
APLICACIÓN DEL LIBQUAL+ EN EL CRAI DE LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA

Autoras:

Adelaida Ferrer Torrens

Carina Rey Martín

Esta comunicación presenta el proyecto iniciado en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Barcelona, (CRAI). Dicho proyecto consiste en la aplicación de LibQual+ TM en las bibliotecas del CRAI.

LibQual+ TM es una herramienta que permite observar la calidad de los servicios, a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto a los servicios proporcionados en las unidades de información.

1. Antecedentes históricos

Antes que nada, situaremos cuáles son los antecedentes históricos de LibQual+ TM. Este método se basa en el SERVQUAL, cuestionario desarrollado por L. Parasuraman, Berry y Zeithmal (1988). El método se fundamenta en el concepto de la calidad de los servicios, conceptualizada como el grado y la dirección de la discrepancia entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones.

Es una forma de actitud resultante de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios y el rendimiento que, realmente, percibirían del servicio.

Este método fue desarrollado a partir de los resultados obtenidos de un estudio exploratorio de carácter cualitativo, tomando, como ámbito de estudio, cuatro tipologías de organizaciones de servicios financieros: banca, servicios de tarjetas de crédito, servicios de reparación y gestión de valores. Se realizaron entrevistas personales y profundizadas a ejecutivos de diferentes empresas, y se organizaron focus group con clientes de este tipo de servicios. Esto permitió plantear un modelo en el que se consideraron dos perspectivas: la de la empresa y la del cliente.

A partir de estas entrevistas se destacaron cuatro discrepancias en el funcionamiento de las empresas que explicaban el déficit de calidad de servicio ofrecida a los clientes.

Discrepancia 1. La diferencia entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones y las que perciben los directivos.

Esta discrepancia muestra la percepción de las expectativas de los clientes hacia los directivos, es decir, los directivos no siempre conocen que esperan los clientes del servicio.

Los directivos desconocen cuáles son las características que los usuarios relacionan con una alta calidad, qué características tienen que tener para satisfacer las necesidades de los clientes y cuáles son los rendimientos básicos para lograr una alta calidad de servicio.

Esta discrepancia se produce por determinadas circunstancias, como son en primer lugar, porque los directivos no estudian el mercado de forma profundizada, puesto que parten de la idea de conocer sus necesidades a priori. Otra circunstancia es la poca relación entre la dirección con los clientes y el personal; esto hace que factores de cariz mucho más emocional o personal sobre los deseos de los clientes, no les pueda llegar. En tercer lugar, es la fuerte jerarquía de esta tipología de servicios, que impiden el contacto y produce al tiempo, una falta de comunicación.

Discrepancia 2. La diferencia entre la percepción de los gerentes de las expectativas de sus clientes y las especificaciones de calidad establecidas en el servicio.

Aunque es posible que los directivos conozcan las expectativas, es difícil trasladarlas a especificaciones de funcionamiento de la empresa. Se pueden encontrar limitaciones en los recursos, en los mercados y en las aptitudes de los directivos respecto a la calidad de servicio.

Para combatir esta segunda discrepancia, los autores propusieron unos factores que facilitarían el menor nivel de discrepancia:

- a. Implicación de la dirección en la calidad de servicio (dedicación de recursos para conseguirlo)
- b. Establecimiento de objetivos, de acuerdo con la calidad de servicio esperada.
- c. Uso de una tecnología que facilite la estandarización de las operaciones que se llevan a cabo dentro de la empresa
- d. Aumentar la viabilidad en el logro de la calidad de servicio

Discrepancia 3. Las diferencias entre las especificaciones de calidad y el servicio realmente ofrecido.

La existencia de especificaciones, adecuadas al funcionamiento de la empresa, no comporta que el servicio ofrecido se corresponda con las mismas. Para los directivos entrevistados, la calidad de servicio depende, en gran medida, de los trabajadores intermediarios.

Para Zeithmal [et. al.], esta discrepancia también puede ser eliminada, a partir de los siguientes factores:

- a. Mejora del trabajo en equipo.
- b. Ajuste trabajador-puesto de trabajo, importancia de una selección adecuada del personal (perfil profesional)
- c. Ajuste tecnología-puesto de trabajo, es muy importante el papel de la tecnología que se utiliza en los diferentes puestos de trabajo.
- d. Control percibido por los trabajadores.
- e. Sistemas de control (el control de rendimiento puede ser insuficiente y sería necesario el proceso de prestación del servicio).

Discrepancia 4. La diferencia entre el servicio ofrecido y la publicidad o cualquier tipo de comunicación externa, que puede influir en las expectativas de los clientes

Desde la perspectiva de la empresa hay una relación entre la correspondencia entre las comunicaciones externas de la empresa y el servicio que realmente se proporciona. Tanto la ausencia como el exceso en las comunicaciones influyen en la percepción de la calidad de servicio.

2. ¿Qué es la herramienta LibQual+?

LibQual+ TM es la adaptación del SERVQUAL, desarrollado por el equipo de investigación de mercados de A. Parasuraman, Berry y Zeithaml, V.A. Zeithaml, y L.L. Berry. Las bibliotecas de la Universidad de Tejas A&M y otras bibliotecas han utilizado los instrumentos modificados del SERVQUAL durante años. Este uso demostró la necesidad de crear un nuevo protocolo adaptado del original que respondiera a las necesidades de las bibliotecas, ésta fue la razón de crear LibQual+ TM.

Con el LibQual+ TM se pretendió redefinir el sistema de entrevistas básico del SERVQUAL en una primera fase experimental (1999-2003) .

LibQual+ TM trabaja en la interfaz del web y con un protocolo que permite realizar las preguntas a los usuarios sobre la biblioteca. Pretende obtener cuáles son sus expectativas del servicio ofrecido para la biblioteca.

El procedimiento por parte de la biblioteca es la elección de un número aleatorio de usuarios, con dirección de correo electrónico y el envío de un cuestionario, que, una vez completado, se reenvía directamente al servidor central de LibQual+ TM en una base de datos.

Los datos son analizados, y los informes resultantes permiten conocer la calidad percibida por los usuarios de los servicios para cada una de las bibliotecas participantes en el proyecto. Los informes presentan cuáles son las discrepancias entre los niveles deseados, percibidos y, mínimamente, aceptados de los servicios.

La participación en la primera fase del proyecto fue realizada por dos consorcios: OhioLINK y AAHSL, la asociación americana de bibliotecas de ciencias de la salud, un consorcio de bibliotecas médicas y de la salud de todos los Estados Unidos. Las 57 bibliotecas de OhioLINK y las 35 de instituciones de AAHSL participaron en

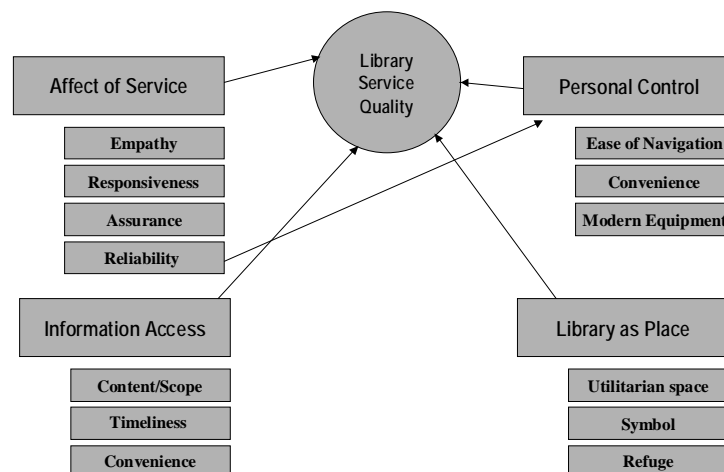
LibQual+™ del 2002.

En la segunda fase en 2003, se produjo el compromiso de participación de dos consorcios: NY33 Rs, un consorcio de bibliotecas académicas y públicas del Estado de Nueva York y un consorcio integrado por bibliotecas militares.

Los beneficios obtenidos con el uso de LibQual+™ por las bibliotecas, permite comprobar e identificar cómo son valorados sus servicios por los usuarios; facilita comparar el propio servicio de calidad con los servicios de otras bibliotecas participantes y, a partir de la referenciación (Benchmarking), llegar a una mejora de los servicios. Un objetivo importante es trabajar en las expectativas recogidas de los usuarios, para lograr servicios de gran calidad o investigar la posibilidad de crear nuevos servicios.



Dimensions of Library Service Quality



(Font: <http://www.libqual.org>)

A partir del gráfico anterior, podemos ver las dimensiones que trabaja LibQual+™: el valor del Servicio, el acceso a la información, el control del personal y la biblioteca como espacio.

El valor del Servicio recoge:

→. Une tres de las dimensiones identificadas por SERVQUAL en una sola: la empatía, la responsabilidad y la seguridad.

→ Incluye la fiabilidad

→ La dimensión humana de la calidad del servicio

El acceso a la información recoge:

→ La cobertura del alcance, la temporalidad, y la conveniencia en el acceso.

→ Adecuación de las colecciones

→ Comprensibilidad, la calidad y la profundidad de los recursos de información.

→ La información solicitada que sea proporcionada en el formato, el espacio y en el tiempo escogido.

El control del personal recoge:

→ Cubrir fácilmente la navegación, conveniencia y los servicios de apoyo.

→ control del personal de la información, en general, y la navegación en Internet en particular.

→ cómo los usuarios pueden interactuar con la biblioteca moderna o tecnológica

La biblioteca como espacio:

→ Cubrir las necesidades de espacio, valor simbólico y refugio para el estudio y el trabajo.

→ la dimensión de tangibilidad (SERVQUAL) la encontramos en la biblioteca como lugar, es decir, reunir los requerimientos comunitarios en un único espacio para el estudio, la colaboración.

→ Proporcionar las facilidades físicas adecuadas.

3. LibQual+™, dentro del CRAI de la Universitat de Barcelona

La elección de este instrumento para aplicarlo en el CRAI de la Universitat de Barcelona vino determinado por la búsqueda de un instrumento que nos permitiera analizar la calidad de los servicios en las unidades de información, desde el punto de vista de los usuarios. Es decir, el LibQual+™ permite conocer si las expectativas de los usuarios, respecto al servicio, han sido satisfechas.

Dentro del desarrollo de este trabajo, se plantearon dos objetivos: el análisis de la calidad de los servicios, junto con la idea de conocer la satisfacción real de los usuarios frente a dichos servicios.

Se vio, desde un principio, la conveniencia de analizar diferentes bibliotecas dentro del CRAI de la Universitat de Barcelona, bibliotecas de temáticas de diversidad de tamaño y con características muy diferentes.

Con anterioridad a la puesta en marcha fue necesaria la aprobación del estudio por parte de la propia Universitat de Barcelona. Se obtuvo el permiso por parte del Vicerrectorado de Sistemas de información y Documentación para implantar el LibQual+™ en algunas de las bibliotecas del CRAI.

La colaboración desde un principio fue total por parte del CRAI, y de su responsable, Montserrat Playà, que nos permitió que la interfaz web dónde plantear la encuesta fuera la propia web del CRAI (<http://www.bib.ub.es/bub/bub.htm>).

Un vez obtenido el permiso de la Universitat de Barcelona, enviamos una carta de petición al ARL, dirigida a la persona de contacto del LibQual+™ Consuella Askew, que nos respondió inmediatamente, poniéndose a nuestra disposición y planteándonos la posibilidad de hacer una adaptación local de las 22 preguntas básicas del manual del LibQual+™.

Fue a partir de este momento, cuando se inició realmente el proyecto, con una primera fase de elección de dos unidades de información para aplicar el LibQual+™. Posteriormente, se decidió trabajar la encuesta con todas las bibliotecas que conforman el CRAI de la Universitat de Barcelona

La encuesta está dirigida a una población muestra usuaria de los diferentes servicios de la biblioteca con un interlocutor “digital” como es la página web de la propia biblioteca. Desde su página de inicio se pretende que el usuario acceda a la encuesta.

En una segunda fase, a partir de la encuesta original del LibQual+™ se revaloraron las preguntas, adoptándolas a nuestra situación bibliotecaria. Estas preguntas formarían parte del formulario creado para ser la interfaz para obtener los datos sobre la satisfacción de los usuarios. El formulario, como hemos señalado anteriormente, es accesible desde el web del CRAI, y los resultados obtenidos de todas las encuestas irán a parar a una base de datos, creada para el proyecto.

Un vez recibido el permiso por parte del ARL para utilizar la herramienta LibQual+™, iniciamos un proceso de adaptación de la encuesta original trabajada por ARL, para

emplearla dentro de nuestro ámbito. En esta adaptación, contamos, de forma muy directa, con la Unidad de Proyectos del CRAI, tanto por parte de Judit Casals, responsable de la Unidad, como por parte de todo el personal de la Unidad.

La encuesta original, con 22 preguntas, hacía referencia a los cuatro aspectos comentados anteriormente. Las preguntas fueron traducidas desde dos versiones: la versión inglesa del ARL y la versión francesa realizada por las bibliotecas canadienses durante la primavera del 2003. Posteriormente adjuntamos las preguntas que realizaba la encuesta en las dos lenguas:

Valor del servei

1. Employees who instill confidence in users **Un personnel qui inspire confiance**
2. Readiness to respond to users' questions **Empressement à répondre aux questions des usagers**
3. Willingness to help users **Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers**
4. Dependability in handling users' service problems **Un traitement des problèmes de service à l'usager sur lequel on peut compter**
5. Giving users individual attention **Un service personnalisé à chaque usager**
6. Employees who have the knowledge to answer user questions
Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers
7. Employees who are consistently courteous **Un personnel toujours courtois**
8. Employees who deal with users in a caring fashion **Le personnel est attentif aux besoins des usagers**
9. Employees who understand the needs of their users **Un personnel qui comprend les besoins des usagers**

Biblioteca com a espai

1. Quiet space for individual activities **Un espace tranquille pour le travail individuel**
2. A comfortable and inviting location **Des locaux invitants et confortables**
3. Library space that inspires study and learning **Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage**
4. Community space for group learning and group study **Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage en groupe**

5. A getaway for study, learning or research **Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche**

Control de la informació

1. Print and/or electronic journal collections I require for my work

Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux

2. The printed library materials I need for my work **Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux**

3. The electronic information resources I need **Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin**

4. Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own **Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche**

5. A library Web site enabling me to locate information on my own **Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome**

6. Modern equipment that lets me easily access needed information **Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin**

7. Making information easily accessible for independent use **Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome**

8. Electronic resources accessible from home or office **L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau**

Una vez realizada la traducción al catalán de las 22 preguntas de la encuesta (ver Anexo 1), se realizó una prueba piloto con dos personas, ajenas al mundo bibliotecario, para comprobar si el lenguaje utilizado era entendido fuera de nuestro ámbito profesional. Tenemos que recordar que la encuesta está dirigida a los usuarios de las bibliotecas del CRAI (alumnos de primero, segundo y tercer ciclo y miembros del profesorado) y no todos tienen asimilado nuestro lenguaje.

La prueba resultó satisfactoria y nos proporcionó propuestas en el cambio de algunas de las preguntas y en el planteamiento de otras que fueron adoptadas. También se vio la conveniencia de crear un espacio en blanco donde los encuestados pudieran expresar su opinión de forma más libre. Estamos convencidos de que podremos extraer muy buenas conclusiones de este apartado.

La siguiente fase del proceso fue crear una base de datos que permitiera el acceso a la encuesta a partir de una interfaz web y la recogida de los datos por su posterior análisis. Dicha encuesta se ha realizado en Access; consta de una página web de entrada de datos

y una tabla donde son recogidos los datos. El tratamiento de los datos será desarrollado con SPSS+.

La encuesta tiene prevista su puesta en marcha durante la primera quincena del mes de noviembre. Ésta es la razón de que sea imposible el análisis de los resultados durante esta exposición, aunque, en el momento de su presentación durante las Jornadas, serán presentados los resultados en forma de anexo.

4. Conclusiones

La evaluación de la calidad de los servicios, a partir de la percepción de los usuarios, nos permite modificar o reafirmar las políticas de gestión de la calidad de nuestros servicios.

LibQual+ confirma la teoría, trabajada por Parasuraman, Berry y Zeithaml, de que la calidad de los servicios viene dada en relación con la percepción que tienen los usuarios de los servicios ofrecidos.

LibQual+ TM es una herramienta cualitativa de evaluación frente a la mayoría de las herramientas empleadas de cariz cuantitativo. No hemos de olvidar que son los usuarios y la satisfacción de sus necesidades de información nuestro objetivo como unidades de información, y los servicios y productos ofrecidos en las unidades de información tienen que mantener un nivel de calidad alta.

5. Anexos

LibQual+ TM

Cuando usted va a la biblioteca encuentra que...

El personal demuestra una buena disposición para ayudarle
El personal le inspira confianza
El personal le resuelve sus necesidades informativas
El personal le proporciona una atención individualizada
El personal es siempre amable
El personal es atento con las necesidades de los usuarios
El espacio le permite su trabajo

En la biblioteca encuentra que...

El espacio es confortable y acogedor
El espacio promueve el estudio y el aprendizaje
El horario de abertura es el adecuado
El espacio facilita la investigación

Encuentra que ...

Las revistas, en versión electrónica o impresa, cubren sus necesidades de información
Los libros cubren sus necesidades de información

Los recursos digitales de la biblioteca cubren sus necesidades de información
Dispone de las herramientas (catálogos, bases de datos ...) que le permiten acceder a la información por usted mismo
Es fácil el acceso a otras materias fuera de su especialidad
El web de la biblioteca le permite localizar la información por usted mismo
Los ordenadores le permiten un acceso fácil a la información que necesita
La información es fácilmente accesible para un uso autónomo
Son accesibles los recursos electrónicos desde su casa o desde su despacho

6. Bibliografía consultada

Cook, C., Heath, F., and Thompson, B. (2000). "LibQUAL+™: One Instrument in the New Measures Toolbox ". *ARL Newsletter: A Bimonthly Report on Research Library Issues and Actions from ARL, CNI, and SPARC*, 212, 4-7

Cook, C.; Heath, F.; Thompson, B. and Thompson, R.L. (2001). "LibQUAL+™: Service quality assessment in research libraries". *IFLA Journal* 4, 264-268.

Franklin, Brinley, Nitecki, Danuta. (1999) "ARL new measures: user satisfaction white paper". *ARL new measures retreat*, 7 p.

Gestión de la calidad y marketing en las bibliotecas públicas.

Barcelona : Fundación Bertelsmann, 1999. 185 p. (Biblioteca y gestión ; 2)

Kyrillidou, Martha [et al.] (2003) "Cross-cultural implementation of LibQUAL+™: the French language experience". En: *The 5th Northumbria International Conference*, Durham, UK, uly 29, 2003.

<http://www.libqual.org/documents/admin/Northumbria%20final6.pdf> [consulta: 18/06/2004]

Martínez-Tur, Vicente; José Ma. Peiró Silla, José Ramos. *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid : Sintesi, 2001

Parasuraman, A.; L.L. Berry y V. Zeithaml "A conceptual model of service quality and its implications for further research" dins de *Journal of Marketing*, 1985, 49, pàg. 41-50