observadas y cuales son sus necesidades prioritarias y sus perfiles de información, este aspecto dirigido fundamentalmente al Personal Docente; así como establecer un buzón de sugerencias.

Otras medidas a tomar serían realizar formación de usuarios y programas de formación del personal en técnicas de marketing y atención al usuario. Asimismo consideramos importante realizar de nuevo la encuesta el próximo año para poder evaluar los cambios conseguidos.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- ANDREU, Rafael: *La organización en la era de la información: aprendizaje, innovación y cambio*. Barcelona: IESE, 1995
- BERRY, Leonard L.: *Marketing de servicios: la calidad como meta*. Barcelona: Párramón, 1993.
- BESTERFIELD, Dale H.: *Total quality management*. 2 ed. Upper Sadle River: Prentice Hall, 1999.
- JAMES, Paul T.: *La gestión de la calidad total*. Madrid: Prentice Hall, 1997.
- JURAN, J. M.: *Manual de control de calidad*. 2 vols. Madrid: McGraw Hill, 1993.
- POLL, Roswitha: *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. Madrid: Anabad, 1998

SENLE, Andrés: *Cómo evaluar su calidad: herramientas de última generación para la autoevaluación de las organizaciones*. Barcelona: Gestión 2000, 1999.

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN CIENTÍFICA. Grupo de Trabajo sobre la calidad.: *Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación*. Madrid: SEDIC, 1998.

ZEITHAMI., Valerie A.: *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos, 1993.