



Febrero 2019 - ISSN: 1989-4155

## Artículo

# LA COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN DESDE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

**Autora: M.Sc Alvis García Gómez.**

Asistente

**M.Sc María de los Ángeles Pérez Calderón.**

Instructor

**M.Sc Marlene Vargas Rodríguez.**

Auxiliar

Universidad de Guantánamo

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Marlene Martínez Navarro y Aida Isabel Jaya Escobar (2019): "La comunicación de información desde la biblioteca universitaria", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (febrero 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/02/comunicacion-informacion-biblioteca.html>

## Resumen

La biblioteca universitaria actual, se encuentra inmersa en un cambio paradigmático en el modelo de gestión, debido a la irrupción de las tecnologías de la información y de la comunicación. Esto ha llevado a poner en práctica nuevos métodos y estilos de trabajo en los servicios informativos a partir del desarrollo y fortalecimiento de habilidades comunicativas que permitan mejorar las relaciones

interpersonales y el crecimiento continuo, así como la satisfacción de las necesidades, intereses y demandas informativas del universo de usuario. El trabajo que se presenta propone desarrollar, a partir de la reflexión de la función que cumplen las bibliotecas universitarias y el rol de su personal,

\*Alvis García Gómez, me gradué en el año 1985 en la Universidad de Oriente, soy también técnica en Bibliotecología y Gestión Documental, y en el 2012 me hice máster en Investigación Educativa y Asistente.

\*\*María Pérez Calderón es Licenciada en Información Científica Técnica y Bibliotecología, y máster en Ciencias de la Educación, Instructora.

\*\*\*Marlene Vargas Rodríguez es licenciada en Construcción y máster en Investigación Educativa, y profesora auxiliar.

acciones metodológicas para el desarrollo de la comunicación que se establece entre el bibliotecario y el usuario en la biblioteca universitaria. Para ello se utilizaron métodos del nivel teórico y empírico lo que permitieron determinar las acciones específicas en la efectiva comunicación.

**Palabras clave:** Biblioteca universitaria, usuario, estudio de usuarios, necesidades de información, comunicación.

### **Introducción**

Las bibliotecas universitarias (BU), se enfrentan a nuevos desafíos en su modelo de gestión, provocados entre otras causas por los cambios en los sistemas de la Educación Superior que condicionan nuevas formas de enseñanza y aprendizaje. En este contexto se requieren adecuar los métodos y estilos de trabajo de estas instituciones que por siglos han contribuido a la educación y a la formación de nuevos conocimientos.

El avance de las bibliotecas universitarias, como centros de información, es condicionado por el desarrollo de la sociedad de la información en medio de una economía globalizada, donde las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) poseen un papel determinante; aparecen novedosos sistemas de comunicación, generación y transmisión de la información; se masifica el acceso a esta última y se crean nuevos soportes y medios comunicativos.

Estos hechos han generado cambios en estas instituciones; entre ellos, y como resultado del propio incremento de las TIC, se desarrollan con fuerza las bibliotecas digitales, se produce un desplazamiento y cambio de orientación de los servicios que se prestan dirigidos hacia la atención personalizada y, como nunca antes, se enfatiza en el valor de la relación con el usuario debido a la complejidad de sus necesidades de información originadas en diferentes contextos.

Por otra parte los recursos humanos son imprescindibles ya que garantizan a través del diseño de servicios bibliotecarios el acercamiento en el binomio biblioteca-usuarios para satisfacer todas aquellas necesidades que se deriven de su práctica profesional. Para ello los bibliotecarios deberán de establecer novedosas acciones de comunicación e incidir directa o indirectamente en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

Los usuarios son el pilar principal de las bibliotecas, sin ellos de nada sirven las buenas infraestructuras, una abundante colección, las mejores herramientas y tecnologías de acceso a la información. Es por esto que debemos lograr la efectividad de la comunicación con el usuario, a partir del desarrollo y fortalecimiento de habilidades de comunicación que permitan mejorar las relaciones interpersonales y el crecimiento continuo a través del respeto, colaboración y amabilidad.

Con el fin de dar respuesta a esta problemática, se proponen acciones metodológicas para el desarrollo de la comunicación que se establece con los usuarios e incidir en la satisfacción de sus necesidades informativas.

### **Desarrollo**

En la actualidad el perfil del profesional bibliotecológico ha evolucionado en consonancia con el desarrollo científico-técnico de la sociedad, su "imagen" se ha transformado, ahora es un profesional de la información, y su nombre toma distintas denominaciones: bibliotecólogo, gestor de información, gestor del capital intelectual, infonomista, ingeniero de información y mediador de información entre otras acepciones.

Los perfiles profesionales de los trabajadores de la información tienden a diversificarse cada día más, debido al aumento y variedad de medios tecnológicos y a las nuevas demandas de las organizaciones y la sociedad.

Para estar acorde con estas tendencias el profesional de la información, requiere una mayor y mejor preparación en el manejo de la tecnología, adquirir nuevas habilidades que contribuyan a su desarrollo profesional dentro de las especialidades o sectores científicos o productivos que atiende. Requieren de flexibilidad, creatividad, imaginación, eficiencia y estar dispuestos a asumir actitudes y aptitudes organizativas y gerenciales que les permitan comprender y manejar las nuevas tecnologías.

La situación actual obliga al profesional de la información a un desarrollo sostenible en la superación y desarrollar un trabajo acorde con las exigencias, pues la información constituye un recurso productivo y un elemento esencial en la toma de decisiones.

El bibliotecario, como profesional de la información, cumple un rol social muy importante en esta denominada sociedad de la información y del conocimiento, la cual es facilitar la información, que dispone en su centro o biblioteca a la mayor cantidad de usuarios posibles, no sólo a su comunidad educativa, sino a todos, principalmente a los que están más desplazados del acceso a la tecnología. Así mismo crea en sus usuarios la iniciativa por la búsqueda de información,

promoviendo el espíritu crítico y reflexivo ante los documentos que se le presentan, para que cada usuario transforme esa información en un conocimiento que puede llegar a ser útil para él y que lo pueda invertir a la sociedad en general.

Pineda (2005) argumenta que el bibliotecario, más que un facilitador o mediador de la información, es un gestor de la información, ya que genera nuevos documentos e instrumentos de recuperación de la información a partir de los que le llegan a su centro, siendo una especie de "alquimista", en donde transforma a la materia prima que es la información, en nuevos instrumentos de búsquedas y recuperación.

Teniendo en cuenta la afirmación anterior acertamos a que el bibliotecario, deja de ser un acomodador de libros para convertirse en gestor de la información y del conocimiento, de esta forma potenciando y multiplican sus acciones en beneficio de los usuarios.

Los bibliotecarios o profesionales de la información, junto a profesores y educadores, deben asumir el liderazgo en la formación continua y cambio educativo. En este nuevo escenario, el profesional de la información no es sólo un proveedor de fuentes de información en las bibliotecas públicas, escolar o

en el centro de información de cualquier nivel de enseñanza, empresa u otro entorno educativo, sino un protagonista activo en la formación de competencias en información que hagan posible el desarrollo personal y profesional de los individuos.

Hoy en día las bibliotecas universitarias han sido productos de cambios debido a la complejidad de necesidades de información de los usuarios, y por consiguiente las nuevas formas y exigencias en los servicios que la biblioteca debe de proporcionar. Por otra parte los recursos humanos son imprescindibles ya que garantizan a través del diseño de servicios bibliotecarios el acercamiento en el

binomio biblioteca-usuarios para satisfacer todas aquellas necesidades que se deriven de su práctica profesional.

Para que los servicios se adecuen efectivamente a los usuarios es preciso partir del estudio de necesidades informativas. Es posible que estos consideren que toda la información que necesitan la poseen, sin embargo esta aseveración es una falacia, ya que las necesidades existen fuera e independientemente de la conciencia del ser humano, resulta entonces imprescindible el accionar del bibliotecario con el usuario. Es entonces, que establece sus estrategias para la comunicación que se establece entre ambos y así conocer los intereses según la actividad que vaya a realizar, las temáticas específicas, los tipos de documentos, idiomas, plazos para la entrega y posterior evaluación de los niveles de satisfacción a partir del producto entregado.

La generación, disseminación, transferencia y comunicación de la información tiene lugar entre las personas a través de canales y medios en una variedad de contextos y ambientes. En otras palabras, los individuos operan en un ambiente de comunicación de la información. Las

necesidades de información de los usuarios deben ser valoradas para un suministro eficaz de los servicios de información de manera que se satisfagan.

El usuario Según Sanz (1993) define usuario como "...aqueel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades..." y como el mismo establece, según esta definición todos los seres humanos somos usuarios de información, ya que en algún momento, en alguna actividad de nuestra vida necesitamos la información.

La identificación del usuario es una de las tareas que se realizan en toda biblioteca más allá de su tipología y del público al que está dirigida. Siempre se trabaja con un perfil de usuario que posibilite establecer las posibilidades individuales de este. El mismo debe permitirnos, a los bibliotecarios, adecuar los servicios a las necesidades individuales de cada usuario, y a la vez, capacitarnos en las diversas herramientas tecnológicas que posibilitan la adecuación documental. Se trata entonces de establecer una comunicación efectiva como la herramienta que permita conocer y registrar las posibilidades de accesibilidad a la información de cada uno de los usuarios y así anticipar las posibilidades individuales de acceso a la información de los usuarios, el bibliotecario estará más capacitado para proporcionar con eficiencia y efectividad la información necesaria para cada uno.

Los estudios de usuarios

Los estudios de usuarios constituyen la piedra angular de los programas de gestión de calidad, ya que suministran las bases sobre las que se proyecta y/o transforma un producto o un servicio de información e, incluso, un sistema entero. Con la aplicación de este tipo de estudios, la institución documental posee una valiosa información de primera mano sobre cómo están reaccionando los usuarios a las diferentes características de la calidad de los servicios y qué acciones concretas han de llevarse a cabo para mejorar y mantener la calidad. (Hernández, 2013).

Según Izquierdo, (1999), el estudio de usuarios tiene como objetivos:

- El análisis de las necesidades: el contenido y el tipo de información buscado, desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo. Este análisis permite definir los productos y los servicios.
- El análisis de los comportamientos de la información: indican como se satisfacen normalmente las necesidades.
- El análisis de motivaciones y actitudes: valores; deseos expresados y ocultos frente a la información.
- El análisis de consumo y producción de literatura científica. Se centra en estudios bibliométricos descriptivos.
- El análisis de modelos de procesamiento de la información: atiende los fenómenos psicocognitivo que se evidencian en cada una de las fases del proceso documental.

Las necesidades de información

El término "necesidades de los usuarios" conlleva un alto grado de abstracción y poca atención de parte de quienes planean diseñar programas de educación de usuarios: normalmente se parte de supuestos como los mencionados por diversos autores, pero para que estos programas sean más específicos, es conveniente considerar la determinación de necesidades como la primera etapa de

un proceso en la que por medio de la investigación, se identifica a los usuarios que requieren ser "formados" precisando cualitativa y cuantitativamente el tipo y grado de formación, así como el tiempo que probablemente se necesitará para satisfacer las carencias.

No puede considerarse completo este procedimiento si no se precisan las razones que fundamenten dichas necesidades, ni las exigencias y prioridades de atención al respecto; para esto es necesario que se analice: la organización en sus objetivos, atribuciones, programas, estructura y recursos; los procedimientos en cuanto a operaciones y tareas para poder detectar el comportamiento específico

que se pide al usuario en cada una de ellas y; el factor humano para determinar destrezas, habilidades y actitudes que se requieren. Estas esferas son las que determinan el tipo de educación.

En este mismo plano, Mendoza (2012), manifiesta que es conveniente tener presente los dos tipos de necesidades a las que deben responder los programas de formación de usuarios.

1. Las necesidades manifiestas, que son generales, prioritarias, se basan en el sentido común y para ser detectadas no requieren de técnicas tales como encuestas, inventarios, listas o cualquier otra.

Se identifican en primer lugar a partir de la observación y análisis de aspectos como: usuarios existentes contra usuarios potenciales, incorporación de nuevos usuarios, modificación o introducción de rutinas, servicios, equipo y ampliación de instalaciones.

2. Las necesidades encubiertas, por otra parte, son específicas en un determinado nivel funcional y en un grupo específico y requieren para ser identificadas de una investigación minuciosa y sistemática.

Como metodología, es conveniente:

- Identificar evidencias generales y síntomas de que existen problemas en la biblioteca
- Analizar a los usuarios para determinar las características generales en cuanto a aptitudes y actitudes y:
- Localizar áreas críticas donde se necesite información.

Estas necesidades resultan de la diferencia entre: aptitudes y actitudes que tiene el usuario y aptitudes y actitudes que requiere. De aquí que todo programa de esta naturaleza debe estar caracterizado por un perfil de necesidades de acuerdo a los niveles de usuarios de la comunidad académica.

Es importante que los profesionales de la bibliotecología no piensen en las necesidades de información como un infinito crucigrama de preguntas para las que sus servicios deben proveer la respuesta correcta, sino que deberían buscar qué respuesta deben dar y qué necesitan para ello, así como reconocer que la eficiencia de una biblioteca, no se mide por la cantidad de volúmenes que posee o lo bien organizada que esté, sino por la satisfacción que se logre en los usuarios.

La necesidad de información tiene una existencia objetiva, por ser la manifestación de la contradicción dialéctica que se crea al existir, objetivamente, los problemas que la sociedad (los

hombres, en términos genéricos) debe resolver con su actividad, y existir, también objetivamente y en el mismo tiempo, los recursos informativos, que la propia sociedad posee, potencialmente útiles para la solución de tales problemas. Por ello, la necesidad de información, en una de sus formas o manifestaciones, existe independientemente de la conciencia que el hombre particular tenga de ella (nivel objetivo de existencia de la necesidad). Cuando el hombre particular asume la actividad para la solución de un problema, la necesidad de información se manifiesta, además, a través de las cualidades personales (actitudes, conocimientos, habilidades, hábitos, capacidades) de ese hombre, que determinan, objetivamente, su conducta ante la información.

Es por ello que esas características sociopsicológicas de las personas o grupos determinan, conjuntamente con las características de los problemas y de los recursos informativos, la necesidad de información específica o peculiar de ese hombre. Esta necesidad peculiar existe objetivamente y puede no ser consciente, total o parcialmente (o adecuadamente) para el hombre particular, por

razones que serán explicadas en breve. Su estudio implica, obligatoriamente, determinar las características de los problemas que enfrenta y las actividades (contenido semántico, estructura y condiciones para su realización) que realiza el usuario, los recursos informativos potencialmente útiles y las características sociopsicológicas del usuario. (Núñez, 1997)

Es criterio de la autora que los requerimientos para concebir y diseñar el subsistema de información que propone Núñez (1997), sobre las necesidades de formación e información de los usuarios debe ser aplicado, ya que la misma se puede adaptar a diversas condiciones.

1. Para estudiar las necesidades es necesario reconocer que estas están en constante proceso de modificación, incluso como consecuencia del propio servicio informativo. Luego, el estudio de las necesidades no es un evento discreto, sino continuo, y su método debe ser interactivo o repetitivo cada cierto tiempo, determinado para cada caso.

2. Para estudiar las necesidades, se requiere saber que estas cambian como consecuencia de las modificaciones que se producen en sus variables esenciales, a saber: según los problemas que resuelve, o las actividades que realiza el usuario. Varían las temáticas, varían los tipos de actividad y la estructura de acciones, varían las condiciones materiales, sociales, geográficas y de otro tipo, y por ello varían, en forma y contenido, las necesidades; según las características del propio usuario, individual o grupal. Varían las capacidades, conocimientos, habilidades, hábitos, intereses, actitudes y, por ello, varían sus necesidades.

Por estos motivos, el método de estudio de las necesidades debe permitir conocer el contenido, la estructura y las condiciones en que se realiza la actividad del usuario, así como sus características sociopsicológicas más importantes para la actividad.

3. Para estudiar las necesidades se requiere saber exactamente quiénes son los usuarios, su localización y la forma de comunicarse con ellos, por lo que, generalmente, el subsistema debe contemplar la actualización sistemática de una lista general de usuarios.

4. Aun cuando exista el propósito de descentralizar los servicios y fortalecer la base de los sistemas, la infraestructura puede resultar insuficiente y, por tanto, la proporción entre el número de usuarios potenciales y los trabajadores de la información capacitados para brindarle servicios selectivos es muy variable. En dependencia de esa proporción y de la I Taller científico regional “La gestión de información y el conocimiento para el desarrollo sostenible”, Holguín del 30 de marzo al 1 de abril de 2016 complejidad de los objetivos de la entidad de información para con sus usuarios, puede ser que: a) se estudien las necesidades de todos los usuarios y después se les agrupe en categorías o segmentos de mercado para diferenciar el servicio, o puede ser que: b) sea necesario hacer una categorización o segmentación inicial, priorizar a determinados grupos de usuarios (jerarquizar) y establecer diferentes niveles de profundidad en el estudio y satisfacción de sus necesidades.

5. El nivel de profundidad, complejidad de un estudio, en este caso el de las necesidades de formación e información, reside en la cantidad de variables diferentes que se pretende medir y la complejidad de estas y de sus indicadores en dichos estudios.

6. Para estudiar las necesidades, hay que tener en cuenta las políticas relativas a la actividad de los usuarios (a nivel mundial, regional, territorial y organizacional), la planificación y la organización de la actividad de los usuarios, la marcha del proceso de interacción sistema usuario, el comportamiento de la demanda, los valores de las variables de la producción de información en las temáticas necesitadas, y los recursos de información disponibles; pero también deben conocerse y utilizarse fuentes sobre las características de los usuarios y las técnicas para recopilar la información de todas esas fuentes.

7. Para que el conocimiento de las necesidades de información sea utilizable en los subsistemas de servicio, procesamiento y selección para la adquisición, la información obtenida en el estudio debe reflejarse en registros, cuya estructura y contenido respondan a las exigencias de cada uno de los subsistemas donde deberá utilizarse. El conjunto de registros que se van a utilizar, su formato y contenido, depende de la estructura y condiciones concretas de la entidad de información, por lo que debe crearse y actualizarse según el comportamiento de esas condiciones y debe determinarse igualmente el flujo de esos documentos dentro del sistema.

8. Por último, debe contemplarse la elaboración y actualización sistemática de las fichas de usuarios individuales y/o grupales, según la estructura y formatos adoptados para el sistema.

Por supuesto que para conocer a cabalidad las necesidades de información (y de formación) de un usuario, es imprescindible conocer en qué medida él está consciente de sus necesidades objetivas, o sea, hay que conocer cuál es su imagen subjetiva de su necesidad, que es lo mismo que decir sus intereses de información, compararlos con sus necesidades objetivas, y determinar si hay coincidencia o el usuario también necesita que se le haga consciente de sus necesidades. El interés de información es el reflejo subjetivo y consciente que tiene el usuario de su necesidad objetiva y que puede no coincidir exactamente con esta última, según la idea que tiene de su necesidad, pues ésta se construye a partir de su visión particular de las características del

problema, de su idea personal sobre los recursos informativos y de la imagen que tenga de sus propias características sociopsicológicas (o sea, la imagen de sí). Algunos autores utilizan, por esta razón, el término necesidades subjetivas para designar a los intereses.

El interés informativo del usuario sólo puede conocerse cuando éste lo expresa, o sea, por voluntad propia o porque se le pregunta. La expresión verbal al sistema informativo del interés, es la demanda o solicitud, que unas veces ocurre espontáneamente y otras es provocada por el propio sistema bibliotecario o informativo. Muchas veces esta demanda tiene una gran imprecisión con respecto a los intereses, por las dificultades para expresar una idea de modo exacto, la subestimación de la respuesta que puede ofrecer la entidad de información, el no dar a conocer cuánto se desconoce, la falta de conocimiento de los servicios y otras razones.

Debe tenerse en cuenta que si el interés es impreciso en cuanto a las necesidades objetivas específicas, y la demanda también lo es con respecto al interés, si se planifica la actividad bibliotecaria o informativa con el usuario para satisfacer sólo su demanda, la efectividad del trabajo, la satisfacción de sus necesidades reales es muy pobre y las tendencias que se han descrito en el epígrafe anterior serían irrealizables.

Factores que afectan la necesidad de información:

1. Los niveles de servicios de información disponible.
2. La información puesta a disposición.
3. Motivación y orientación individuales o grupales de los usuarios.
4. El entorno y entes socioeconómicos
5. Uso y manejo de la información.
6. La correcta comunicación.

Como se ha podido constatar la correcta comunicación es un factor de mucha importancia para el fin de la labor bibliotecaria y la satisfacción del usuario; mantener una comunicación eficaz entre bibliotecario-usuario garantizará mejores resultados.

Bibliotecario y comunicación

La comunicación es un proceso de intercambio entre dos o más persona en el que intervienen signos y señales y se manifiestan sentimientos y emociones por parte de los interlocutores, aspecto primordial en el proceso docente educativo por su carácter eminentemente formativo.

Además es importante que el bibliotecario como agente comunicador conozca que al enfrentarse al proceso de comunicación debe tener presente los aspectos que intervienen en este proceso.

- 1-El uso social del lenguaje.
- 2-El contenido de la comunicación.
- 3- La pronunciación del habla.

El dominio de la lengua o idioma se manifiesta en la pronunciación correcta que determina la dirección del hablante y que deben caracterizar a todo buen comunicador, en particular al profesor.

Para el profesor, cuyo medio de enseñanza principal es la voz, hacer un uso adecuado de la misma es una garantía que conduce a un buen camino para que la comunicación oral transcurra favorablemente.

La función comunicativa del lenguaje verbal permite ejercer influencia sobre las demás a partir de contenido de la comunicación y la relación entre los comunicantes. "Se dice algo, para algo, para alguien". De ahí la importancia de saber decir.

Cuando el mensaje verbal no es coherente con aquello que expresa la comunicación se vuelve confusa, despierta incertidumbre, ideas contradictorias y desconfianza.

Es necesario destacar cuales son las habilidades y capacidades comunicativas del bibliotecario:

#### Habilidades

- 1- Uso correcto de la lengua.
- 2- Percepción exacta de la palabra ajena (saber escuchar).
- 3- Uso correcto del lenguaje para lograr la transmisión precisa de su idea a los usuarios.
- 4- Concepción y exactitud en la formulación de las preguntas y respuestas lógicas en la construcción y explicación de lo que se dice.
- 5- Dominio de un amplio vocabulario.

#### Capacidades.

1. Uso social del lenguaje.
2. Capacidad de orientación.
3. Dominar los elementos no verbales de la comunicación.

En las relaciones interpersonales se ponen de manifiesto costumbres como: La educación, la cultura, temperamento y carácter de las personas. Por lo que para estabilizarla se deben cuidar pequeños detalles: gesto, tono de voz, incluso el momento cobra peso a la hora de comunicarnos, pues las tensiones pueden promover reacciones imprevisibles que hacen las relaciones defectuosas.

La incomunicación entonces se convierte en una constante en las relaciones interpersonales.

En general, se pueden citar como clave para una buena comunicación las siguientes:

- 1- Mantener el contacto ocular: Los mensajes llegan mejor si implicamos a nuestro interlocutor con la mirada.
- 2- Llamar a las personas por su nombre.
- 3- Escuchar activamente (no interrumpir), empatía (ponernos en el lugar de él/ la otro/ a), pedir más información.
- 4- Dar opiniones sin imponerlas, buscando siempre el momento y el lugar adecuado.
- 5- Ser positivo y recompensantes, nada facilita más una relación que aquella que está basada en el reconocimiento en el lugar de la crítica.
- 6- Hacer que el cuerpo hable.
- 7- Hacer un lenguaje accesible para el interlocutor.

Cuando nos referimos a una comunicación efectiva o eficaz, es comprender la importancia de desarrollar este proceso de comunicación de forma clara, precisa, respetuosa y armónica, o sea se refiere a respetar a nuestro interlocutor, permitiéndole expresarse, escuchándolo e indagando hasta lograr aclarar y comprender el mensaje que se nos está brindando y de esta forma poder satisfacer su necesidad de información. (Hernández, 2013)

Cuando se establece este tipo de conexión, surge una sensación de confianza que es muy valorada por ambos interlocutores. Es muy importante darse el tiempo necesario para responder una consulta, desarrollarla en un ambiente ameno, cordial y abocarnos a una persona por vez para demostrar nuestro interés por su consulta.

Algunos autores determinan que dentro del proceso de comunicación el bibliotecario debe poseer como un elemento básico comunicaciones orales y escritas en la lengua nativa, así como habilidades de relaciones interpersonales.

Según la Special Library Association, los bibliotecarios aluden que las competencias personales representan un conjunto de habilidades, actitudes y valores que le permiten a los bibliotecarios trabajar de forma eficiente; ser buenos comunicadores; enfocarse en el aprendizaje continuo durante toda su carrera; demostrar el valor agregado de sus contribuciones; y sobrevivir en el nuevo mundo laboral, además de habilidades efectivas de comunicación.

Teniendo en cuenta los presupuestos anteriores se establecen los siguientes indicadores

- Elección del tipo de estudio que va a realizarse
- La tipología de usuarios
- El sistema documental en el que se va a operar.

Acciones

1. Conocer el universo los usuarios reales
2. Perfeccionar los mecanismos de retroalimentación con los usuarios facilitando la interacción y la recogida de información para la mejora de procesos y servicios, utilizando procedimientos como: interés de opinión, análisis de expectativas, encuestas, satisfacción, aplicación de técnicas, etc.
3. Diseñar y desarrollar nuevos servicios acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios, incorporando a los usuarios en el diseño de los mismos.
4. Proyectar una imagen positiva
5. Eliminar obstáculos que impidan la comunicación fluida
6. Utilizar estilos efectivos de comunicación
7. Usar la comunicación no verbal
8. Lograr mejores habilidades para escuchar
9. Toda relación es susceptible de mejora
10. Conversación individual y colectiva
11. Confiar en la interacción
12. Respetar el principio de confidencialidad
13. Brindar un servicio de calidad

#### 14. Adaptar los servicios a las necesidades de los usuarios

Desarrollar una comunicación clara, precisa nos lleva a la interrelación, a la voluntad para aprender a manejar la información y al intercambio para el logro de los objetivos propuestos por el usuario en su relación con la unidad de información.

#### **Conclusiones**

Las bibliotecas universitarias actuales deben convertirse en modelos de gestión así como centros de recursos para el aprendizaje y la investigación, sólo así podrán satisfacer los requerimientos actuales de toda la comunidad de usuarios que atienden. Para ello deberán asumir como filosofía de trabajo la gestión de la calidad de los servicios y productos que ofertan.

La efectividad de la comunicación con el usuario, a partir del desarrollo y fortalecimiento de habilidades comunicativas permiten mejorar las relaciones interpersonales y el crecimiento continuo a través del respeto y la colaboración así como satisfacer sus necesidades de información.

#### **Bibliografía**

Gómez, J.A. (2002). Los usuarios de la biblioteca: estudio y comunicación. Gestión de bibliotecas, 2,p. 95-110

Hernández, A. (2013). La comunicación con los usuarios y su participación en las Bibliotecas.Documento en soporte digital.

Izquierdo, M. (1999). Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. Investigaciones Bibliotecológicas, 13 (26), 12-43.

Las bibliotecas universitarias como recurso educativo. (2011). [en línea]. Recuperado el 18 de enero de 2016, de <http://noticias.universia.net.co/vida-universitaria/>

Mendoza, L.M. (2014). Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios. México: Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Núñez, I.A. (1997). Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. Documento en soporte digital.

Pineda, J. M. (2005). El profesional bibliotecario en la formación del profesorado: un agente facilitador de la información y conocimiento a la comunidad educativa. [en línea]. Recuperado el 23 de enero de 2016, de <http://www.monografias.com>

Piñeiro, M y González, M.V. (2010). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. [en línea]. Recuperado el 18 de enero de 2016, de <http://scielo.sld.cu/scielo>.

Rojas, B. y Delgado, D. (2003). Usuarios de la información: Selección de Lecturas. La Habana: Félix Varela.

Sanz, E. (1993). La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. Revista general de Información y Documentación, 3 (1)154-166 UNESCO/IFLA .Manifiesto de la biblioteca Escolar. [en línea]. Recuperado el 15 de diciembre