

EVALUACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN UNA BIBLIOTECA DE ENFERMERÍA: SATISFACCIÓN DEL USUARIO¹

Sheila Kátia Cozin²
Ruth Natalia Teresa Turrini³

El estudio tuvo por objetivo evaluar la calidad de la atención en la biblioteca de la Escuela de Enfermería de la Universidad de São Paulo. Se utilizó un cuestionario que evalúa la satisfacción del usuario a través de cinco componentes de calidad: tangible, confiable, receptivo, seguridad y empatía. La Tasa de Satisfacción se calculó mediante la razón entre el grado de importancia y satisfacción. El análisis de las preguntas abiertas fue cuantitativo. En Confiabilidad y Empatía, los usuarios se mostraron insatisfechos con los entrenamientos para búsqueda bibliográfica y sobre el empeño del empleado para atender las necesidades de los clientes. Los usuarios no estuvieron plenamente satisfechos con la receptividad, sin embargo ambos concordaron que la bibliografía estaba desactualizada. Dentro de los aspectos tangibles, los equipos y el ruido fueron los más criticados. Los resultados demostraron que la biblioteca ofrece servicio de calidad a sus usuarios.

DESCRIPTORES: bibliotecas de enfermería; materiales bibliográficos; satisfacción de los consumidores; enfermería

EVALUATION OF PRODUCTS AND SERVICES OF A NURSING LIBRARY: USER SATISFACTION

The goal of the study was to evaluate the quality of the services provided by the library at the Nursing School of the University of São Paulo. A questionnaire evaluating users' satisfaction with the service was employed, covering five quality components: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The Satisfaction Rate was calculated through the degree of importance in relation to satisfaction. The analysis of the open-ended answers was quanti-qualitative. For Reliability and Empathy, the users showed dissatisfaction with the training for bibliographic research and the librarian's willingness to meet the clients' information needs, respectively. Responsiveness did not fully satisfy the users, disagreeing with the providers. However, both agreed that the archives are outdated. Among the tangible aspects, equipment and noise were criticized most often. The results show that the library offers good service quality to its users.

DESCRIPTORS: libraries, nursing; library materials; consumer satisfaction; nursing

AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DE UMA BIBLIOTECA DE ENFERMAGEM: SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O estudo teve por objetivo avaliar a qualidade do atendimento da biblioteca da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo. Utilizou-se questionário que avalia a satisfação do usuário com o serviço através de cinco componentes da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, receptividade, segurança e empatia. A taxa de satisfação foi calculada pela razão entre grau de importância e de satisfação. A análise das perguntas abertas foi quanti-qualitativa. Em confiabilidade e empatia, os usuários mostraram-se insatisfeitos quanto aos treinamentos de busca bibliográfica e ao empenho do funcionário da biblioteca em atender as necessidades de informação dos clientes, respectivamente. A receptividade não satisfaz os usuários plenamente, discordando dos prestadores, porém, ambos concordam que o acervo está desatualizado. Equipamentos e ruídos foram, dentre os aspectos tangíveis, os mais criticados. Os resultados evidenciaram que a biblioteca oferece serviço de qualidade aos seus usuários.

DESCRIPTORES: bibliotecas de enfermagem; acervo de biblioteca; satisfação dos consumidores; enfermagem

¹ Artículo extraído de trabajo de iniciación científica, financiada por la Fundación de Apoyo a la Investigación del Estado de São Paulo, FAPESP, Brasil, nº 04/06549-5. Mención honorífica en el 13º SIICUSP; ² Alumna de maestría, e-mail: sheilakatia@hotmail.com; ³ Doctor en Salud Pública, Docente, e-mail: rturrini@usp.br. Escuela de Enfermería de la Universidad de São Paulo, Brasil.

INTRODUCCIÓN

La búsqueda creciente por servicios de calidad impulsa a las empresas a perfeccionarse en su funcionamiento, valorizando sus productos y destacándolos en el mercado. Los servicios de información, incluyendo las bibliotecas son ejemplos de mercado con bastante rotación de usuarios y datos que, necesariamente deben ser renovados periódicamente para acompañar los avances tecnológicos y aún satisfacer a sus clientes.

Considerando que "servicio es un acto o desempeño que ofrece beneficio para los clientes por medio de un cambio esperado para el - o en nombre del - destinatario del servicio"⁽¹⁾. El enfoque de renovación de las bibliotecas es el usuario, representado por su opinión sobre el servicio prestado, que va desde la disponibilidad de informaciones en las diversas bases de datos hasta el desempeño del profesional que atiende. En bibliotecas universitarias la preocupación con la calidad es aún mayor, pues los usuarios requieren de información durante los procesos de enseñanza, investigación y extensión, siendo imprescindible su evaluación constante para moldar y actualizar sus productos y servicios con la misma velocidad en que los clientes los demandan.

Para una respuesta efectiva frente a las demandas y especificidades de la comunidad, existe la necesidad de reorganizar la gestión y el trabajo realizado en las bibliotecas⁽²⁾, siendo indispensable la creación y aplicación de indicadores de calidad, de acuerdo con el perfil de los usuarios y sus expectativas, con respecto al servicio y a los productos ofrecidos⁽³⁾.

Las expectativas del clientes son los verdaderos estándares para evaluar la calidad del servicio⁽⁴⁾. Los resultados de dos investigadores sobre este asunto⁽⁴⁾ evidencian que los clientes evalúan la calidad del servicio comparando lo que esperan, con aquello que perciben. La expectativa de los clientes sobre los servicios puede ser diferenciada en dos niveles: uno deseado, que refleja el servicio que el cliente espera recibir (relación de lo que *puede ser* con lo que *debería ser*), y lo adecuado que se refiere a lo que el cliente considera aceptable. Cuando la discrepancia entre estos dos niveles es pequeña o inexistente, el desempeño del servicio es satisfactorio.

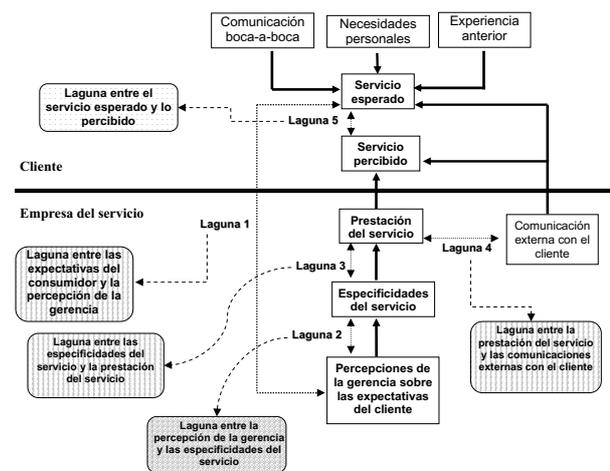
En los últimos años, el Sistema Integrado de Bibliotecas de la Universidad de São Paulo (SIBi/USP) se empeño por buscar la calidad, a través de la constante renovación tecnológica. En 2001, fue presentada la primera planificación estratégica para implementar un nuevo modelo de gestión para el SIBi/USP. El Programa para Evaluación de la Calidad (PEC) tuvo por objetivo desarrollar una metodología de evaluación continua para la calidad de los productos

y servicios ofrecidos, a los clientes del SIBi/USP⁽⁵⁾. De esta forma, los responsables por el PEC crearon un instrumento, a partir de un modelo utilizado en la evaluación de calidad de los servicios, SERVQUAL⁽⁶⁾.

El SERVQUAL es una escala que mide la percepción de los consumidores sobre la calidad de los servicios, a través de cinco lagunas o *Gaps* (figura 1), explicando los criterios considerados por los consumidores para el juzgamiento final de la calidad de los servicios, facilitando a los gerentes del servicio la captación de los posibles problemas que impiden la satisfacción plena de los clientes. El análisis de las respuestas de los consumidores permitió a los investigadores⁽⁷⁾ identificar las dimensiones de satisfacción: *Receptividad* (el deseo de ayudar a los clientes y prestar el servicio con rapidez); *Garantía* (conocimiento y cortesía de los funcionarios y la habilidad que tienen para transmitir confianza y responsabilidad); *Tangencial* (apariencia de las instalaciones físicas y del personal); *Confiabilidad* (habilidad para realizar el servicio de acuerdo con lo prometido y con esmero) y *Empatía* (atención individual dada a los clientes).

La utilización de esta escala para evaluar los servicios de bibliotecas se estableció a partir de un trabajo⁽⁸⁾ que produjo la monografía *Service Quality in Academic Libraries*, ofreciendo sugerencias para la evaluación de los servicios de bibliotecas, en especial aquellos de la comunidad académica.

La evaluación de los servicios brindados por la biblioteca permite revisar los objetivos del servicio, el modo de trabajo y el modelo de gestión, impulsando el proceso evolutivo de autocrítica y promoviendo, a través de sus resultados, la solución de problemas identificados en la institución según las manifestaciones de todos los involucrados en el proceso de evaluación



Fuente: Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. J Marketing. 1985; 49: 41-50. (Reimpreso con la autorización del Journal of Marketing, publicado por la American Marketing Association)

Figura 1- Modelo propuesto para representar las lagunas en la relación cliente-empresa

MATERIAL Y MÉTODO

Se trata de un estudio transversal y descriptivo. El proyecto fue aprobado por el Comité de Ética de la Escuela de Enfermería de la USP (EEUSP) y por la Comisión de Investigación de la EEUSP.

La población de estudio estuvo conformada por usuarios internos (docentes, alumnos de post-graduación, alumnos de especialización, alumnos de graduación y demás servidores de la EEUSP) y externos (docentes, alumnos de post-graduación, alumnos de especialización, alumnos de graduación de otras escuelas profesionales del área de la salud y otros) de la Biblioteca Wandar de Aguiar Horta de la EEUSP. Una muestra aleatoria proporcional fue realizada entre docentes, alumnos de graduación y de post-graduación *strictu sensu* de la EEUSP, para garantizar que la menor categoría tuviera por lo menos 30 sujetos. De esta forma, se obtuvo una muestra compuesta por 31 docentes, 82 alumnos de post-graduación y 127 de graduación. De forma intencional se estableció el número de 30 individuos para las siguientes categorías: alumnos de especialización, trabajadores de la EEUSP y usuarios externos. Los cuestionarios fueron entregados a diez trabajadores de la biblioteca, los que fueron encontrados durante el periodo de recolección de datos, la que fue realizada de diciembre del 2004 a mayo del 2005.

Fueron llenados 232 cuestionarios distribuidos en 129 alumnos de graduación, 26 docentes, 31 alumnos de post-graduación (*strictu sensu*), 12 alumnos de especialización, 19 trabajadores de la EEUSP y 15 usuarios externos. Los participantes fueron el 70,3% de la muestra determinada, siendo excluidos los trabajadores de la biblioteca.

El cuestionario utilizado para la recolección de datos fue elaborado a partir de un cuestionario ya utilizado por el SIBi/USP en su PEC. Este instrumento estuvo conformado por preguntas tipo Likert que englobaban cinco dimensiones de calidad: *tangible* (aparición física del ambiente (T1), equipos (T2), material de comunicación (T3)), *confiabilidad* (trabajadores que inspiran confianza (C1), seguridad y confiabilidad en la información brindada (C2), seguridad y confiabilidad en los entrenamientos para obtención de información (C3), orientación confiable con relación a la selección de fuentes de información

(C4), informaciones confiables en el *web site* de la biblioteca (C5)), *receptividad* (fornecer el servicio en el tiempo prometido (R1), rapidez en el servicio de préstamos (R2) flexibilidad en el servicio de préstamo entre las bibliotecas de la USP (R3), rapidez en el servicio de fotocopias (R4), fornecimiento de copias de los documentos de otras bibliotecas (conmutación) en tiempo hábil (R5), rapidez/agilidad en la adquisición de libros, periódicos y otras publicaciones (R6), material actualizado (R7), eficiencia en el guardado y organización del material (R8), disponibilidad en los servicios *online* (R9), horario de funcionamiento adecuado (R10)), *garantía* (trabajadores calificados para responder a mis preguntas (G1), empleados disponibles y que muestran cortesía (G2), empleados que dominan las fuentes electrónicas de información (G3), habilidad del empleado con los equipos (G4) y *empatía* (prestar atención (E1), empeño en atender a mis necesidades de información (E2), atención personalizada (E3), facilidad del trabajador para comunicarse (E4), postura del trabajador (E5)), evaluadas según el Grado de Importancia y el Grado de Satisfacción.

Como el instrumento fue también aplicado a los trabajadores de la biblioteca (quienes realizaban los préstamos), fue posible relacionar los resultados obtenidos en el *Gap f*, denominada por las autoras de este proyecto, con la intención de representar la percepción de los prestadores de servicio sobre su propio desempeño, entendiendo que el Grado de Importancia atribuido al servicio por esta categoría, representaría lo que ellos valoran como servicio estándar y el Grado de Satisfacción con el resultado del desempeño del trabajador.

Fueron incluidos en el cuestionario preguntas abiertas y cerradas con la intención de validar la opinión de los participantes, con relación a las cinco dimensiones de calidad pre-concebidas. Considerando que surgió la necesidad de captar algunas informaciones en particular sobre la biblioteca.

La satisfacción del cliente y del trabajador del servicio fue calculada como indicado por los autores responsables de la escala⁽⁴⁾.

Tasa de satisfacción relativa (TSR)=(Valor dado a la satisfacción ÷ Valor dado a la importancia) x 100

La distancia de la TSR obtenida para el usuario, hasta su total satisfacción (100% - TSR)

correspondió al *Gap 5* y la distancia de la TSR obtenida para el trabajador del servicio hasta estar totalmente satisfecho (100%), correspondió al *Gap f*. Ambas lagunas pueden obtener un valor positivo (el servicio no satisface totalmente las expectativas), igual al 100% (el servicio satisface las expectativas) o negativo (la satisfacción con el servicio supera lo esperado).

Para analizar la TSR se optó por utilizar las medianas, para que la medida central no sufriera tanta influencia de los valores extremos, y porque la satisfacción de algunos usuarios superó sus expectativas, lo que podría desviar la media de satisfacción. La comparación entre los grupos fue realizada a través del test de análisis de varianzas, adoptando un nivel significativo de 5%. Para el análisis de las preguntas abiertas se identificó el tema central, con una codificación posterior de las respuestas, que permitió un análisis cuantitativo y cualitativo.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los alumnos de graduación fueron los usuarios que utilizaron con mayor frecuencia la biblioteca (Tabla 1), por encontrarse todos los días en la escuela y por la necesidad de realizar actividades de estudio, evaluación, seminarios y otras actividades como el curso de enfermería lo exige. Lo contrario ocurrió con los usuarios externos al buscar el servicio para investigaciones específicas. La utilización semanal fue la modalidad de frecuencia más mencionada por la mayoría de los entrevistados.

La utilización de la biblioteca por los alumnos de post-graduación no fue significativa. Las actividades de investigación de este grupo exigen una mayor frecuencia para el uso de la biblioteca, no obstante, tal resultado podría ser atribuido a la disponibilidad de las informaciones en formato electrónico.

Tabla 1 – Distribución de los entrevistados, por categoría según la frecuencia para utilizar la biblioteca Wanda de Aguiar Horta (EEUSP), São Paulo, 2005

Categoría	Diaria		Semanal		Quincenal		Mensual		Rara		Nunca utilizó		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Graduación 1º ano	7	20,6	19	55,9	4	11,8	1	2,9	3	8,8	-	-	34	14,6
Graduación 2º ano	6	21,4	17	60,7	3	10,7	2	7,1	-	-	-	-	28	12,1
Graduación 3º ano	7	20,6	18	52,9	4	11,8	2	5,9	3	8,8	-	-	34	14,6
Graduación 4º ano	2	6,1	20	60,6	6	18,2	5	15,2	-	-	-	-	33	14,2
Docente	-	-	8	30,8	7	26,9	7	26,9	4	15,4	-	-	26	11,2
Pós-graduación	2	6,5	12	38,7	5	16,1	7	22,6	4	12,9	1	3,2	31	13,4
Especialización	-	-	5	41,7	-	-	4	33,3	2	16,7	1	8,3	12	5,2
Trabajador de la EEUSP	3	15,8	-	-	2	10,5	-	-	7	36,8	7	36,8	19	8,2
Usuario externo	2	13,3	2	13,3	-	-	2	13,3	9	60	-	-	15	6,5
Total	29	12,5	101	43,5	31	13,4	30	12,9	32	13,8	9	3,9	232	100

Entre las dimensiones de calidad, la Receptividad (Figura 2) fue la que presentó mayor distancia entre la total satisfacción con el servicio: 8 de los 10 indicadores de esta dimensión presentaron *Gap 5* de 25%. Este resultado a pesar de no presentar una distancia significativa entre lo percibido y lo esperado del servicio, merece la atención, pues la receptividad es señalada como la segunda dimensión más importante de la calidad⁽⁹⁾.

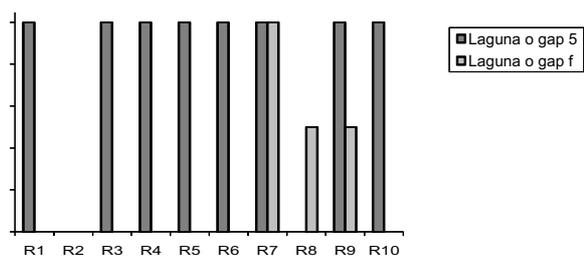


Figura 2 – Distribución de los valores para los *Gaps 5* y *f* según el indicador de receptividad (R), Biblioteca Wanda de Aguiar Horta (EEUSP), São Paulo, 2005

El material tiene prioridad para totalmente alcanzar la expectativa del usuario, pues el indicador *Material actualizado* (R7) presentó *Gap* de 25%, tanto para los usuarios como para los trabajadores, además de obtener una elevada frecuencia de respuesta abiertas que indicaban la existencia de algún asunto desactualizado dentro del material. Para el indicador *Ofrecer servicios on line* (R9), el *Gap* de 25% evidenció la necesidad de ofrecer más servicios a los usuarios, como por ejemplo, solicitar la copia de artículos.

La distancia observada entre los indicadores R7, R9 y la *Eficiencia para guardar el material y organizarlo* (R8), evaluados por los empleados, muestra que reconocen la importancia del guardado del material, el cual es imprescindible para la localización del mismo, mereciendo por lo tanto mayor atención. Un material colocado en un lugar equivocado puede ser considerado pérdida y esta actividad refleja directamente la organización del servicio.

En la dimensión *Garantía*, apenas los indicadores *Empleados calificados para responder a mis preguntas* (G1) y *Trabajadores que manejaban bien las fuentes electrónicas de información* (G3) generaron *Gap* 5 de 25% entre los usuarios, ambos fueron relacionados a la capacitación técnica de los trabajadores. Para el usuario evaluar la calidad del material, requería que alguien le ofreciera los recursos disponibles para búsqueda bibliográfica, así como la forma cómo obtener el material necesario. Los usuarios mostraron 'total satisfacción con el indicador *Empleados disponibles y que mostraban cortesía* (G2), diferente de los trabajadores en que se identificó un *Gap f* de 12,5%. Los empleados atribuyen a esta dimensión una importancia que no se reproduce totalmente a través de la comunicación con los usuarios.

En lo *Tangible*, los usuarios y los empleados determinaron que el indicador *Equipos* (T2) presentó un *Gap* de 25% del total de la satisfacción. A pesar de que esta dimensión sea considerada por Parasuraman ⁽⁹⁾ la de menor importancia para la calidad de los servicios. Con el avance del uso de la informática en las bibliotecas, los equipos en especial los computadores, son indispensables para el buen desempeño del servicio de información. Según la visión de los trabajadores, el indicador *Material de comunicación* (T3) que es un recurso de valor para la divulgación de los servicios ofrecidos, también obtuvo *Gap f* de 25%.

A pesar de los usuarios se encuentren satisfechos con el indicador T3, los resultados de las preguntas abiertas evidenciaron que los usuarios reconocen la importancia del material informativo. Para las preguntas abiertas sobre el interés en *algún entrenamiento en los cursos de capacitación para el usuario*, 89,4% de los entrevistados mencionaron entrenamiento sobre búsqueda bibliográfica, cursos que fueron ofrecido por la biblioteca y que según ellos tuvieron fallas en la divulgación.

Lo mismo se observó en las respuestas sobre el *interés por algún servicio que la biblioteca aún no ofrece*, donde 41,1% de las respuestas afirmativas indicaran el deseo de realizar algún curso, que fue ofrecido por la biblioteca, de forma habitual. Para esta misma pregunta, 11.8% de las respuestas sugieren explícitamente la divulgación de los servicios ofrecidos.

La historia de vida individual de los trabajadores y el incentivo que reciben durante la jornada de trabajo son factores que pueden influir en la evaluación de un servicio según sus clientes, pues el comportamiento y las actitudes del trabajador pueden influir negativamente en la actividad profesional, principalmente cuando el trabajo desarrollo es articulado por la interacción y comunicación con los clientes. Lo cual, además de la motivación profesional, podría explicar el resultado obtenido en el indicador *Empeño para atender mis necesidades de información* (E2) de la dimensión *Empatía*, en donde los usuarios presentaron *Gap* 5 de 25%. En el indicador *Postura del funcionario* (E5), el valor del *Gap f* (25%) indica que los trabajadores pueden mejorar su relacionamiento interpersonal, a pesar de los usuarios no percibir esta laguna en el desempeño de los trabajadores.

En un estudio que utilizó el SERVQUAL se observó que la dimensión clave para la percepción del cliente sobre un servicio evaluado, es la *Confiabilidad*, pues se traduce como la garantía de que los servicios solicitados serán realizados de forma correcta y precisa para el cliente ⁽¹⁰⁾. En esta dimensión, el único indicador que no alcanzó la total satisfacción entre los usuarios fue *Seguridad y confiabilidad en los entrenamientos para obtener la información* (C3).

Los trabajadores aún necesitan mejorar las estrategias de entrenamiento, para transmitir mayor confianza a los usuarios. Por los *Gaps f* de los trabajadores se observó que, las *Informaciones*

confiables en el web site de la biblioteca (C5) requieren ser mejoradas y dependen de las evaluaciones frecuentes en la página electrónica de la biblioteca por parte de los propios trabajadores, para que las actualizaciones sean realizadas.

Cuando se comparan las medidas de las TSR con las categorías de los entrevistados a través del test de ANOVA, se observan diferencias estadísticamente significativas en la dimensión *Receptividad* para los indicadores R2 ($p=0,040$), R3 ($p=0,005$), R6 ($p=0,031$), R7 ($p=0,006$), R10 ($p=0,011$); en la dimensión *Garantía*, apenas en el indicador G3 ($p=0,047$); en la dimensión *Tangible* en el indicador T1 ($p=0,014$); y en la dimensión *Empatía* en los indicadores E1 ($p=0,013$), E2 ($p=0,004$) y E5 ($p=0,040$).

Con relación a la *recomendación de obras para ser adquiridas*, se percibió que, con excepción de los docentes, los usuarios de la biblioteca no señalan las obras para compra, probablemente por la falta de divulgación sobre tal posibilidad. Los docentes, además de solicitar la compra de los libros que componen la lista de referencias de las asignaturas, son constantemente consultados para recomendar obras cuando existe liberación de dinero para la ampliación de los materiales bibliográficos.

En la pregunta sobre el *asunto desactualizado en el material*, menos de la mitad de los entrevistados refirieron que existían por lo menos un asunto desactualizado, destacándose temas del área de enfermería. Resultado controversial para una biblioteca especializada en este asunto, sin embargo probablemente debido a las dificultades presupuestarias de las escuelas públicas. Los avances tecnológicos en salud exigen la adquisición frecuente de obras, de la misma forma el elevado costo de los libros provoca que los alumnos recurran al préstamo de los mismos.

Las sugerencias sobre las instalaciones de la biblioteca y *aquello que debería cambiar en la biblioteca*, indicaron principalmente aspectos relativos al ambiente, instalaciones de la biblioteca y equipos. En la categoría *"ambiente e instalaciones"* se consideraron estrategias para disminuir el ruido, ampliación del espacio físico y mejoras en la comodidad de los ambientes destinados para el estudio. Con respecto a los *"equipos"* se consideró la cantidad y la condición de los computadores para la investigación, apoyándose en la distancia obtenida en el indicador T2 para la dimensión *Tangible* (*Gap 5*

de 25%), mencionada por aproximadamente la mitad de los usuarios.

Con respecto a la pregunta a los usuarios, sobre aquello que *mas o menos les gustaban* en la biblioteca, las opiniones emitidas fueron divergentes, pues *"ambiente e instalaciones"*, *"material"* y *"atención"* fueron los más mencionados como motivo de aprecio. El *"material"*, *"ruido"* y *"atención"* fueron los aspectos más citados para la insatisfacción. Al retomar la dimensión *Empatía*, los indicadores sobre la atención presentaron un *Gap* igual o menor a 25%, resaltando que a través de algunas preguntas abiertas, el entrevistado expresa mejor su opinión. Otro aspecto controversial reside en el hecho del *"ambiente e instalaciones"* recibieron mayor cantidad de recomendaciones para ser cambiadas. Existe la tendencia de sobrevalorar los aspectos físicos del ambiente, sin negar que la comodidad es esencial para las actividades intelectuales.

Cuando el cliente es más instruido, es menos sensible en las dimensiones tangibles⁽⁴⁾. La dimensión *tangible* no convence al usuario, sin embargo factores como limpieza, ventilación, iluminación cuando están presentes y adecuados, ayudan para decidir en la elección o compra.

CONSIDERACIONES FINALES

Los datos obtenidos por esta investigación permitirán cumplir el objetivo de evaluar la satisfacción del usuario en relación a los servicios y productos de la biblioteca "Wandar de Aguiar Horta", a través del conocimiento sobre la percepción directa del cliente con respecto a los servicios/productos ofrecidos, así como por la impresión que ellos tienen sobre los trabajadores. Los resultados muestran que a pesar de los *gaps* observados en algunos indicadores, la biblioteca ofrece un servicio de calidad a sus usuarios. Considerando que 88 % de los entrevistados evaluaron la atención, de forma general, como buena o excelente. Los *gaps* de los trabajadores fueron importantes para identificar lagunas que pueden ser disminuidas a través de la iniciativa del trabajador y de aquellas que requieren ser discutidas en instancias superiores a la decisión.

La identificación del alumno de graduación como el mayor usuario de la biblioteca, muestra que sus necesidades deben ser consideradas al comprar nuevos materiales. Por otro lado, la utilización de la

biblioteca por los alumnos de post-graduación menos frecuente que los alumnos de graduación requiere ser investigado. Como este grupo debe realizar revisiones sistemáticas bibliográficas para el desarrollo de sus proyectos, es importante saber si la poca utilización de la biblioteca se debe a la falta de materiales y servicios ofrecidos; si las búsquedas electrónicas y las bibliotecas virtuales están subsanando la necesidad del alumno para frecuentar la biblioteca, o si el alumno de post-graduación no se está dedicando al estudio como exige el programa. A pesar de ello, como muchos alumnos de post-graduación no respondieron al instrumento, no existen datos suficientes para mayores consideraciones.

La comunicación en la empresa (publicidad, promoción y divulgación del servicio) inclusive en servicios públicos, afecta directamente las expectativas del cliente, como fue visto en el análisis de las respuestas obtenidas por las preguntas abiertas. Dentro de las cuales, varios entrevistados citaron la necesidad de divulgación de los servicios y productos ofrecidos por la biblioteca, mientras que otras mencionan el perjuicio que la falta de divulgación puede ocasionar a la satisfacción del cliente. Se cree

que invertir en la comunicación empresarial puede ser una estrategia eficiente para la biblioteca aumentar su calidad.

El análisis de los *gaps* 5 mostró que los siguientes aspectos merecen especial atención por parte de la biblioteca para satisfacer las necesidades de los usuarios: actualización del material, del sistema de comunicación y equipos, divulgación de los servicios y entrenamiento, comportamiento de los usuarios y trabajadores para mantener el silencio en el ambiente y la accesibilidad para los trabajadores.

Las preguntas abiertas fueron importantes para validar algunos indicadores de la escala de Likert. A través de ellas, fue posible también percibir que los usuarios desean ampliar el horario de funcionamiento de la biblioteca y mejorar la eficiencia en el servicio de fotocopias. Luego de evaluar los resultados obtenidos por esta investigación, se admitió que la biblioteca Wanda de Aguiar Horta presta sus servicios con calidad, pues satisface a la mayoría de sus usuarios y a los propios trabajadores del servicio, presentando apenas algunos problemas que servirán como parámetros para mejora aún más sus servicios.

REFERENCIAS

1. Lovelock CH, Wright L. *Serviços: marketing e gestão*. São Paulo: Saraiva; 2001.
2. Vergueiro WCS, Carvalho T. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras. In: *Anais do 19º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação*; 2000 set. 24-30; Porto Alegre [CD-ROM]. Porto Alegre: Associação Rio Grandense de Bibliotecários; 2000.
3. Broady-Preston J, Preston H. Demonstrating quality in academic libraries. *New Library World*. 1999;100(3):124-29.
4. Berry LL, Parasuraman A. *Serviços de Marketing: competindo através da qualidade*. São Paulo: Maltese-Norma; 1992.
5. Sampaio MIC, Caminada Netto A, Barreiros AA, Prado AMMC, Fontes CA, Cordeiro ECA, et al. *PAQ: implantação*

de um processo de avaliação contínua da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas do SIBi/USP. Versão 2.0. São Paulo; 2002.

6. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Marketing*. 1985;49(4):41-50.
7. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *J Retailing*.1988;64(1):12-40.
8. Hernon P, Altman E. *Service quality in academic libraries*. Norwood: Ablex; 1996.
9. Parasuraman A. *Marketing research*. 2 ed. New York: Addison-Wesley Publishing; 1991.
10. Kavan CB, Pitt LF, Watson RT. *Measuring Service Quality in Information Systems*. Working Paper - Terry College of Business. Athens (GA): University of Georgia; 1993.