

**EL IMPACTO DE LA ERA DIGITAL EN LOS USUARIOS Y CLIENTES DE LA
INFORMACION CON BASE A LA CALIDAD QUE ESTA LE BRINDA EN LA
BUSQUEDA DE SUS INTERESES**

Cinthya Patricia Lopez Navarro

02/09/19

Usuarios y clientes de la información

Celia Mireles Cárdenas

Lic. Gestión de la Información

UASLP

El servicio que se debe de brindar a un cliente de la información debe de ser satisfactoria, ya que un usuario de la información debe de estar informado de todos los servicios que le debe de proporcionar al cliente, no por algo este recurre a él cuándo tiene la necesidad de encontrar información.

El cliente de la información tiene sus metas claras al momento de querer rescatar información de diferentes maneras, últimamente la información se puede proporcionar de varias maneras ya que se han implementado en los últimos años muchas formas que la tecnología nos brinda, la fuente más famosa es el internet, este nos brinda información de diferentes paginas o blogs, esta información es muy fácil de proporcionar gracias a esta fuente, ya que es rápida y algunas veces cumple con todos los requisitos que el cliente requiere, pero así como tiene demasiadas ventajas tiene sus desventajas, como desventajas podemos mencionar que no toda la información es confiable, existen muchas noticias falsas, se ha demostrado que la información no cuenta con derechos de autor y que por esto mismo la información ya no se encuentra porque es bajado de internet porque se subió ilegalmente todo por no mencionar a los autores.

En este ensayo se hablará un poco de los impactos que ha provocado las nuevas implementaciones de tecnología a los usuarios y clientes de la información, también de los pasos que se tienen que seguir para que la información que el usuario le proporciona al cliente sea de calidad y no tenga una mala experiencia al buscar información que quiera encontrar.

La transformación de todo lo que pasa últimamente es algo que se debe de llevar a cabo para que todo progrese y sigamos evolucionando, las nuevas tecnologías han traído muchos beneficios a la sociedad para crecer, tener nuevos empleos y nuevas maneras de comunicarnos o tener nuevos aprendizajes, no podemos omitir que conforme pasan los años se irán implementando más y que la sociedad se acostumbra más a ellos porque aprenden a manejar la tecnología. Y el caso de los usuarios y clientes de la información no es la excepción, ya que se incrementaron ciertas medidas para que el usuario brindara información de calidad bajo estos nuevos procedimientos al cliente, se basaron en las siguientes características que dificultan el proceso de capturar información: Intangibilidad, Heterogeneidad, Caducidad y Simultaneidad [1]. Y es que se basan en estas características para mejorar su proceso, ya que diferencian cada producto que brinda información. Se puede decir que es intangible porque la información se evalúa antes de usarla y se describe por heterogénea y caducidad porque el interés de la información varía de acuerdo al cliente que necesite la información y el almacenamiento se duda. Simultáneamente podemos decir que el proceso de prestación está mal visto ya que es un proceso lento, y es que consiste de la producción que esta la dificulta aún más por uno o más productos, lleva acabo también una interacción con la persona para que este se lleve con éxito, consta de los siguientes cuatro fundamentos: usuario, empleado, producto y sistema [2]. Como lo dije anteriormente este proceso está dentro de las características que dificultan la búsqueda de información por la interacción, tratan de mejorar el proceso teniendo como base esto porque si pensamos en las nuevas tecnologías no hay un proceso de interacción de parte del usuario con el cliente, ya que el cliente que necesita información debe consultar una plataforma que cumpla con la calidad de servicios que este merece y es que es necesidad que el usuario le brinde un buen trato al cliente ya sea por medio de una

plataforma. Cada año estas plataformas son editadas con nuevas funciones que van mejorando el servicio del cliente, y es que el usuario tiene que estar abierto a estas nuevas funciones porque detrás de estas plataformas esta un usuario que le está brindando información al cliente, los nuevos clientes si están acostumbrados a estos nuevos sistemas porque son las nuevas generaciones que crecen con esto y es más fácil su comprensión, pero es un reto mas para los usuarios porque el cliente exigirá aún más y como lo antes ya mencionado, el cliente tiene que estar satisfecho en el proceso y en el resultado. Existen diferentes tipos de clientes y se diferencian por sus métodos de aprendizajes, su forma de buscar información, sus intereses, etc. Y todo esto tiene que estar incorporado en centros de información, así como en las diferentes plataformas que presten este tipo de información, pero mencionemos también las diferentes desventajas que presentan las plataformas:

- Caos económico: si las plataformas desaparecen se perderían todos los datos registrados en esta, seria una gran perdida de ingresos.
- Uso excesivo: Los clientes no visitaran centros de información [3].

Doy más énfasis en la segunda desventaja ya que es un futuro que esta muy cercano, las plataformas cuentan con una gran cantidad de datos y son de fácil acceso (como mencionamos anteriormente) que podría perderse esta acción de visitar los centros de información.

CONCLUSION

Los centros de información y las plataformas tienen un bien común que es brindarle información al cliente que visita a estos espacios, el cliente espera que los usuarios les brinden calidad de servicios en el proceso en el que estos buscan información y que no se pierdan intereses de visitar los centros de información, que no solamente se basen en la información que buscan en internet ya que algunas veces esta información es falsa, todas estas paginas no cuentan con las medidas que deben de tener para que la información sea segura y verdadera, y por lo mismo los centros de información tienen que incrementar métodos tecnológicos con ayuda de sus plataformas para que los clientes no desaparezcan de los centros de información y

que se hable del buen servicio que el usuario brinda al momento de que los consulten.

REFERENCIAS

1. Rodrigo Fuentes, V. (2012). De usuarios a clientes y de bibliotecarios a prescriptores de la información. *Métodos de Información*, (4), 61. <https://doi.org/10.5557/IIIMEI2-N2-061072>
2. Figueroa Barragán, L. (2009). "Estudios de usuarios : su conceptualización." L. Figueroa Barragán. Retrieved from <http://accesobig.uaslp.mx?url=http%3a%2f%2fsearch.ebscohost.com%2flogin.aspx%3fdirect%3dtrue%26db%3dcat00814a%26AN%3duaslp.371360%26lang%3des%26site%3deds-live>
3. Carlos Lazcano Herrera, & Elena Font Graupera. (2008). Los Hechos De Información, Un Escenario Para Evaluar La Brecha Digital Local Del Usuario/Cliente en La Sociedad Del Conocimiento. *Anales de Documentación*, (0), 79. Retrieved from <http://accesobig.uaslp.mx?url=http%3a%2f%2fsearch.ebscohost.com%2flogin.aspx%3fdirect%3dtrue%26db%3dedsoj%26AN%3dedsoj.feb03c845cc54997aafa66d07a093173%26lang%3des%26site%3deds-live>