

# **CALIDAD EN BIBLIOTECAS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIOS: ¿QUÉ SIGNIFICA?**

Avance de investigación doctoral.

Lic. Daniel Sanabria, MIK

## **INTRODUCCIÓN.**

El término calidad ha sido objeto de algunas polémicas en el entorno de las Ciencias de la Información. Eso es lo que se ha trasladado, de manera práctica, a los servicios de información y a las bibliotecas de nivel universitario.

Y es que las certificaciones en tal o cual sistema de administración de la calidad, en general con predominio del propugnado por las Normas ISO, no han alcanzado a ir, en muchos casos, a la raíz del asunto. ¿Qué es calidad? ¿Quién dice que un producto o servicio es de calidad o no? Y, de acuerdo a esto, ¿cómo se puede efectivizar y medir esa calidad?

## **EL CONCEPTO DE CALIDAD.**

Buena parte de las complicaciones y discusiones se afrontan, dentro de las Ciencias de la Información, teniendo como referentes a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), los padres de la "Teoría del intervalo" (Gap theory), quienes postulan la calidad como una medida del usuario acerca del nivel de satisfacción que le provoca consumir un producto o recibir un servicio.

Si nadie más que el usuario/cliente puede decir qué es producto y servicio de calidad, no cuentan otras opiniones o visiones, a lo que se oponen autores como Phipps (2001), quien afirma que también cuentan los administradores y los bibliotecarios (ya esto en el campo que nos compete).

Por su parte Arriola Navarrete (2005) avala que el concepto de calidad es dinámico y puede variar de época en época.

A pesar de estas opiniones dispares, la tendencia general de los investigadores y teóricos de las Ciencias de la Información es aceptar las asunciones de Parasuraman y compañeros, lo que conlleva a centrar el concepto de calidad en la satisfacción del usuario/cliente (Vergueiro, 2000).

## **IMPLICACIÓN EN EL QUEHACER COTIDIANO.**

El aceptar que el usuario/cliente, de acuerdo a la satisfacción o no de sus necesidades y/o expectativas, es el que va a medir la calidad de un servicio de información, tiene numerosas consecuencias de todo tipo.

Por ejemplo, la tendencia a dar lo que el *otro* desea tiene una barrera en el *deber ser* de un reglamento. Eso genera conflictos y afecta necesariamente la visión que tenga la persona, del servicio. Cuando más urgencia y necesidad se tenga de algo, una barrera reglamentaria afectará esa percepción del servicio por parte del usuario/cliente.

También ocurre que por atender puntualmente lo que la persona requiere en un momento dado, se pierda la posibilidad de una interacción mayor y más enriquecedora entre el empleado y el usuario/cliente en los puntos de contacto.

Esa interacción mayor puede llevar a mejorar la percepción del cliente con respecto al servicio, pero el apuro y la necesidad muy precisa no lo hacen posible. Esto suele ocurrir en servicios como circulación y referencia, hablando de bibliotecas, y en mostradores de atención directa al público en un servicio de información académico o administrativo diverso.

Algunos autores como Quinn (1997) proponen sencillas técnicas de escalamiento cuando hay una notoria diferencia entre la expectativa que la persona posee al acercarse a un servicio y lo que por el otro lado el propio servicio le puede ofrecer.

Eso suele ocurrir en un servicio de información en casos donde el ámbito de competencia no corresponde al servicio. La derivación en general suele ser causa de irritación para el usuario/cliente por lo que atenciones tales como acompañar, aunque sea unos metros a la persona indicándole físicamente adónde debe acudir, transferir llamadas indicando las personas precisas con quienes debe de hablar, etc., son muy necesarias.

Quinn señala algunas de estas técnicas para servicios especializados de bibliotecas tales como referencia, donde a menudo el usuario/cliente, especialmente el que accede por primera vez al mismo, piensa que le van a realizar la tarea de búsqueda información que el maestro le pudo haber encomendado. Como la teoría de referencia indica de manera clara que el usuario debe de ser dirigido a los recursos que le son necesarios para construir su tarea, el servicio no puede ir más allá de mostrarle el camino para llegar a ellos. Por lo tanto sugiere simular una búsqueda parecida a la que debe de realizar el propio usuario/cliente, para cumplir con el principio esencial del servicio y a la vez no dejar a su interlocutor con sus expectativas del servicio por los suelos, lo que puede llevar a que no acuda más a él.

## **LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD.**

El concepto de calidad –atendido- impacta de manera profunda en la forma de dar el servicio, pero también en la medición de su marcha.

Instrumentos como el Servqual y el Libqual suelen ser herramientas aplicadas a servicios de información y a las bibliotecas académicas, y poseen la impronta de las tesis de Parasuraman y compañeros (Cook y Heath, 2001). Estos instrumentos- con detractores (como Hernon y Nitecki, 2001) que no acuerdan en que las herramientas se basen en los niveles deseados y percibidos solo por los usuarios- otorgan un acercamiento a las áreas o dimensiones del servicio donde se encuentran los problemas a resolver o generar mejoras.

La revisión de literatura, realizada en torno a otras herramientas de apoyo a la medición y seguimiento de la gestión de servicios de información y de bibliotecas universitarias, señalan que la concepción de calidad se va abriendo o apoyando en otras dimensiones.

En efecto, la utilización del *benchmarking*, el Seis Sigma, el Balanced Scorecard, la implementación y seguimiento de indicadores, ya sea en un ‘ambiente’ ISO, ya sea en estándares institucionales o asociacionales, implican la comparación entre organizaciones pares, el enfoque de procesos, y la mejora continua, dependiendo el caso.

Esto hace pensar que el seguimiento y la medición de la calidad no son tan sencillas, y que no existe una herramienta única que pueda diagnosticar y definir procesos de mejora- esa mejora que se traduce en la satisfacción de los usuarios/clientes – en las bibliotecas y servicios de información universitarias, de manera precisa y certera.

## CONCLUSION.

El somero recorrido por los aspectos antes reseñados nos indica que, lejos de ser un tema desgastado, el tema de la calidad en servicios de información y bibliotecas universitarias, su conceptualización y aplicación, son elementos que deben de ser profundizados de manera continua en la investigación. Esto debe alimentar la búsqueda de alternativas que permitan un mejor seguimiento y medición de la calidad con herramientas integradoras de sus más diversas dimensiones.

## REFERENCIAS.

Arriola Navarrete, O. (2005). La gestión de calidad en las bibliotecas universitarias: una perspectiva desde las normas ISO. En: XXXVI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía: Memoria Mayo 3-6 del 2005 Ixtapa, Zihuatanejo (México). Recuperado el 25 de noviembre de 2007 de la World Wide Web: <http://eprints.rclis.org/archive/00004947/01/lagesti%C3%B3ndecalidad.pdf>

Cook, C. y Heath, F.M. (2001) Users' perceptions of library service quality: A LibQUAL+ qualitative study. *Library Trends* 49(4), 548-583.

Hernon, P. y Nitecki, D.A. (2001). Service quality: A concept not fully explored, *Library Trends*, 49(4), 687-708.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.

Phipps, S. (2001). Beyond measuring service quality: Learning from the voices of the customers, the staff, the processes, and the organization. *Library Trends*, 49(4), 635-661.

Quinn, Brian (1997). Adapting service quality concepts to academic libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 23(5), 359-369.

Vergueiro, W.C.S. (2000). O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: Estudos de caso em instituições brasileiras. In *Proceedings XIX Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação 1*, Centro de eventos da PUCRS. Recuperado el 30 de mayo de 2008 de la World Wide Web: <http://dici.ibict.br/archive/00000824/>