

Una nueva visión del servicio a las bibliotecas

• M^a VICTORIA RUIZ y JOSÉ MANUEL PUCHÁN

Lo más seguro es que si a muchos de ustedes les suenan de algo nombres como *Highsmith*, *Demco* o *Gaylord*, la respuesta sería que no. La razón a esa negativa es que con esos nombres nos estamos refiriendo a tres empresas que en la actualidad están ofreciendo al mercado bibliotecario y educativo norteamericano algo que todavía no existe en nuestro país.

Hoy en día, la mayoría de los profesionales que trabajan en las bibliotecas españolas, se encuentran con el problema de que no cuentan con una empresa verdaderamente especializada, que cubra de una manera integral y completa todas sus necesidades. Sí que es cierto que en la actualidad las bibliotecas ven cubiertas esas necesidades a través de sus distintos proveedores, que en diversas áreas como mobiliario, material auxiliar de papelería, material específico para bibliotecas, medios audiovisuales, equipamiento, imprenta... son capaces de ir resolviendo los problemas que surgen en el día a día.

Las empresas que actualmente atienden este mercado, no están, salvo en determinados casos, especializadas por completo en las Bibliotecas o generalizadas en el territorio español. Así mismo, esto lleva a que los productos con los que nuestras bibliotecas trabajan diariamente no sean los más adecuados, debido a que todos conocemos las características específicas en muchas ocasiones que han de tener los productos para lograr el mejor servicio posible, tanto a profesionales como a usuarios de las bibliotecas. Con esto, lo que queremos es hacer hincapié en el hecho de que muchas veces productos tan

Table of Contents		437
4 Literary Supplies 10. Bookbinding 11. Bookplates 12. Bookmarks 13. Bookrests 14. Bookshelves 15. Bookstands 16. Bookstrips 17. Bookwraps 18. Bookwraps 19. Bookwraps 20. Bookwraps	238 Learning & Curriculum Materials 10. Audio 11. Audio 12. Audio 13. Audio 14. Audio 15. Audio 16. Audio 17. Audio 18. Audio 19. Audio 20. Audio	437 Books Reference 10. Books 11. Books 12. Books 13. Books 14. Books 15. Books 16. Books 17. Books 18. Books 19. Books 20. Books
238 Library & Reference Materials 10. Audio 11. Audio 12. Audio 13. Audio 14. Audio 15. Audio 16. Audio 17. Audio 18. Audio 19. Audio 20. Audio	264 Reference & Study Materials 10. Audio 11. Audio 12. Audio 13. Audio 14. Audio 15. Audio 16. Audio 17. Audio 18. Audio 19. Audio 20. Audio	392 Computer Software, Peripherals & Accessories 10. Audio 11. Audio 12. Audio 13. Audio 14. Audio 15. Audio 16. Audio 17. Audio 18. Audio 19. Audio 20. Audio
392 Reference & Study Materials 10. Audio 11. Audio 12. Audio 13. Audio 14. Audio 15. Audio 16. Audio 17. Audio 18. Audio 19. Audio 20. Audio	442 Office Supplies & Equipment 10. Audio 11. Audio 12. Audio 13. Audio 14. Audio 15. Audio 16. Audio 17. Audio 18. Audio 19. Audio 20. Audio	

Sumario del catálogo de productos para bibliotecas públicas de Highsmith

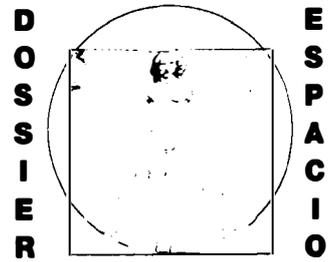
básicos como la cinta adhesiva, las cajas de archivo para revistas, los productos de restauración y mantenimiento de los libros, etcétera, no cumplen las condiciones óptimas requeridas para el trabajo diario. Estos mismos problemas que afectan a nuestras bibliotecas, existen o han existido en todas las del mundo, la diferencia está en que en algunos países como es el caso de Estados Unidos, existen empresas totalmente especializadas en resolverlos. Precisamente tres de esas empresas son las mencionadas al comienzo del presente artículo: Highsmith, Demco y Gaylord.

Lo que nos gustaría, a partir de ahora, es ser capaces de transmitir el servicio que concretamente Highsmith está ofreciendo al mercado bibliotecario norteamericano, ya que hemos podido entender su filosofía a través

del análisis de algunos de sus catálogos. Decimos algunos, porque un primer dato interesante y que muestra hasta qué punto llega la especialidad de este tipo de empresas, es que en la actualidad son siete los catálogos que Highsmith tiene en el mercado para cubrir las necesidades que surgen en las bibliotecas y que van desde aquellos dirigidos a las bibliotecas públicas en general, pasando por las bibliotecas escolares y las universitarias, otros dedicados exclusivamente a libros e incluso catálogos de material audiovisual, multimedia e informática que puede llegar a ser necesario en una biblioteca.

No se nos escapa el hecho de que en la actualidad el mercado bibliotecario norteamericano posee un desarrollo mucho mayor, ya no sólo que el español sino en general, que todo el europeo, y esto es lo que hace que verda-

Una nueva visión del servicio a las bibliotecas



deramente se haya podido producir la aparición de empresas como Highsmith. Pero ello no quita para que se pueda pensar que en un futuro que esperamos no muy lejano puedan existir también en nuestro país empresas cuya orientación sea la de poder ofrecer un servicio completo a nuestras bibliotecas teniendo en cuenta las características específicas que éstas poseen en nuestro país.

Volviendo a la filosofía de Highsmith, puede resultar significativo para poder entenderla el siguiente encabezamiento de uno de sus catálogos:

“Cuando deposita un pedido en Highsmith, creemos que también está depositando su confianza en nosotros. Nos tomamos esto muy en serio. Mantener su confianza es nuestra máxima prioridad y ha sido así desde que entramos en el negocio.”

Con esto, lo que queremos hacer ver es que ya no sólo es importante la amplia gama de productos que esta empresa presenta a través de todos sus catálogos, sino el compromiso con sus clientes para llegar a establecer una mutua colaboración mediante la cual puedan ofrecer siempre al mercado aquellos productos que mejor respondan a sus necesidades, porque en definitiva nadie mejor que los propios profesionales pueden informar de cuáles son sus problemas, y de este modo llegar a resolverlos de la mejor forma posible.

Este compromiso aparece al comienzo de todos los catálogos de Highsmith como pilar fundamental en el que se sustenta esta empresa y, más concretamente, los términos del mismo son literalmente los siguientes:

- Servirle honestamente
- Ofrecerle la más amplia selección de productos y servicios para sus necesidades
- Responder rápida y efectivamente a sus necesidades y preguntas
- Mantener nuestra política de precios adecuados
- Aceptar total responsabilidad en los beneficios que usted recibe de nuestros productos y servicios.

Estarán de acuerdo con nosotros en que una empresa como Highsmith, que trabaja de esta forma, está aportando al mercado aspectos tan importantes como el ahorro sustancial de

tiempo y de número de contactos a la hora de obtener todos los productos necesarios en una biblioteca, la comodidad a la hora de la adquisición de estos productos, la unificación de criterios y servicios que facilite al usuario de los centros, la búsqueda de información y, cómo no, la modernización del mercado bibliotecario mediante un mayor nivel de informatización y automatización.

Todo ese compromiso que venimos comentando que adquiere Highsmith con sus clientes, se ve reflejado claramente en sus catálogos donde aparecen distintos números de teléfono y fax gratuitos para que sea posible la realización de cualquier reclamación o de cualquier sugerencia de estos clientes hacia la empresa. Del mismo modo los catálogos aparecen perfectamente estructurados a través de capítulos y subcapítulos con todos los posibles productos para equipar una biblioteca, que hace muy fácil el poder encontrar todo aquello que se desea. Incluso se incluyen, a lo largo de los distintos catálogos, cuadros informativos que facilitan a los profesionales sus decisiones de compra, ya que explican más concretamente las características de productos que pueden resultar más especializados, señalando perfectamente las funciones y características que ese producto tiene.

Para que puedan hacerse una idea de hasta qué punto llega la amplitud y la especialización de los productos que Highsmith comercializa, podemos decir que, por ejemplo, en uno de sus catálogos, más concretamente el destinado a bibliotecas públicas en general, aparecen entre 3.500 y 4.000 artículos, englobando, desde suministros generales no inventariables de una biblioteca, pasando por todo el mobiliario, tanto el general como aquél más específico, los productos audiovisuales, los productos para la señalización de las bibliotecas, todo lo necesario para el equipamiento informático, el material de oficina que se utiliza en este tipo de centros, etcétera.

Suponemos que, con toda esta descripción, serán muchos los lectores que tengan curiosidad por poder ver alguno de estos catálogos, pero lo verdaderamente importante es el

darse cuenta de que a lo que hay que aspirar es a poder llegar en un futuro a ver el servicio a las bibliotecas como una necesidad que nos beneficia a todos, tanto a los usuarios, ya que haría mucho más agradable la utilización de las mismas, como a los profesionales, ya que se conseguiría una mejora sustancial de su trabajo, haciéndolo más cómodo y, a la larga, más económico.

• **M^a Victoria Ruiz Mallorquí** y **José Manuel Puchán Mara** pertenecen a MEYB (Material Escolar y Bibliotecario).

MEYB, UN PROYECTO QUE NACIÓ EN OCTUBRE DE 1994.

Con el nombre de MEYB (Material Escolar y Bibliotecario), un grupo de cuatro personas, M^a Victoria Ruiz Mallorquí, José Miguel Anoro Martínez, Guillermo Asín Díaz y José Manuel Puchán Mara, comenzamos un proyecto en octubre de 1994, que nos sirviera como punto final del Master en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (GESCO) que realizamos en ESIC.

Cuando nos planteamos el buscar un sector atractivo para ubicar dicho proyecto final de Master, que consiste en la realización de un Plan de Marketing para una empresa, dimos con el sector bibliotecario. Percibimos que este sector, a la vez que apasionante, era complejo, y ello nos llevó a profundizar en él. De este modo MEYB nace con el objetivo de estudiar, analizar y definir la posibilidad de crear en nuestro país una empresa que dé un servicio al mercado bibliotecario y educativo, como el señalado en el artículo anterior.

El motivo de dar a conocer, tanto el servicio que una empresa como Highsmith está ofreciendo en la actualidad, como la idea de llegar a poder implantar en España algo similar, es el poder obtener de los lectores de la revista su sincera opinión acerca de esta idea, así como toda aquella información y datos que sobre el sector puedan enviarnos, ya que nos sería de gran ayuda, debido a la importancia que este estudio puede llegar a tener para el mercado bibliotecario.

Sus opiniones, la información y cualquier dato que consideren de importancia, rogamos nos lo envíen a la siguiente dirección:

MEYB
Apartado 3.177
50080 Zaragoza