Aplicación del *Quality Function Deployment* (QFD) como herramienta metodológica para determinar oportunidades de innovación en los servicios de información.

Lic. Luz Armina Díaz

Junio, 2015

Objetivo del estudio

- Establecer una metodología estructurada para identificar oportunidades de mejora e innovación en servicios de información; que permita una integración altamente satisfactoria de los requerimientos del usuario o cliente y los atributos del servicio .

Quality Function Deployment (QFD)

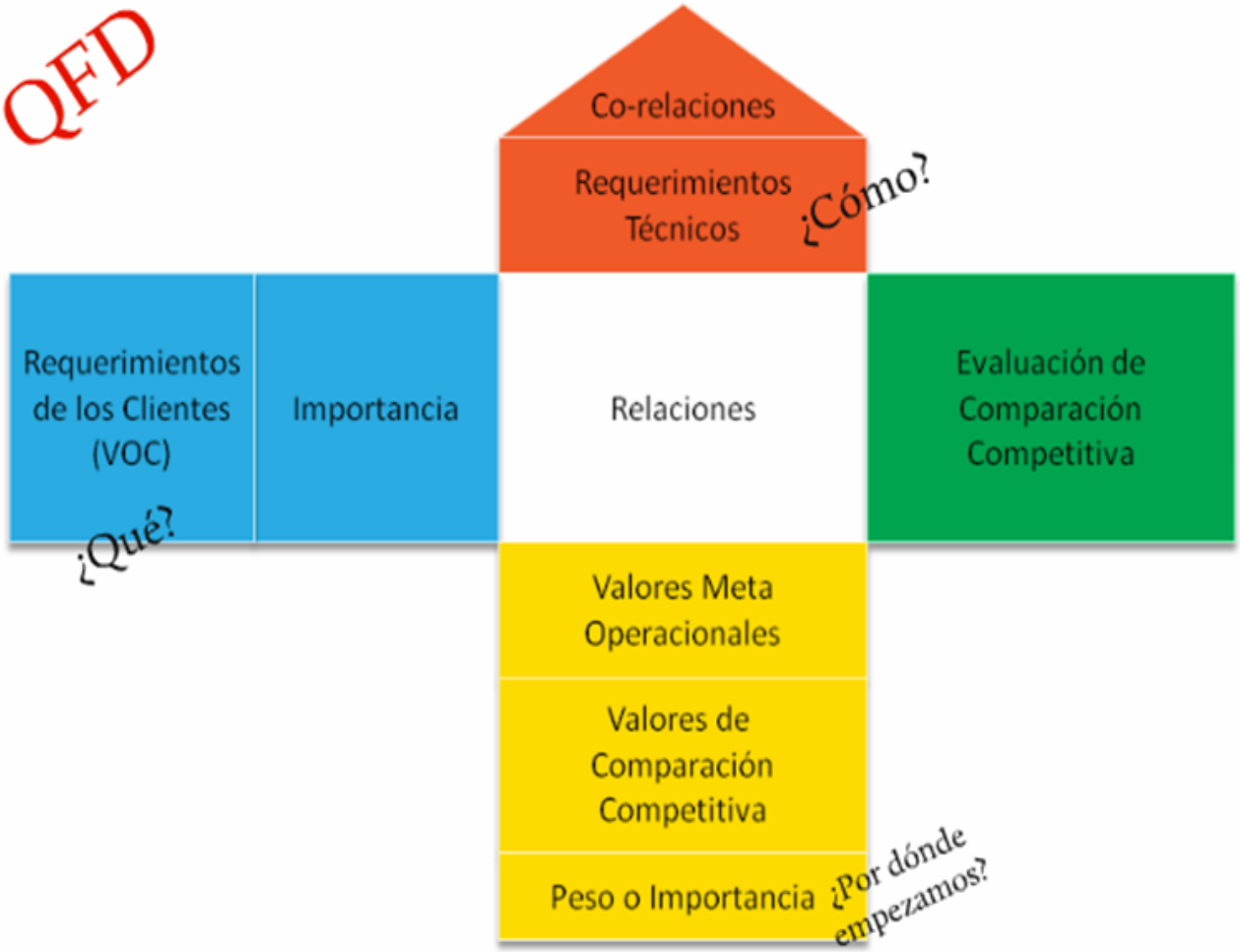
Proceso para:

- Determinar las necesidades del cliente (sus "deseos" respecto al ambiente, tiempo de espera, material informativo)
- Traducirlos en atributos (los "cómo" debe ser)

A fin de comprender y manejar, administrando así de manera eficiente los "esfuerzos de calidad".

Fases

1. Determinar los deseos de los clientes (¿qué desea? - buzón de sugerencias)
2. Determinar cómo el bien/servicio satisfará los deseos del cliente.
3. Relacionar en un esquema los deseos del cliente con los "cómo debe ser" del bien/ servicio.
4. Realizar escalas de importancia (ponderar "sus deseos" en relación con "nuestra propuesta" (escalas: alta/mediana/baja.)
5. Evaluar los bienes/servicios competidores (si superan imitar o superar).

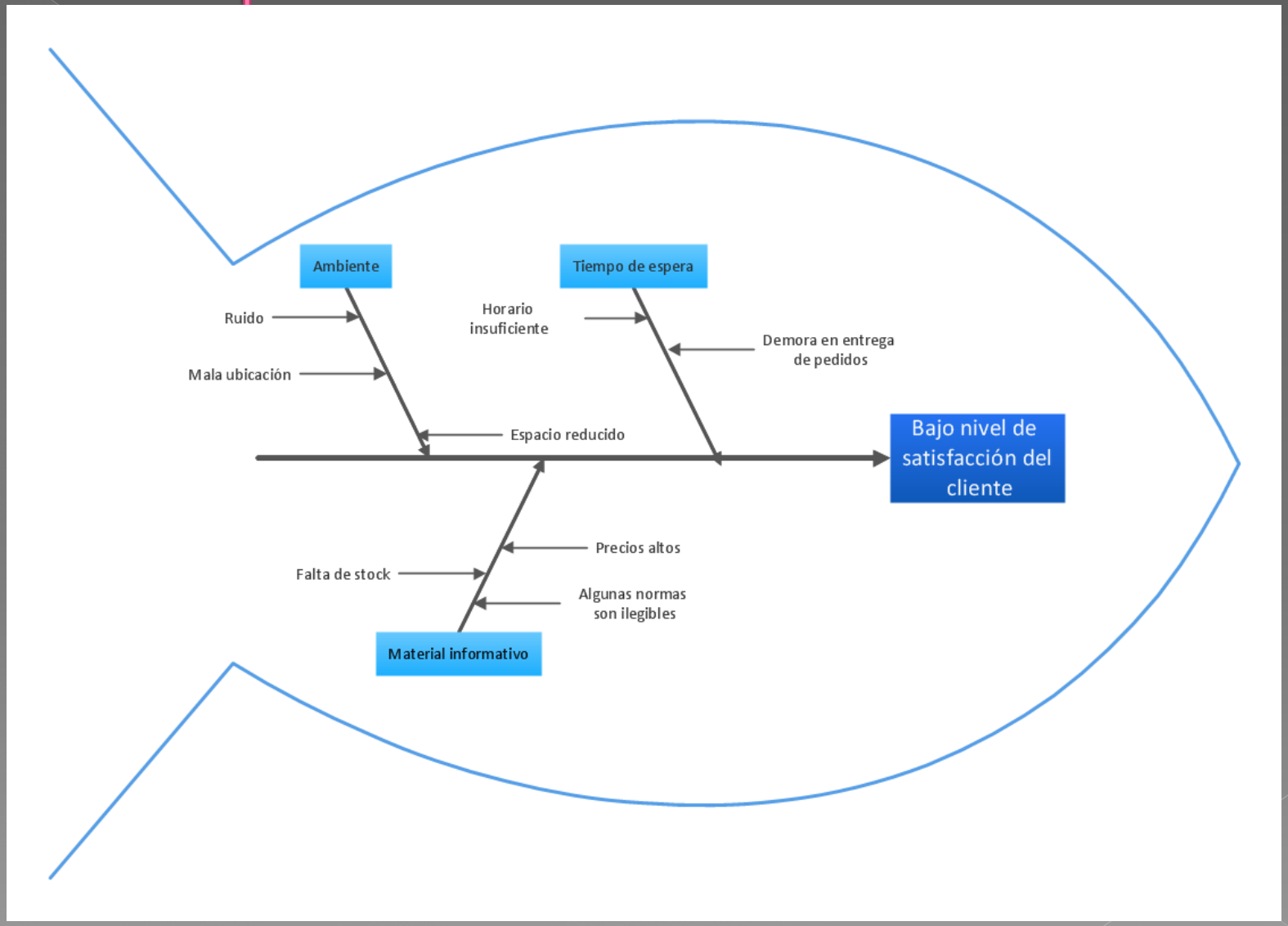


Fuente: Grupo PDCA Home

Caso práctico

Aplicación del QFD a un servicio de información especializada a fin de elevar el nivel de satisfacción del cliente

Los qués: la voz del cliente



Elaboración propia

Los cómo: atributos del servicio

- Confiabilidad
- Rapidez/agilidad
- Responsabilidad
- Competencia
- Cortesía
- Accesibilidad a la información/documentación
- Compresión/conocimiento del cliente
- Actualización e idoneidad de los equipos y software
- Ambiente
- Valor de los productos a utilizar por los clientes

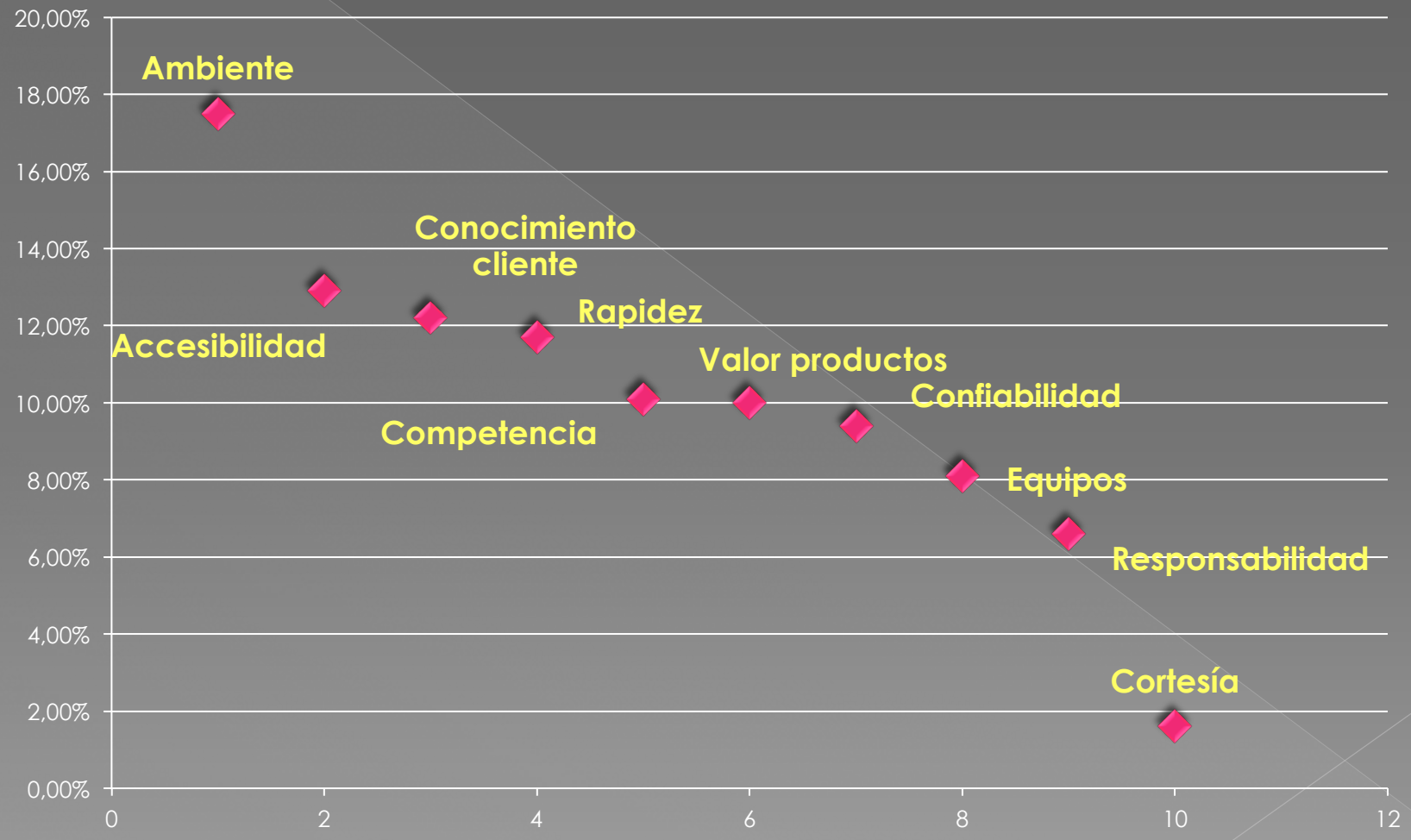
- Matriz QFD

Resultados

Atributo	Importancia	Peso relativo
Ambiente	**385.7**	**17.5%**
Accesibilidad a la información/documentación	**282.9**	**12.9%**
Compresión/conocimiento del cliente	**268.6**	**12.2%**
Rapidez/agilidad	**257.1**	**11.7%**
Competencia	222.9	10.1%
Valor de los productos (presentación, actualidad, precio)	220	10%
Confiabilidad	205.7	9.4%
Valor de los equipos (nivel de obsolescencia)	177.1	8.1%
Responsabilidad	145.7	6.6%
Cortesía	34.3	1.6%

Elaboración propia

Gráfico peso relativo por atributo



Elaboración propia

- De acuerdo al modelo de Kano, se establece que, en general, existen tres grandes ámbitos de percepción de satisfacción para el cliente en cuanto evalúa un producto o servicio.

- Aquellas que sorprenden, que no se esperaba en el producto o servicio

Características de emoción o *excitement*

- Incrementan el grado de satisfacción en la medida que se den

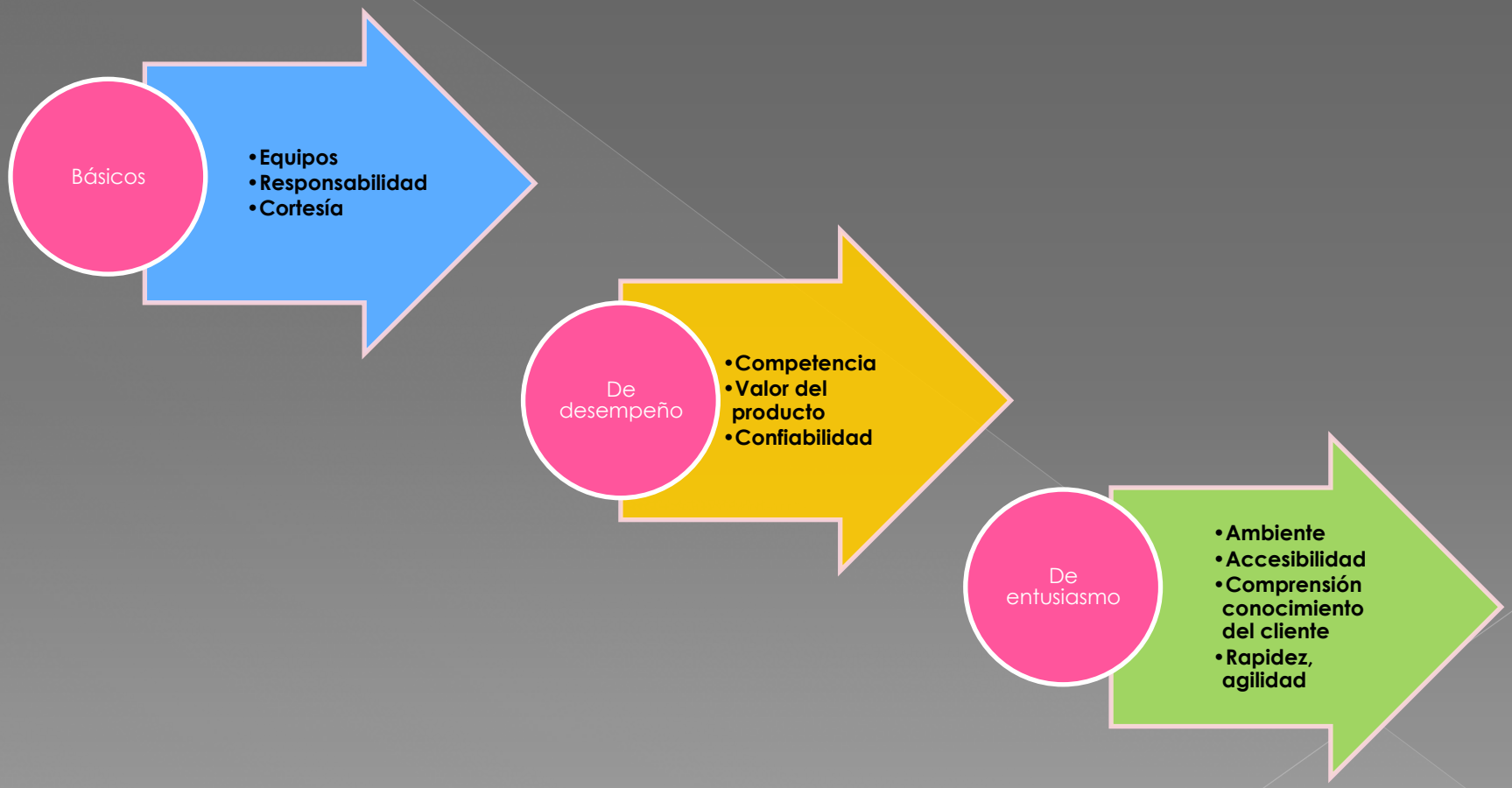
Características de rendimiento o performance

- Aquellas que el cliente da por sentado cuando accede al servicio; si no están presentes, crean gran insatisfacción

Características básicas

Elaboración propia

Oportunidades de innovación



Elaboración propia

1. Ambiente

Aspecto identificado	Objetivos	Meta	Acción estratégica del proyecto	Impacto
Espacio físico donde se produce bienestar y comodidad (confort). El usuario percibe cualquier variación en esas condiciones en tanto le impida desarrollar sus actividades.	Proporcionar confort al cliente.	100% al término del proyecto	1.1 Realizar la medición de las condiciones de ventilación, climatización (temperatura y humedad), acústica y luminosidad de acuerdo a estándares internacionales. 1.3 Adecuar la temperatura interior, nivel de ruido y de luminosidad de acuerdo a estándares nacionales e internacionales. 1.4 Rediseñar el espacio físico adecuado para el área de circulación de los clientes. 1.5 Adecuar los colores en las paredes y mobiliario para que estimulen la concentración y tranquilidad de los clientes.	Incremento del 2% en el nivel de satisfacción del satisfacción del cliente

2. Accesibilidad a la información

Aspecto identificado	Objetivos	Meta	Acción estratégica del proyecto	Impacto
Facilidad de acceso a los recursos y a los servicios informativos.	Facilitar la autobúsqueda	100% al término del proyecto	2.1 Automatización del sistema de gestión de la biblioteca. 2.2 Uso de tecnología para móviles, geolocalización, códigos bidimensionales, realidad aumentada. 2.3 Alfabetización informacional a través de MOOCS 2.4 Empleo de Linked Data de la web semántica para difusión de contenidos 2.5 Plataformas sociales de libros electrónicos 2.6 Aplicaciones móviles (apps) para personas con discapacidad visual, auditiva	Incremento de consultas en 5% anual.

3. Conocimiento del cliente

Aspecto identificado	Objetivos	Meta	Acción estratégica del proyecto	Impacto
Comprensión conocimiento del cliente La finalidad esencial de una biblioteca es satisfacer las necesidades de información del usuario, de tal manera que una de las tareas principales es conocer esas necesidades a fin de que todas la gestión de la biblioteca este orientada a lograr su satisfacción.	Atender al cliente a la medida de sus necesidades	100% al término del proyecto	3.1 Segmentar clientes para ofrecer servicios acordes a sus necesidades a través de ecosistemas digitales. 3.2 Mejorar los canales de comunicación con el cliente, uso de redes sociales, servicios geolocalización, realidad aumentada.	Incremento del 2% en el nivel de satisfacción del satisfacción del cliente

4. Rapidez

Aspecto identificado	Objetivos	Meta	Acción estratégica del proyecto	Impacto
Rapidez en la atención El tiempo de espera definido como la cantidad de tiempo desde que el usuario ingresa hasta que recibe la información/ documento que necesita.	Reducir el período de atención al cliente y del tiempo de espera.	100% al término del proyecto integral en 90 días	4.1 Considerar como uno de los principios del servicio el atributo de "Inmediatez" 4.2 Implementación de nuevo software de gestión integrada de bibliotecas 4.3 Reajuste del flujo del servicio de atención. 4.4 Empleo de técnica de minería de datos especialmente para recuperación de data especializada de las normas técnicas 4.5 Servicio de referencia a través de Whatsup	Incremento del 2% en el nivel de satisfacción del satisfacción del cliente respecto de este atributo

Elaboración propia