



Consultora de Ciencias de la Información

Buenos Aires

Argentina

Serie

DOCUMENTOS DE TRABAJO

Área: Servicios

La calidad de los servicios para un usuario experto y exigente

Mg. Patricia Allendez Sullivan

Diciembre 2016

N° 063

ISSN 1852 - 6411

Copyright Consultora de Ciencias de la Información

Editor: Patricia Allendez Sullivan. Asistente Editorial: Analía Bedrosian

Allendez Sullivan, Patricia

La calidad de los servicios para un usuario experto y exigente. Buenos Aires:
Consultora de Ciencias de la Información, 2016.

ISSN 1852 – 6411

1. Calidad se Servicios. 2. Usuarios. 3. Gestión. 4. Trayectoria profesional.
I. Título

Resumen

La pretensión de este trabajo es el de pasar revista a la trayectoria profesional en variados tipos de bibliotecas, las cuales tienen diferentes tipos de características y de usuarios. No obstante, todas se distinguen por una característica en relación a la importancia del usuario para una biblioteca y para el profesional. Bajo el lema “el usuario es lo primero” en cada una de ellas se ha tratado de servir de la manera más eficiente a un usuario exigente y que necesita información actualizada en todo momento, algunas veces para estudiar, para preparar sus clases o en su rol de investigador. Sin importar el tipo de biblioteca o el rol que desempeña el usuario siempre se lo ha tratado con el mayor de los respetos tratando de que encuentre todo lo que necesitaba para su formación o su investigación.

"Las bibliotecas del presente son como la memoria colectiva almacenada hace milenios como la tradición de la transmisión oral del Conocimiento. Los bibliotecarios del presente y sobre todo los del futuro, abran de ser una nueva suerte de chamanes y/o interpretes de esa memoria colectiva. El desafío futuro será almacenar todo ese conocimiento en forma autosustentable y de fácil acceso técnico."

Ramiro Juárez

Introducción

¿Las bibliotecas logran satisfacer a su usuario? Parece ser una pregunta con una respuesta negativa, aún es para las bibliotecas y bibliotecarios una asignatura pendiente. Hernon y Altman (1998) consideran que los términos “satisfacción del usuario” y “calidad del servicio” se emplean frecuentemente como sinónimos en detrimento de la claridad y precisión durante la implantación de medidas para lograrla. Lamentablemente las bibliotecas se abocan más a los procesos técnicos que al estudio de sus usuarios.

Toda biblioteca debe tener como objetivo primordial satisfacer a la mayor cantidad de usuarios posibles y atraer con servicios eficientes a una gran masa de usuarios que sientan interés por consultar su acervo bibliográfico.

Según Kotler (2001) hay varios estudios que verifican que un usuario satisfecho le explica por lo menos a tres personas que ha tenido una buena experiencia, pero si no lo está, es probable que le cuente sobre este hecho desafortunado a por lo menos más de diez personas.

Las bibliotecas se ven en la obligación de satisfacer a sus usuarios teniendo en cuenta que la sociedad se ha transformado y se ha vuelto altamente competitiva, y dicha carrera se ha trasladado al mundo de la cultura, la educación y el ocio. Por eso, las bibliotecas deben presentarse ante la comunidad como una opción altamente atractiva.

Consideramos que en un futuro muy cercano las bibliotecas más que contar con ediciones impresas y digitales de alta calidad destacaran por tener el máximo número de usuarios regulares y satisfechos.

Para llegar a los usuarios debemos emplear algunas técnicas de marketing de relación. En la era de la información los usuarios disponen de una variada gama de materiales y servicios en Internet que muchas veces pueden reemplazar el servicio que brinda la biblioteca. Por ese motivo, Kotler ve al proveedor de servicios, en este caso, la biblioteca, como un agricultor que cultiva su relación con el usuario y no como un cazador que al acecho intenta capturar nuevos usuarios.

Por lo tanto, el objetivo primordial de las bibliotecas académicas deberá centrarse en satisfacer a los lectores y retenerlos como usuarios. Indudablemente, este objetivo representa un desafío que debe contar con el apoyo de todo el equipo de profesionales de la biblioteca, quiénes deberán

comprometerse con los principios de orientación al usuario. Para alcanzar este objetivo será necesario educar, formar e informar a los empleados, delegarles responsabilidades y escuchar todas sus sugerencias. Las personas se involucran cuando sienten que sus aportes pueden ponerse en práctica en ambientes de mutuo respeto y responsabilidad.

Sociedad, cambios, mundo, bibliotecas

La sociedad, y el mundo en general han cambiado y esos cambios producen, de manera constante, que transitemos escenarios diferentes todo el tiempo. En estos tiempos de gran transformación, tanto Internet como la tecnología digital, han tenido un papel protagónico en todo este proceso que provocó cambios sustanciales en la forma en que se crea y comunica la producción académica.

Recordemos que académicos e investigadores desarrollan tareas de transmisión, generación y difusión del conocimiento, cumplimentando, así, su función social al permitir, en base a su trabajo, beneficiar a la sociedad en general.

Para cumplir con su función social comenta Neave (1991), este colectivo profesional requiere de saberes y habilidades pero también necesitan tiempo, apoyo y recursos que solo las bibliotecas y los bibliotecarios le pueden brindar. Argentina no es ajena a este fenómeno, pero así como la mayoría de los países latinoamericanos debe enfrentar algunas carencias presupuestarias importantes. Tratemos de ubicarnos en lo que ocurre en el mundo en general para luego enfocarnos en Argentina.

Veamos que pasa en el entorno mundial:

- Nuevas relaciones económicas establecidas por los países desarrollados
- Creciente presencia de bloques económicos y comerciales regionales

- Exclusión de otros debido a la disminución de las ventajas comparativas de las materias primas y de la mano de obra barata
- La educación es una pieza fundamental en el sostenimiento y desarrollo del sistema social imperante
- El fenómeno de la globalización ha originado un mayor nivel de comunicación y una apertura en lo económico, social y cultural y por ende una mayor interdependencia entre las naciones
- Las naciones de menor desarrollo han ahondado su nivel de dependencia frente a los países más ricos
- El mayor capital de las naciones lo constituye no el dinero sino el conocimiento
- Se potencian valores como la rentabilidad, productividad y competitividad

Ahora detengámonos en nuestra realidad:

- Crisis económica
- inflación
- Bolsones de pobreza
- Aumento de los planes sociales
- Mayor cantidad de personas en situación de calle
- Deserción escolar
- Lucha de poderes a nivel político social
- Inestabilidad política y social
- Diversidad: país multiétnico, multilingüe y multicultural
- Existe una hegemonía de la cultura occidental y de la lengua española, con múltiples modismos propios de diferentes países de habla castellana, sobre otras culturas asentadas en el país
- La diversidad puede constituir un problema si desde la escuela no se trata de fomentar en conjunto con toda la comunidad valores apropiados que tiendan a la tolerancia y convivencia multiétnica

Argentina es un país vasto en el que actualmente conviven diferentes culturas, especialmente latinoamericanas, pero también subsisten comunidades europeas. Eso provoca en el país una gran diversidad cultural que se entremezclan con problemas económicos, políticos y por supuesto, también sociales.

Las bibliotecas también deben afrontar la diversidad cultural así como todos los problemas que aquejan a los argentinos comúnmente.

En este escenario, las bibliotecas como instituciones y los bibliotecarios como sus representantes intentan cumplir y brindar servicios de calidad a sus usuarios, tanto aquellos que las visitan con frecuencia como los que se acercan por primera vez.

El usuario es lo primero

El usuario de una biblioteca es aquel que se acerca y se contacta con la biblioteca. Puede hacerlo para expresar un deseo, usar el edificio y su equipamiento para realizar una tarea, o para encontrar información relevante para sí mismo.

A partir de la década del 70 presenciamos un cambio de paradigma que poco a poco se fue afirmando e instalando en la sociedad. El mercado lentamente dejó de centrarse en los vendedores desplazando su eje hacia los compradores, es decir, la atención dejó de fijarse en el producto para centrarse en las preferencias del consumidor. Es así como el marketing se ha dedicado a detectar estas preferencias, deteniéndose y personalizando los rasgos esenciales de los potenciales compradores, con la finalidad de ofrecerles productos y servicios diseñados según esas especificaciones. A partir de este instante prevalecen dos tendencias: estandarización de la oferta e individualización de la demanda. Es ahí donde como profesionales del área de

la bibliotecología debemos concentrar nuestros esfuerzos en el momento de diseñar nuevos productos y servicios para nuestro usuario.

En los 80 el debate pasa por la orientación al cliente y la satisfacción del usuario. Bruhn (1999) comenta que:

“La orientación al cliente consiste en el análisis y el cuidado de las expectativas del cliente de una forma exhaustiva y continua, así como en su aplicación interna y externa tanto en el funcionamiento corporativo como en las interacciones destinadas a crear unas relaciones estables y provechosas económicamente a largo plazo.”¹

Si dejamos de lado la expresión “relaciones provechosas económicamente” esta definición puede aplicarse a los servicios bibliotecarios.

Otro concepto clave a tener en cuenta es la relación entre satisfacción y conservación del usuario. Así, Homburg /Giering / Hentschel (1991) señalan que la satisfacción de un usuario no implica necesariamente fidelidad. Gierl (1993) agrega que:

“ni siquiera la satisfacción por el producto es una protección segura contra la infidelidad; muchos clientes satisfechos cambian de proveedor constantemente.”²

La satisfacción del usuario no asegura su conservación pero no deja de ser una condición necesaria para alcanzar ese objetivo. Podemos señalar que la relación entre satisfacción y conservación del usuario es débil al intensificarse la competencia, los usuarios satisfechos son menos fieles si los competidores son numerosos.

¹ P. 393.

² P. 90.

Consideramos que la satisfacción del usuario es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y perspectivas subjetivas, así como de los objetivos y las expectativas, tal que las expectativas de calidad de los usuarios de bibliotecas están muy influidos por toda experiencia previa que tengan con la institución y por los comentarios de otras personas. Según Hobohm (2002):

“Un usuario que, por cualquier motivo, no se sienta a gusto cuando usa los servicios de una biblioteca tiene más probabilidades de desarrollar una percepción de calidad baja que un usuario que pueda perdonar errores tangibles porque le hayan atendido de forma servicial”³

Se obtiene un nivel de calidad alto cuando los usuarios se sienten satisfechos o se superan sus expectativas, de igual manera se fortalece su fidelidad y transmiten una publicidad positiva de boca en boca. El establecer un diálogo continuo con el usuario permite crear un ambiente intimista que el usuario suele apreciar. Conocer su nombre, preferencias, los acontecimientos importantes de su vida crea lazos de fidelidad que persisten en el tiempo.

Klein (2001) manifiesta que conservar al usuario beneficia a las bibliotecas:

- Los lectores cumplen con el reglamento de la biblioteca
- Planificación de ofertas mejor dirigidas a las expectativas del usuario
- Mayor fidelidad del usuario
- Mayor tolerancia ante los errores
- Actitud positiva hacia la biblioteca y buenos comentarios sobre la misma

Hoy no podemos desatender a nuestros usuarios virtuales. Los catálogos online e Internet hacen posible que los usuarios se acerquen a la biblioteca desde lugares remotos. Es por eso, que las bibliotecas deben pensar nuevas

³ P. 3.

estrategias de reingeniería de servicios para todos aquellos que, por distancia o mera comodidad, no visitarán de manera presencial la biblioteca, pero no por eso, puede dejar de considerarse que ese usuario es tan o más valioso que aquel que concurre presencialmente.

Por otra parte no podemos ignorar que hay dos grupos de usuarios en las bibliotecas académicas sumamente fuertes: los inmigrantes digitales y los nativos digitales.

Estos dos colectivos de usuarios de marcadas características respecto al empleo de las nuevas tecnologías nos obligan a replantear los servicios que brindamos a los usuarios en las diferentes Unidades de Información. Los nativos digitales, comenta Prensky (2003), son los jóvenes nativos a partir de 1990 que son expertos con las PC tienen destrezas y formas para comunicarse con sus pares y consumen todo tipo de producto que se encuentra en la red, mientras que los inmigrantes digitales son individuos entre 35 y 55 años, nacidos antes de la década del 90, en la era pre digital y han tenido que aprender los medios digitales casi tan bien como emplean los analógicos.

Ante las diferencias de ambos colectivos de usuarios las bibliotecas enfrentan el desafío de gestionar de manera óptima sus colecciones, productos y servicios para favorecer a ambos tipos de usuarios.

Las bibliotecas académicas

Las bibliotecas constituyen un componente esencial e irremplazable de la infraestructura cultural educativa e informativa de la sociedad, y son una parte insustituible de su patrimonio cultural.

Desde sus inicios, las bibliotecas han sido centros de recopilación y custodia de materiales valiosos, memoria de la humanidad, muchos de los cuales estaban

disponibles todo el tiempo para las personas más influyentes dentro de la sociedad. Es así, como los reyes y nobles contaron con grandes bibliotecas de consulta y compartían los fondos de las mismas con sus amigos.

Ningún país puede considerarse inserto en el mundo democrático si no garantiza los derechos equitativos de sus ciudadanos y el libre acceso a la información. Para lograr este objetivo los bibliotecarios utilizan la cooperación entre Unidades de Información tanto a nivel nacional como internacional. De esta manera las bibliotecas garantizan la libertad de expresión y el libre acceso a la información. En los últimos tiempos el escenario mundial ha sufrido grandes transformaciones. Se ha pasado de un escenario de confrontaciones bipolares (rivalidad entre dos potencias y sus aliados), a las relaciones múltiples en las que es necesario un conocimiento profundo de las diferentes realidades multiculturales, sociales, políticas y económicas.

Han surgido diferentes bloques comerciales como el de la Unión Europea, el MERCOSUR (Argentina, Brasil y Uruguay), el Tratado del Libre Comercio (Canadá, Estados Unidos y México), al igual que una serie de convenios bilaterales entre diferentes países latinoamericanos entre otros.

En este escenario, las bibliotecas se caracterizan por ser centros de consulta de material bibliográfico, es decir, el nuevo paradigma de la bibliotecología pasa por convertir a la biblioteca en un centro en el cual todos los ciudadanos puedan consultar y obtener información relevante para sus trabajos de investigación, formación, trabajo y su vida diaria entre otras posibilidades.

El objetivo de toda biblioteca, entonces, consiste en satisfacer a tantos usuarios como sea posible, empleando de manera óptima sus recursos. No obstante, las bibliotecas académicas afrontan varios desafíos para brindar servicios acordes a los usuarios que las consultan:

- Costos crecientes a las suscripciones de publicaciones periódicas
- Diversidad de contenido digital y la necesidad de administrarlo de forma adecuada
- Problemas de derecho de autor de material digital que circula en Internet

En Argentina, particularmente, afrontamos problemas de acceso a material que proviene del exterior los cuales pueden quedar literalmente varados en Aduana por un tiempo que difiere según cada caso particular, pero, a pesar de ello, aunque con cierta dificultad, conseguimos mantener nutridas nuestras colecciones. Siempre debemos tener presentes que un buen profesional debe ser creativo e innovador, estas cualidades nos permiten continuar nuestra tarea a pesar de los obstáculos que podamos encontrar y sobre todo, mantener nuestros objetivos firmes hasta alcanzar la meta.

Por otra parte, una buena oportunidad para este tipo de bibliotecas se ha dado a partir de los movimientos de acceso abierto que presenta, como afirma Rosenblum (2008):

“...un modelo de comunicación académica que adopta el potencial de la tecnología para poner la producción académica al alcance del mundo entero, eliminando o reduciendo las barreras económicas, técnicas y legales para su acceso”.

Por lo tanto, el diseño tradicional de biblioteca con espacios con estanterías abiertas en las que los usuarios pueden buscar cómodamente el material de su interés e incluso encontrar una serie de títulos y contenidos que no buscaban pero que despiertan su curiosidad se ha puesto en tela de juicio con la llegada de los nuevos medios de transmisión del conocimiento, es así como las bibliotecas especializadas del siglo XXI asumen este cambio mediante la redefinición de su misión y espacio orientándose principalmente a dar acceso a las tecnologías de la información.

Nuestras bibliotecas se han transformado en espacios versátiles en los que además de ofrecer todavía a sus usuarios la posibilidad de acceder a una gran cantidad de materiales físicos de lectura, proporcionan acceso a Internet, a bases de datos licenciadas, a repositorios digitales gestionadas por la institución, desarrollo de aplicaciones móviles para facilitar el acceso a los recursos en línea y ofrecer oportunidades de aprendizaje en contextos informales como espacios para reuniones y encuentros que permitan a la comunidad interiorizarse de los recursos y el trabajo diario que se realiza en ellas.

Lo que se intenta con el rediseño de las bibliotecas es contar con un espacio en el que los bibliotecarios hagan gala de sus conocimientos pedagógicos para ayudar a sus usuarios en el área de alfabetización digital. Muchos creen que el usuario de una biblioteca especializada ya se encuentra capacitado en estos temas pero muchas veces no es así. Recordemos que la mayoría de nuestros visitantes aún son inmigrantes digitales, aunque debemos prepararnos para el arribo de los nativos digitales, los que en su mayoría están concluyendo sus estudios de nivel secundario y poco a poco se van incorporando al nivel superior.

Las nociones de alfabetización digital que todo usuario debería adquirir son:

1. Dominio de las TIC, que le permitan conocer de manera adecuada las bondades del software y del hardware.
2. Conocer las fuentes de información digital con las que puede contar dentro y fuera de la biblioteca, adquiriendo conocimientos para poder evaluar la fiabilidad de los datos obtenidos.
3. Uso de herramientas digitales desde lo básico a lo complejo: buscadores, catálogos, escritorio virtual, gestores bibliográficos entre otros.
4. Capacidad de producir fuentes digitales.

5. Uso de herramientas digitales para trabajar y conectarse con otros y contribuir a las tareas de equipo.

Las bibliotecas desde hace décadas se dedican a la formación de usuarios con la finalidad de que estos puedan ser independientes y logren localizar las fuentes de información que necesitan.

Las bibliotecas académicas del futuro se orientarán más a aumentar su relevancia en los próximos años, teniendo en cuenta los lineamientos de la economía compartida, llamada también social o de colaboración. Es un sistema económico sostenible en torno a la distribución de los activos humanos y físicos. Por eso compartimos con Druker (1992) que:

“En todo el mundo, las tecnologías de la información y las comunicaciones están generando una nueva revolución industrial que ya puede considerarse tan importante y profunda como sus predecesoras”.⁴

Si bien esta revolución ya está consolidada en la sociedad ha marcado un cambio fundamental en el hacer profesional. Muchos de nuestros usuarios hoy son nativos digitales que demandan velocidad de respuestas de acuerdo al entorno en el que han desarrollado sus facultades cognitivas, mientras que conviven en una sociedad híbrida en la que se encuentran con personas que pertenecen a la especie de inmigrantes digitales.

Experiencia profesional

A lo largo de estos años hemos transitado por diferentes bibliotecas, en algunas hemos sido colaboradores y en otras nos hemos hecho cargo de su dirección. Cada una de ellas permitió nuestro crecimiento profesional, posicionamiento

⁴ P. 97.

como tal en el mercado de trabajo pero sobre todo, nos permitió acercarnos a la problemática del usuario.

Argentina se caracteriza por tener una alta tasa de estudiantes universitarios que transitan tanto por aulas privadas como estatales; que hacen uso de las bibliotecas universitarias como las de centros de documentación especializada ajenas a sus casas de estudio.

Nuestros comienzos profesionales en la década del 90 nos permitieron transitar en tres bibliotecas bastante diferenciadas:

Hemos comenzado hace ya bastante tiempo en la Sociedad Argentina de Escritores (SADE) de la calle México 524. La biblioteca se denomina “José Hernández” y reúne una gran cantidad de materiales producidos dentro y fuera del país. En los tiempos que hemos trabajado en este lugar hemos encontrado dos tipos de usuarios bien diferenciados, el profesional, investigador ya posicionado o inicial y estudiantes de nivel secundario de bachilleratos orientados a las letras y estudiantes universitarios iniciales.

En esos momentos no estaba tan difundido el uso de Internet y las tecnologías y los usuarios eran más proclives a emplear material impreso, apreciando el contacto con obras de primera edición que comparaban con ediciones posteriores, desde su aspecto físico como de contenido. Fue nuestro primer acercamiento al trabajo profesional en el que además de atender al usuario colaboramos con la informatización del lugar.

Otra biblioteca importante en nuestra trayectoria profesional que se convirtió en un verdadero desafío fue el servicio de referencia de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad de Buenos Aires. La Biblioteca está dividida en dos plantas: en el segundo piso asisten los estudiantes iniciales que consultan material monográfico, mientras que el sexto piso se encuentra el sector de

referencia que alberga material de referencia como farmacopeas, diccionarios, enciclopedias, publicaciones periódicas impresas y digitales y el Chemical Abstract.

En sus dependencias pudimos comenzar a trabajar con fuentes electrónicas, algunas en CD y otras vía web por medio de suscripciones. El usuario totalmente diferente al anterior, sus tiempos mucho menos elásticos y con necesidades muy puntuales. Aprendimos a trabajar con precisión y celeridad.

Ya en el año 2000 llegó la primera dirección de biblioteca en la Biblioteca Adrián Guissarri de la Universidad del CEMA. En esta ocasión la biblioteca se dedicaba al mundo empresarial, finanzas, economía. Una universidad que comenzó como Centro de Estudios a fines de los 70 convirtiéndose en Universidad a fines de la década de los 90.

Todo por hacer ya que contaba con una reducida colección de 500 ejemplares llegando en el 2014 con más de 300.000 ejemplares. Se paso de una planta funcional de dos empleados a duplicarla y de contar solo con personal administrativo a tener personal profesional.

La biblioteca está totalmente informatizada y brinda servicios variados bajo el lema “Todos los recursos que necesitas para estudiar e investigar.”

- Catálogo automatizado en la Web
- Préstamo domiciliario
- Reservas y renovaciones por la Web
- Préstamo interbibliotecario
- Consulta del material en sala

- Servicio de referencia especializada y personalizada
- Referencia por email y chat
- Recursos en Internet
- Servicio de alerta
- Servicio de provisión de documentos
- Servicio de DSI (diseminación selectiva de la información)
- Consultas en Bases de Datos Online (EBSCO, Jstor, Proquest, Datafiel)
- Acceso al Repositorio Institucional
- Formación de usuarios

Finalmente, llegamos a la Dirección de Biblioteca de la Academia Nacional de la Historia. Esta institución fue fundada el 4 de enero de 1893 por el General Bartolomé Mitre.

Esta biblioteca constituye un espacio con muchos materiales antiguos desde 1600 hasta la actualidad con la generación de tres bases de datos BANCH (monográficos), REVIS (publicaciones periódicas antiguas y modernas), la base Fondos en la que quedan registrados los periódicos antiguos argentinos más relevantes de diferentes épocas históricas y finalmente la base de libros antiguos.

La Biblioteca está especializada en historia argentina y americana. Se inició con las obras de los académicos y luego fueron incorporados fondos bibliográficos pertenecientes a destacados académicos fallecidos, como Armando Braun Menéndez, Ernesto J. Fitte, Julio César González, Enrique Ruiz Guiñazú, Alejo B. González Garaño, Enrique M. Barba, Enrique Williams Álzaga, Marcial I. Quiroga, León Rebollo Paz, Martín A. Noel y Ricardo Zorraquín Becú. Otras

importantes donaciones han sido las de los señores Modesto Ulloa, Fernando Madero, Víctor Casabona, José Luis Trenti Rocamora y Miguel Ángel Scenna. Asimismo se han comprado las colecciones de A. J. Pérez Amuchástegui y de Juan Jorge Cabodi.

Esta biblioteca es visitada por académicos argentinos, tanto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como del interior del país, pero también por investigadores de latinoamericanos, europeos y estadounidenses. Todos ellos traen sus inquietudes que terminan resolviendo con las publicaciones más antiguas con las que contamos o con el material de Archivo. Consultando, además, materiales más modernos como complemento.

Esta biblioteca cuenta con un fondo documental de 400.000 ejemplares y más de 900 publicaciones periódicas antiguas como las clásicas Sur y Caras y Caretas, además de una variada colección de diarios antiguos que ya no se editan más.

Los investigadores pueden acceder al servicio de digitalización de materiales e incluso solicitarlo desde sus países de origen. Si bien la biblioteca no tiene acceso a bases de datos del área entre la producción de la misma institución más el material impreso, microfilmado y digital con el que cuenta puede satisfacer ampliamente la demanda de sus usuarios.

Conclusiones

Las condiciones sociales del trabajo profesional han cambiado. La globalización de la economía y de la información, las nuevas tecnologías y el desarrollo de nuevos canales de comunicación académica son algunos de los factores que han favorecido el cambio en el trabajo que desarrollan los bibliotecarios en este siglo.

Solo aquellos que puedan manejar las nuevas herramientas que nos proponen día a día las tecnologías, tanto para una comunicación coloquial como académica serán los que lograrán manejarse de manera eficaz en la sociedad de información.

Por ese motivo, las bibliotecas y sus profesionales, los bibliotecarios deben esmerarse en capacitar a aquellos usuarios que aún no pueden manejar de manera óptima las nuevas tecnologías y demostrar un dominio avanzado ante aquellos que son nativos digitales. Indudablemente, nuestro trabajo aún transcurre en una época de transición y tenemos que contemplar las necesidades de todos los usuarios, así como afrontar la asimilación de nuevas habilidades y competencias.

Si las bibliotecas quieren posicionarse con sus servicios de manera exitosa en un escenario tan cambiante como el que estamos viviendo, deberá conocer hasta en los detalles más insignificantes las necesidades de su usuario y orientar sus servicios de manera efectiva para poder acompañar en sus investigaciones a los mismos.

Tiene que ofrecer atractivos y eficientes ya que cada día la competencia en el sector académico por atraer a estos usuarios es más intenso.

Si la biblioteca ha logrado pensar como su usuario aún puede subir un escalón más. Si no quieren quedar marginadas en la sociedad a largo plazo, deben demostrar permanentemente que pueden convertir la biblioteca en un lugar de encuentro, de debate, de trabajo académico innovador ofreciendo servicios y productos atractivos y diferenciados.

La clave para lograrlo es establecer un diálogo franco y sincero con su usuario demostrándole que es un especialista que puede acompañarlo en su trabajo de investigación.

Bibliografía

Drucker, P. (1992). The new society of organizations. En: Harvard Business Review, sept-oct, 95-104.

Kotler, P. (2001). Marketing management, millenium edition. Boston: Pearson

Neave, G. (1991). A changing Europe: challenges for higher education research. En: Higher Education in Europe, 16, 3, 3-27.

Prensky, M. (2003). Digital natives, digital immigrants- A new way to look at ourselves and our kids. Disponible en:

<http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20->

Rosenblum, B. (2008). Desarrollo de nuevas destrezas y competencias para apoyar la producción académica digital y la comunicación académica. En: World Library and Information Congress: 74 TH IFLA General Conference and Council, 10-14 de agosto de 2008, Quebec, Canadá.

Vogt, H. (2004). El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann