

Fostering a sticky relationship with academic library users

Emma Wilcox, Yew Boon Chia

Library Management, ISSN 0143-5124, Vol. 34, N.3, 2013, Págs. 175-187

Basándose en el modelo de negocio de acercamiento entre el vendedor y el cliente ideado por Davenport y Beck, las autoras de este artículo realizan una encuesta entre los estudiantes de la Universidad Tecnológica Nanyang de Singapur y concretamente sobre su Biblioteca de Humanidades y Ciencias Sociales, aplicándolo al sistema bibliotecario. Según el modelo, para conseguir ese acercamiento y captar la atención de los usuarios, es necesaria la presencia de una serie de factores: conveniencia (mediante un acceso rápido e intuitivo a los sistemas); relevancia (ofrecer no sólo una colección de calidad para la consulta por parte de los usuarios, sino de los servicios que esta ofrece como el acceso a recursos en los libros mediante códigos QR); compromiso (mediante el establecimiento de relaciones con los usuarios, ya sea cara a cara o virtualmente); y comunidad (establecer una relación comunitaria entre biblioteca y usuarios mediante la asistencia técnica para proyectos de investigación especiales o el establecimiento de cursos vía blog para promover el aprendizaje de la comunidad). El objetivo del artículo es probar que este modelo económico y de negocio puede ser aplicable a las bibliotecas. Al realizar la encuesta surgen dos tipos de usuarios, los investigadores y los estudiantes universitarios. Ambos coinciden en que la conveniencia y la relevancia son los factores más importantes a tener en cuenta, seguidos, con mucha menos consideración en su importancia, por el compromiso y la comunidad. Sin embargo, al distinguir los

dos primeros, se observa que los investigadores consideran mucho más importante la relevancia, posiblemente debido a sus necesidades de información más especializada, mientras que los estudiantes universitarios valoran mucho más la conveniencia. Como conclusión, la autoras consideran que hay que continuar manteniendo el nivel tanto de la conveniencia como de la relevancia, al tiempo que se intenta incrementar el interés por el compromiso y la comunidad y se busca enfocar aspectos bibliotecarios como la preservación, no necesarios en el modelo económico original en que se basa el estudio.

Resumen elaborado por Esther Díaz Aznar