



ASSOCIATION OF CARIBBEAN UNIVERSITY, RESEARCH AND INSTITUTIONAL LIBRARIES
ASOCIACION DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, DE INVESTIGACION E INSTITUCIONALES
DEL CARIBE

Biblioteca Regional del Caribe
Sistema de Bibliotecas
Universidad de Puerto Rico

Informe No. 7
Report

"IMPLICACIONES ADMINISTRATIVAS PARA INTRODUCIR PROGRAMAS
INNOVADORES DE EDUCACION DE USUARIOS EN
BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS."

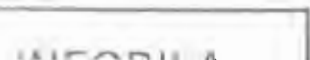
GUADALUPE CARRION RODRIGUEZ



Sometido a la XVI Conferencia de la
Asociación de Bibliotecas Universitarias
de Investigación e Institucionales
del Caribe
12 al 17 de mayo de 1985

Submitted for the XVI Conference
of the Association of Caribbean
University, Research and
Institutional Libraries
May 12 - 17, 1985

Secretaría General/General Secretariat
Asociación de Bibliotecas Universitarias de Investigación
e Institucionales del Caribe - Sistema de Bibliotecas
Universidad de Puerto Rico / Association of Caribbean
University, Research and Institutional Libraries
Caribbean Regional Library - Library System



"IMPLICACIONES ADMINISTRATIVAS PARA INTRODUCIR PROGRAMAS
INNOVADORES DE EDUCACION DE USUARIOS EN
BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS."

GUADALUPE CARRION RODRIGUEZ

Sometido a la XVI Conferencia de la
Asociación de Bibliotecas Universi-
tarias de Investigación e Institu-
cionales del Caribe.

12 al 17 de mayo de 1985
San Juan, Puerto Rico.

AGRADECIMIENTO

Me siento sumamente honrada de participar en la XVI reunión de la Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación del Caribe, en esta bella isla.

Gracias, muchas gracias a mis amigas y colegas quienes hicieron posible mi presencia con ustedes, la que me brindará, sin duda, experiencias enriquecedoras. Con este gesto de su parte, cuán obligada me siento por dar a ustedes algo a cambio. Deseo, sinceramente, que mi aportación en esta ocasión, les sea de interés.

ANTECEDENTES

Se me pidió que participara con el tema de "Implicaciones administrativas para introducir programas innovadores de educación de usuarios en bibliotecas especializadas". Un tema apasionante por dos motivos: primero porque hemos dicho hasta el cansancio y espero que esto siempre se traduzca en acción, que el usuario es el fin último, la razón de ser de nuestros servicios bibliotecarios y de información, y segundo porque el enfoque debe de ser innovador; ¿qué programas nuevos, diferentes se pueden y deben contemplar en nuestros entornos de servicios de información y cuáles serían las implicaciones administrativas de ello?

Para desarrollar el tema, he echado mano de varios medios: una búsqueda de literatura, para conocer qué planteamientos se han dado para servir a usuarios de bibliotecas especializadas; obstáculos o limitaciones para llevarlos a cabo, pero sobre todo, muy importante en el tipo de usuarios que nos ocupa, cuál es su naturaleza, su actitud, sus necesidades de información y cómo cristalizan en una biblioteca de este tipo. Por otra parte, he platicado con colegas cuya actividad profesional se desarrolla en bibliotecas especializadas. En este caso, en particular, me fueron extraordinariamente valiosas las pláticas que sostuve con el director del Centro de Información del Instituto de Investigaciones Eléctricas, en Palmira, Estado de Morelos, así como con la persona que tiene directamente a su cargo los servicios de información del mismo. Esta institución cuenta con una rica colección especializada y ofrece servicios de información tanto al personal del propio instituto, como al de la Comisión Federal de Electricidad, organismo del sector público responsable de ofrecer servicios eléctricos al país.

Finalmente, mis experiencias de trabajo en dos bibliotecas especializadas: una del sector bancario/financiero, ubicada en una institución de investigación creada por el Banco Nacional de Mé-

xico, y otra, INFOTEC en la que laboro actualmente, la que ofrece servicios de asesoría técnica e información a la industria pequeña y mediana del país, me han sido muy útiles para cristalizar algunos de los planteamientos que aquí hago.

LA INFORMACION EN LA EPOCA ACTUAL

En el mundo actual estamos siendo espectadores de veloces transformaciones en muchos órdenes: el familiar, social, económico, tecnológico y aún recreativo, y en gran parte, estos cambios obedecen al crecimiento de la información y de la tecnología aplicada a su organización, recuperación, diseminación y comunicación.

Sólo la información científica y técnica se duplica actualmente cada 13 años, y a este ritmo está próximo el momento en que se duplicará en un término de no más de cinco años.

Si la producción de documentos en el mundo es cada vez mayor, si los temas que se abordan son más específicos y complejos; si el avance de la humanidad en todos los órdenes, depende en gran medida de información adecuada, oportuna y confiable, es indispensable que aquellos profesionales que tenemos como materia prima de nuestro trabajo la información, reflexionemos sobre la manera en que estamos respondiendo a las necesidades de información del mundo de hoy, y quizás más, a cuestionarnos cómo podemos incidir en dichas transformaciones en beneficio de nuestros usuarios.

Las razones por las que se requieren servicios de información son tan variadas y heterogéneas como los mismos individuos. Se manifiestan intereses de índole recreativa, cultural o en apoyo de programas de enseñanza/aprendizaje; hay aquéllos en que se requiere información para sobrevivir en un mundo en el que la competencia es una realidad que puede tornarse asfixiante; los hay en que la urgencia de toma de decisiones es imperativa.

Todas las demandas de información obedecen a una razón, sencilla o compleja, y en ocasiones urgente, según la naturaleza de las tareas y obligaciones del individuo que las manifiesta, y para solucionarlas se han establecido diferentes tipos de servicios bibliotecarios: desde una modesta biblioteca pública de barrio, en donde no por ello los servicios deben ser de menor calidad profesional- hasta aquellas bibliotecas especializadas, justificadas en la medida en que apoya los trabajos de una institución que desarrolla actividades tecnológicas, de investigación pura o aplicada y que requieren para ello contar con un servicio de información ágil, oportuno, dinámico y veraz. Este es, en gran medida, el papel de la biblioteca especializada, que para desempe-

hacerlo con éxito, exige conocimiento preciso de la entidad en la cual está enclavada.

LA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA

Deseo indicar, como consideración inicial en este punto, que al hablar de una biblioteca especializada, me referiré también, tácticamente a centros de información, aunque en un estricto sentido, haya diferencias entre ambos. Sin embargo, en México por ejemplo, por diversos motivos que no viene a cuento explicar - ahora, estos términos se han venido usando indistintamente. Hecho esto, entro en tema.

Una biblioteca especializada presenta, en términos generales, - las siguientes características:

- Complejidad de las tareas que se realizan en la institución: bien sea de investigación, de desarrollo tecnológico, de servicios, etc.
- El usuario demanda una mayor atención personal, lo que se facilita ya que generalmente se trata de grupos reducidos.
- Colecciones especializadas con las que se puede apoyar más ampliamente las tareas de la institución.
- Necesidad de respuestas rápidas, oportunas y precisas.
- Modalidades de servicio que no necesariamente se apegan a los lineamientos de servicios ofrecidos por los otros tipos de biblioteca.

Si una premisa fundamental para planear y desarrollar servicios en cualquier tipo de biblioteca, es el conocimiento de la comunidad a la que se ofrecen, de sus características, demandas, - programas de desarrollo, etc. más lo es en aquellos casos en que se atiende a usuarios que plantean demandas específicas y complejas.

Son bibliotecas en las que se requiere un estudio más "personalizado" del usuario: conocer su comportamiento, identificar sus intereses, la naturaleza de su trabajo, etc. para responder a las demandas que se planteen, así como adelantarse, en la medida de lo posible, a otras más, con el fin último de asegurar su mayor satisfacción.

Por otra parte, también es importante conocer e identificar el entorno de los servicios de información, por los apoyos que se pueden obtener de otros servicios afines ya que ninguna biblioteca - es autosuficiente.

IMPLICACIONES ADMINISTRATIVAS

Este crecimiento exponencial de la información, ha traído consigo una serie de repercusiones para las bibliotecas especializadas, - que son, en este momento, el foco de nuestro interés, las cuales, con diferente intensidad afectan el renglón administrativo. He - considerado conveniente detenerme en algunos de los rubros en los que, a mi juicio, dichas repercusiones son mayores, y en último - término determinantes de las modalidades de programas de adiestra - miento de usuarios a los cuales obviamente me voy a referir. Es - tos rubros son: recursos, personal, servicios, acciones relaciona - das con la promoción y mercadotecnia de los mismos y participa - ción en programas cooperativos.

Recursos: Los costos actuales de la información han aumentado en forma vertiginosa, costos, que para los países de la región en mu - chos casos, y para México concretamente, se ven más afectados aún por la devaluación que ha sufrido y sufre nuestra moneda frente al dólar y en general frente a las monedas fuertes, problema que se ve agravado por las dificultades, para obtener divisas y en - ocasiones, hasta por limitaciones para la adquisición en el ex - tranjero de algunos tipos de documentos o de formatos.

A mayor costo de recursos de información es indispensable un aná - lisis mucho más cuidadoso del que quizás se venía haciendo en el pasado, en cuanto a qué recursos se adquieren y para qué, cuál es la relación costo-beneficio para la institución; qué medidas de - cooperación pueden establecerse para amortiguar los costos y aún qué acciones pueden desarrollarse en el país, para reducir las - erogaciones por concepto de compra de recursos del extranjero, o bien para generar productos que puedan ser de interés, y aún com - petitivos, en el marco de la industria de la información a escala nacional e internacional.

El problema de costos no se limita a la adquisición de recursos - documentales sino también a la tecnología que se aplique a la or - ganización, recuperación, disseminación, de la misma información. Hablar de tecnología es hablar de un sinnúmero de medios audiovi - suales, de aparatos lectores/reproductores de microformatos, por ejemplo, o cualquier otro medio de almacenamiento de información, de las computadoras en todas sus modalidades: micros, minis, has - ta las máquinas grandes, etc.

En este caso es indispensable un amplio conocimiento de las tecno - logías disponibles, sus características, ventajas y desventajas, análisis sobre su facilidad de uso; condiciones y posibilidades - de mantenimiento, etc.

En lo que se refiere a computadoras en algunos de los países de la región se empiezan a fabricar micros, en condiciones ventajosas, sobre todo de precios ya que son herramientas muy costosas y cuya importación, en ocasiones, es sumamente difícil. Posiblemente por su versatilidad y capacidad estén todavía lejos de competir con aquellas fabricadas por conocidas firmas extranjeras.

A cambio se tiene, sin embargo, la ventaja de contar con máquinas "hechas en casa", cuyo costo es considerablemente menor, al mismo tiempo que es mayor la seguridad de mantenimiento. Esta enorme ventaja ha llevado a muchas instituciones a decidir sobre la compra de micros, no sólo para realizar las tareas administrativas de las mismas, sino para su aplicación en actividades técnicas, de investigación, proyectos, desarrollo tecnológico, así como en el campo de la información con la consiguiente necesidad de proporcionar al usuario una clara indicación sobre su manejo.

La fusión de estos dos elementos: recursos documentales y uso de tecnologías aplicadas a la información, puede llevar a algunas instituciones a plantear preguntas como las siguientes:
 ¿Se adquiere el Chemical Abstracts en forma impresa, ó/en micropelícula, o bien es más conveniente la posibilidad de accederlo en línea? ¿Qué implicaciones presupuestarias tendría una decisión sobre otra? ¿Qué beneficios se derivarían de ello para el usuario? ¿Qué combinaciones pueden ser factibles, es decir, conviene conservar parte de esa colección en forma impresa, al mismo tiempo que se puedan realizar búsquedas en línea? Estas preguntas pueden aplicarse a un sinnúmero de fuentes secundarias, a las cuales se puede tener acceso a través de ambas modalidades.

Otra pregunta, por sólo mencionar una más, puede relacionarse con la microfilmación: ventajas y desventajas de contar con una buena parte de la colección en microformatos. Esto en bibliotecas especializadas es particularmente conveniente, ya que puede ocurrir que los espacios asignados a la biblioteca sean sumamente reducidos para albergar la variedad y cantidad de recursos necesarios para apoyar los programas de la institución o bien por la naturaleza de las colecciones: documentos confidenciales y de poco uso. Aunque en general las colecciones de este formato son mucho más económicas, habría que preguntarse cuál es la naturaleza específica del trabajo que se realiza en la institución? Hay necesidad de consultar, por ejemplo grandes tablas estadísticas, o bien quizás material de diseño o color, o un sinnúmero de láminas, diagramas o datos específicos junto a la mesa de laboratorio, a fin de compararlos con los propios experimentos? ¿Cuál es el hábito de lectura de los usuarios?. De nuevo el costo, aún siendo un factor importante a considerar, no puede ser el determinante para tomar -

una decisión. El uso de microformatos y de los aparatos ad hoc para su manejo exigen también una permanente acción de orientación al usuario, quién con frecuencia ha mostrado un rechazo para su uso. Este es un campo en particular en el que la tecnología ha avanzado considerablemente, lo que se ha traducido en una gran variedad de equipos de manejo sencillo, pero sobre los cuales se debe estar informando al usuario.

Personal: Relacionado también con costos, es el factor de personal. Lo relaciono con costos porque dada la naturaleza del trabajo de una biblioteca especializada, es muy probable que la retribución salarial que debe dársele sea equiparable al de otros profesionales de la institución. El costo del personal puede agudizarse por el problema de competitividad. Creo que en muchos países, y México no es la excepción, existe una grave carencia de personal, lo que ocasiona que diversas instituciones ofrezcan sueldos altos a fin de que éstos sean atractivos para personal debidamente calificado. Obvio decir que la operación de la biblioteca especializada depende de personal adecuadamente preparado y aún diría yo creativo, para que pueda, con imaginación, diseñar programas de vínculo permanente con el usuario.

Servicios: Un tercer factor a considerar es el de los servicios de información.

La definición de los servicios que se ofrecen o se van a ofrecer, es uno de los resultados directos de la planeación y desarrollo de la biblioteca especializada.

Ya se ha indicado en los primeros párrafos de esta presentación que las necesidades de un usuario de biblioteca especializada y sus características de comportamiento, nos enfrentan a un individuo que demanda servicios muy específicos; algunos de ellos no tendrán repercusión directa en costos; otros sí, por lo cual es conveniente tener mecanismos permanentes de evaluación y analizar, una vez más, la relación costo beneficio de los mismos.

Aquí me referiría a servicios tales como de alerta, disseminación selectiva de información, de documentación, préstamos interbibliotecarios y búsquedas en línea, entre otros. Sin embargo, pese a lo efectivo que éstos puedan ser, no considero que estos servicios sean particularmente novedosos. En muchas bibliotecas especializadas, enclavadas en diferentes contextos socio-económicos, éstos ya se ofrecen con regularidad.

El contemplar innovaciones resulta sumamente atractivo: el mayor uso de, por ejemplo, microcomputadoras o computadoras personales, telefacsíml, correo electrónico, la utilización del video disco, facilidades de teleconferencia, etc., son modalidades que o se

empiezan a introducir ya en nuestro medio, y en este caso el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología juega un papel de promotor, de innovador, o bien se conocen por contacto con proveedores, - con instituciones extranjeras que ya los utilizan, así como por la literatura misma, a través de la cual estamos informados de - sus alcances, características, etc.

Son tecnologías que pueden implicar importantes erogaciones para la institución y la decisión de adquirirlas o no va a depender, de nuevo, de un análisis cuidadoso costo-beneficio: ¿para qué - queremos aplicarlas? ¿qué resultados se esperan? ¿cómo va a mejorar el trabajo, de cualquier orden, que se realiza en la institución? ¿a qué complicaciones o dificultades se enfrentaría el - usuario para poder utilizarlas y qué tipo de adiestramiento debería recibir?. En este renglón me interesaría sólo hacer énfasis - en que no debemos dejar que la tecnología nos deslumbre; ésta es sólo un medio para el servicio. Es nuestro juicio crítico, nuestra mente inquisitiva y el conocimiento de nuestro propio entorno, el de la institución en la que servimos, lo que nos permitirá determinar la mejor manera de echar mano de estos recursos - tecnológicos en beneficio del usuario.

Programas de adiestramiento de usuarios: El usuario de bibliotecas especializadas presenta características peculiares: generalmente ha tenido acceso a la educación superior, licenciatura y aún maestrías y doctorados. Es muy común que sus demandas de información se traduzcan en la necesidad de contar con datos detallados, concretos, aunque al mismo tiempo puede estar interesado en análisis de amplia cobertura de la literatura en su campo; generalmente no tiene interés por recibir amplios listados bibliográficos. Por otra parte es un individuo que no transmite con facilidad, o con apertura sus necesidades de información, bien por dificultad para cristalizarlas, o por desconfianza hacia el personal que ofrece los servicios -hecho que se agrava cuando este personal carece de preparación profesional- o simplemente porque cuenta con otros mecanismos de información más oportunos y ágiles, como puede ser el hecho de que forme parte de un colegio invisible.

También, en función de la naturaleza de su trabajo, precisa que la información solicitada le sea dada con la mayor prontitud. Si realiza un experimento o se encuentra en proceso de desarrollar un producto, requiere la patente, la norma o el informe técnico, para "ayer".

El punto que se refiere a la dificultad para hacer patentes sus necesidades de información, en países como los nuestros, y quizás me refiera específicamente a México, es un problema crítico ya -

que la carencia o debilidad de servicios bibliotecarios básicos ha dado por resultado una escasa concientización de la utilidad de la información para los usuarios.

Justamente esta característica es determinante para que en bibliotecas especializadas se emprendan acciones de orientación básica al usuario sobre recursos existentes, modalidades del servicio, etc., hasta una formación sólida resultado de programas estructurados, ofrecidos in situ. Conviene hacer énfasis en que cualesquiera que sean los mecanismos de adiestramiento, éstos deben diseñarse teniendo presentes, fundamentalmente, los intereses y necesidades del usuario, más que los personales enfoques del bibliotecario, es decir, ponernos en el lugar de aquél y prepararlos pensando en cómo aplicaría la información que se le proporciona, en para qué la quiere, imaginando su problema y la mejor manera en que pueda resolverlo.

A manera de ejemplo indicaré una de las formas que ha utilizado - INFOTEC para formar a sus propios usuarios. Desde hace algunos años se ha elaborado un Catálogo de Recursos Informativos, el cual reseña obras de consulta de gran utilidad para el industrial: normas, catálogos y directorios de proveedores y fabricantes, informes especializados, etc. Independientemente de que se proporcionen, a manera de Walford, o Sheehy, breves notas del contenido de la obra, se ha añadido para todos los títulos una indicación sobre su utilidad, su aplicación práctica: para investigación y desarrollo, o para tareas industriales, para diseño, etc.

En muchas ocasiones, el propio consultor técnico, no bibliotecario, de INFOTEC ha preparado estas reseñas, lo que le permite familiarizarse con la obra más directamente.

Finalmente este catálogo se entrega a las instituciones afiliadas a los servicios de INFOTEC, y se espera que próximamente se pueda comercializar.

Indicaba al principio de este trabajo que uno de los medios que me sirvieron para integrarlo fué el de hacer un análisis de la literatura. Hay una gran riqueza de documentos en lo que se refiere, por ejemplo, a la formación de usuarios en bibliotecas académicas o públicas, pero es más reducida en el campo que nos ocupa. Supondría que ello obedece a las características específicas de estos usuarios, por lo que el proceso de acercamiento a él es fundamental: una abierta, amigable actitud del bibliotecario para que pueda ser depositario de su confianza y convertirse en lo que Lancaster ha llamado un "consejero de información".

En condiciones de países como el nuestro, decía, el buscar este -

vínculo debe darse desde la fase que podríamos considerar de orientación elemental sobre recursos y servicios que ofrece la biblioteca, en virtud del desconocimiento que puede haber sobre ellos, orientación que debe ofrecerse en forma permanente, a fin de que el usuario se mantenga actualizado sobre las innovaciones, de todo tipo, que se introduzcan, lo que favorecerá una mayor interacción usuario/bibliotecario, al mismo tiempo que brindará a éste la oportunidad de conocer mejor las necesidades de aquél y de ofrecerle mejores servicios.

Una razón ampliamente justificada de adiestramiento es precisamente sobre el acceso a bancos de datos, actividad en la que debe buscarse un estrecho vínculo con el usuario, porque éste puede dar indicaciones precisas de los temas y aún términos bajo los cuales poder realizar la búsqueda y el bibliotecario indicar o diseñar las estrategias de la búsqueda más conveniente. Esta mancuerna es indispensable por lo que entraña de novedad y por lo tanto de desconocimiento, y por el costo que representa, el cual será mayor si no se realiza debidamente.

Cualesquiera que sean las modalidades del vínculo con el usuario, deben tenerse presentes, al igual que en el rubro de servicios, las implicaciones de costos. Ciertamente que la interacción personal, a través de charlas informales o de orientación, no van a causar erogaciones directas. Sin embargo, sí se incurrirá en ellas en la medida en que se estructuren programas más formales. Esta decisión puede tomarse con base, de nuevo, en la naturaleza del trabajo de los usuarios. Por una parte en virtud de lo limitado de su tiempo, y por otra por su propia personalidad individualista, es factible pensar que no siempre, será fácil reunirlos a todos a un tiempo para explicarles determinados recursos, bien sean documentales o tecnológicos. Puede resultar mucho más útil elaborar audios, o audiovisuales, o manuales en los que se ofrezca la explicación de los mismos, para que en el momento en que el usuario lo desee pueda tener acceso a ellos.

En este sentido en Inglaterra se elaboraron programas sumamente prácticos sobre el uso de obras secundarias, que se han aplicado en bibliotecas académicas. La idea podría aprovecharse en este tipo de bibliotecas.

Por otra parte, no es de descartarse la idea de que se organicen, de tiempo en tiempo, seminarios en los que se aborden aspectos específicos relacionados con los servicios. Pueden ser seminarios, o bien talleres de trabajo, a los que se de un fuerte ingrediente práctico, es decir, en los que se haga énfasis en la utilidad que el usuario puede derivar de recursos o servicios específicos, y

en los que ellos mismos puedan participar, desarrollando parte de los temas que se aborden.

Finalmente, y como otra alternativa, invitar a conferencistas externos a la institución o demostradores de algún producto o servicio especial, según los temas.

Desde el punto de vista administrativo estas acciones requieren de una serie de previsiones, entre otras, de presupuesto, apoyos logísticos, previsión de tiempo, tanto por parte de los bibliotecarios, como de los usuarios mismos, para lo cual las autoridades deben estar informadas y dar su anuencia, en la inteligencia de que las decisiones deben tomarse siempre a la luz del beneficio que se espera derivar de estas acciones.

Mercadotecnia y promoción: En los puntos señalados a lo largo de estas páginas, en forma reiterada me he referido al aspecto de erogaciones. Son en verdad contadas las acciones o programas planeados en los que no se incida en gastos directos.

En un sinnúmero de documentos actuales se alude al hecho de que la información es un bien, por lo cual hay que pagar, al igual que por la adquisición de cualquier otro bien. Sin embargo, en virtud de que los servicios bibliotecarios y de información en nuestros países han sido casi siempre gratuitos, la sola idea de cobrar por ellos resulta, con frecuencia, hasta una aberración no sólo para el usuario, quien como he indicado no tiene clara conciencia de que la información es un bien por el cual hay que pagar, sino para los mismos bibliotecarios, que aunque curiosamente nos quejamos del alto costo de los recursos, no nos hacemos el ánimo de cobrar por los servicios que ofrecemos.

La experiencia de INFOTEC en particular me ha hecho enfocar este asunto con ojos diferentes a como lo contemplé en el pasado, cuando mis vínculos de trabajo fueron con bibliotecas académicas o públicas. Ni duda cabe, en mi opinión, de que en éstas sólo sería factible cobrar por servicios muy específicos, por ejemplo por búsquedas en línea que pudieran realizarse sobre todo en bibliotecas académicas. Las condiciones cambian cuando se trata de algunas bibliotecas especializadas por dos motivos, a mi modo de ver, fundamentales: a) por el alto costo que implica la operación de una biblioteca de este tipo y b) por el hecho de que hay bibliotecas, y por ello he indicado algunas, particularmente las enclavadas en el sector tecnológico que son, por así decirlo, intermediarias de servicios de información. Tal es el caso de la institución en la que laboro. Si la solución de los problemas va a representar en la industria el mejoramiento o la innovación de productos y procesos, o el detectar nuevos mercados, nuevas opor

tunidades de negocio, etc., es totalmente razonable y justo que el usuario final pague por aquel bien, del cual, seguramente, va a beneficiarse económicamente. Más aún, el usuario mismo dará mayor valor a la adquisición del bien que le cuesta, que al que recibe en forma gratuita.

Pero el éxito del mercadeo de servicios, depende, por una parte, sin duda, de la calidad de los mismos.

Es casi seguro que el usuario de un servicio que le satisfizo - ampliamente, vuelva de nuevo a la biblioteca para solicitar más servicios. En buena hora es un usuario reincidente! Por otra parte, sin embargo, también el éxito del mercadeo se debe a la promoción que se haga de los servicios. Es importante que el bibliotecario de a conocer su trabajo, que haga patentes sus competencias y habilidades.

Evidentemente que una buena forma de hacerlo, es a través de los vínculos con el usuario y de los programas de atención y servicios que desarrolla para él. Este interés por promover los servicios - debe darse independientemente de sí la naturaleza y políticas de la institución le permiten mercadearlos, obtener ingresos por su venta. Porque el bibliotecario debe estar plenamente consciente de que de la aceptación de su trabajo depende, en gran medida su supervivencia.

Programas de cooperación: Como ya se ha indicado, es de suma importancia que una biblioteca propicie la cooperación con bibliotecas afines, por los beneficios que de ello pueden derivarse. En este caso podrían considerarse, por ejemplo, convenios de préstamo interbibliotecario, eventualmente adquisiciones cooperativas, la elaboración de catálogos colectivos; de apoyo en servicios es decir, solicitar la participación directa de otra biblioteca cuando se llegaran a recibir solicitudes que pudieran ser resueltas - con mayor amplitud y detalle por otra que tienen mayor especialización, o simplemente para consulta. Y en este renglón, la cooperación también se podría contemplar para acciones conjuntas, por ejemplo en lo que se refiere a adiestramiento de usuarios.

CONCLUSION

Los planteamientos aquí hechos sobre el usuario de la biblioteca especializada, la importancia de interactuar con él en forma permanente, a través de diversas modalidades y las implicaciones administrativas que este tenga para la institución en la cual está enclavada, nos hacen ver que el papel que jugamos como bibliotecarios, como especialistas de información, es cada día más importante.

grediente fundamental para el desarrollo, ingrediente que es a la vez nuestra propia materia prima de trabajo, no podemos permanecer como espectadores.

Debemos buscar, cada día más, la mayor efectividad de nuestro trabajo; nuestro ingenio y conocimientos deben ponerse en juego para que el usuario, razón final de nuestra actividad, encuentre nuestro servicio absolutamente relevante. Sólo así justificaremos nuestra existencia y nos sentiremos satisfechos.

BIBLIOGRAFIA

Clark, D et al. The travelling workshops experiment in library - user education. British Library Research & Development Department, 1981 (BLRLD Report No. 5602).

Drake, Miriam A. The environment for special libraries in the - 1980.s. Special Libraries, December 1980, pp. 509-518.

Evans, A.J., Rhodes, R.G. & Keenan, S. Education and training - of users of scientific and technical information. UNISIST guide for teachers. Paris, UNESCO, 1977.

Kennington, Don. "Use of information in small firms in the United Kingdom." In: The use of information in a changing world. Proceedings of the forty - second FID Congress held in the Hague, The Netherlands, 24-27 September, 1984. Edited by A. Van der Laan. Amsterdam, North Holland, 1984, pp. 373-380.

Methodological approach for identifying the information needs of the engineer. World Federation of Engineering Organizations. Committee on Engineering Information, [1983 ?].

Naisbitt, John. Megatrends New York, Warner Books, 1984.

Nanus, Burt. "User needs for information in the year 2000" In: Strategies for meeting the information needs of society in the year 2000. Martha Boaz, ed. Littleton, Co., Libraries Unlimited, 1981, pp. 56-64.

Sullivan, C. "Survey of in-house user education in special libraries." ASLIB Proceedings, 1979, v.31, No. 7, p. 322-333.

A training program for the IEE staff in the effective gathering and use of technical information. A study submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of master of - science in information studies at the University of Sheffield, by Elvia Nohemí Sosa Esquivel. September 1984.

Wilson, T.D. Guidelines for developing and implementing a national plan for training and education in information use. UNISIST. - Paris, UNESCO, 1981.