



NUEVOS PARADIGMAS PARA ENFRENTAR EL TRABAJO BIBLIOTECARIO; UNA PERSPECTIVA DESDE LA BIBLIOTECA MEDICA.

Nora Helena López c.*

.....

RESUMEN

El artículo pretende mostrar una visión global de la problemática actual de las bibliotecas médicas en Colombia, de cara al nuevo orden, impuesto por la revolución informática que se está viviendo .

Da especial énfasis al cambio que deben enfrentar las bibliotecas si desean continuar con su papel protagónico en el suministro de información ya que ellas no son las únicas partícipes en este creciente mercado.

Los retos impuestos deben ser enfrentados con creatividad, osadía y sobre todo, con un profundo respeto por el usuario; de no hacerlo así, las bibliotecas serán prontamente desplazadas por las nuevas fuerzas y su papel se reducirá al de un simple depósito de materiales.

.....

Hace pocos días, como parte de un Taller de Planeación Estratégica se tuvo la oportunidad de ver un video¹ sobre el tema de los **Paradigmas**, o sea aquellos mitos que se forman y se consolidan con el paso de los años y que en muchas ocasiones, obnubilan de tal manera la mente de quienes los poseen que terminan por sucumbir a ellos.

* Bibliotecóloga. Jefe de Biblioteca Médica. U. de A.
A.A. 1226
Medellín-Colombia

1. PARADIGMAS, VIDEO.



Tal es el caso de la industria relojera suiza, cuyo paradigma de excelencia la creía inmune a la competencia. Y es así, como gracias a una visión del futuro y a un descubrimiento que los mismos suizos habían hecho -el reloj de cuarzo- los japoneses se apoderaron del mercado y desplazaron a los poseedores tradicionales del favor de público.

Y se trae a colación el tema de los paradigmas porque algo semejante ocurre en nuestro campo: el de la bibliotecología y las entidades donde ésta se ejerce. Nuestro paradigma, el de los profesionales de la información y de la bibliotecología, es que somos el vehículo natural para la transmisión del conocimiento y por lo tanto, poseemos un público cautivo que siempre recurrirá a nuestros servicios. Nos apoyamos en la historia que dice que las bibliotecas son tan antiguas como la misma humanidad y que han perdurado a lo largo de los siglos.

Pero ya sabemos lo que significa apoyarse sólo en la historia; el caso de la relojería suiza es suficientemente patético y qué decir de un asunto más cercano a nuestras aficiones, el del fútbol, cuyos máximos exponentes, los argentinos, acaban de sucumbir ante el peso de la historia, que no es inmutable sino que siempre se renueva y que se debe recrear constantemente porque de lo contrario se corre el riesgo de hacer parte de la historia, pero no de la actual sino de la pasada.

Las bibliotecas colombianas en general y las médicas en particular, se encuentran en un momento crucial de la historia: o evolucionan y los bibliotecólogos nos ponemos a tono con lo que nuestros usuarios nos demandan, o se quedarán inexorablemente relegadas a un papel menos que secundario en el proceso de transferencia de la información. Pero.. cuáles son esos grandes escollos a los que debemos hacer frente y encarar con inteligencia pero también con audacia?

Vamos. En primer lugar tenemos el sistema de enseñanza imperante en nuestras Facultades de Medicina, en las que salvo contadas excepciones, se impone el aprendizaje memorístico y por lo tanto, el uso del monotexto. Por experiencia sabemos que a nuestros estudiantes de pregrado no podemos proporcionarles una oferta variada de libros para que amplíen sus conocimientos ya que ellos exigirán siempre los señalados por el profesor. Esta línea del menor esfuerzo lleva implícito un peligro para las bibliotecas.



Como no hay una demanda diversificada, se puede caer en el conformismo y la apatía y esto es lo peor que nos pueda ocurrir porque desvirtúa el papel que las bibliotecas deben desempeñar en el proceso de la enseñanza.

Si bien, no depende de nosotros el cambiar estos viejos modelos de enseñanza-aprendizaje, sí podemos contribuir a ello, mediante acciones tales como: participación en los comités de currículo, estudios serios sobre colecciones existentes y su correspondiente demanda, denuncias sobre la consulta monotexto, diseño y aplicación de cursos a docentes, dirigidos a crear conciencia acerca de la necesidad de proporcionar la investigación entre los docentes, realización de ferias y exposiciones que faciliten la apertura hacia nuevas opciones de consulta.

De esta manera, algo que aparentemente es un peligro para las bibliotecas porque perpetúa el mito consistente en que mientras se tengan los textos básicos, serán siempre imprescindibles para los usuarios, puede convertirse en un acicate para progresar, para innovar, para salir de su letargo y convertirse ahora sí, en las verdaderas auxiliadoras de la enseñanza.

En segundo lugar en la lista de los escollos que debemos enfrentar, surge el gran desarrollo tecnológico que ha posibilitado la aparición de las bibliotecas personales. Ya el usuario, sobre todo el especializado, no necesita recurrir tan a menudo a nuestras instalaciones para consultar las bases de datos o los textos electrónicos porque con un simple computador personal y el pago de una suscripción, encuentra todo lo que requiere al alcance de la mano, tan sólo con oprimir una tecla o accionar un mouse. La tendencia actual de la informática mundial se orienta hacia el suministro de información personalizada y hacia el empleo de la electrónica en la edición de libros y revistas. Inclusive, la revolución ha llegado a tal punto que ya existe una revista médica que rompe con todos los moldes tradicionales de periodicidad regular y formato impreso que pueda ser guardado en los estantes de las bibliotecas. El suscriptor recibe el texto electrónico de un artículo, 24 horas después de haber sido aprobado por el Consejo de Redacción. Esto nos indica que la información corriente se está moviendo más hacia el artículo de revista residente en un computador que hacia la revista impresa.

Este sí que es un reto para las bibliotecas médicas colombianas que se ven abocadas a una tecnología cada vez más sofisticada y costosa para nuestros precarios



presupuestos. Reto que además hace tambalear el paradigma en el cual nos movemos, porque cada vez, están siendo menos indispensables para el usuario especializado.

Cómo solucionar este conflicto?

Nuevamente aquí, debemos sacudirnos y comprender que nuestra tradicional disculpa de la falta de un presupuesto adecuado ya no nos sirve, porque al usuario no le interesa nuestra situación económica sino que exige eficiencia e inmediatez en los servicios. Y es entonces cuando debemos sacar a relucir todo nuestro bagaje de conocimientos e imaginación. Si, es cierto, no poseemos el dinero necesario para adquirir toda la tecnología, pero podemos idear proyectos de gran envergadura que involucren la acción de varias bibliotecas locales, regionales o aún nacionales y que posibiliten su presentación ante organismos de carácter nacional o internacional que hagan viable su financiación.

Es algo así como lo que han hecho las distintas entidades de salud en Medellín: enfrentadas a la obsolescencia de sus equipos y la necesidad de adquirir una tecnología exageradamente costosa para el medio, se asociaron para crear el Instituto de Alta Tecnología Médica y compartir de esta manera, gastos y beneficios.

Con este mismo sentido cooperativo, debemos trabajar quienes estamos al frente de las distintas bibliotecas médicas en cada ciudad o región del país. Crear grandes redes de información que faciliten la consulta automatizada a usuarios ubicados en bibliotecas, hogares, consultorios o lugares de trabajo, bien sea en la ciudad o en el campo. De esta manera, las bibliotecas sí que volverán a ser necesarias para estos usuarios especializados porque es indudable que una red de bibliotecas está en capacidad de ofrecer un número mayor de servicios y colecciones electrónicas que las que pueden adquirir los particulares.

Este es otro claro ejemplo de cómo un escollo se puede convertir en una oportunidad, si actuamos con espíritu solidario y mentalidad abierta.

El tercer punto que hace tambalear nuestro paradigma es el de la competencia de las grandes multinacionales de drogas que ofrecen diversos servicios de información,



en forma personalizada y directa. Ellas si que escaparon de su rol tradicional de mercadeo, cual es el de la promoción de medicamentos a través de visitadores y comprendieron la gran posibilidad que ofrece la información como vehículo de publicidad e imagen. Es así como ahora proveen a sus vendedores de computadores portátiles con CD-ROM incluido y con la capacidad de ofrecer a sus clientes, la consulta gratuita en bases de datos y la consecución también gratuita de las fotocopias de los artículos seleccionados, los cuales están localizados en su sede central. Se trata de un servicio de los denominados puerta a puerta, que a juzgar por el número cada vez más creciente de compañías que lo ofrecen, les reporta muy buenos dividendos.

Estos laboratorios farmacéuticos, tal vez sin proponérselo, han cambiado el espíritu tradicional de las bibliotecas pues no esperan que el usuario acuda a ellas sino que van en busca del usuario. Y si éstas multinacionales lo hacen, con un evidente sentido comercial pero con un innegable servicio comunitario, por qué no hacerlo también en las bibliotecas?

Vamos a buscar al usuario, recuperémoslo mediante un servicio personalizado, no tengamos miedo de innovar. Pensemos en organizar un programa que acuda al usuario y que permita que la biblioteca esté cerca a su sitio habitual de trabajo. El médico por naturaleza es un profesional excesivamente ocupado y si nosotros podemos contribuir a optimizar su tiempo, seguro que su satisfacción redundará en un mejor posicionamiento de nuestra biblioteca. El visitador médico puede cubrir más sitios que nosotros, es verdad, pero nuestra ventaja radica en que poseemos la formación científica y la disciplina bibliotecológica que le da mayor confiabilidad al trabajo que realizamos.

Con los servicios personalizados de las multinacionales de drogas, nos ha surgido una nueva competencia, enfretémosla en sana emulación, no son nuestras enemigas, son un complemento a nuestra labor y nos están enseñando técnicas de mercadeo de la información.

Finalmente, y en contraposición a nuestro paradigma, tenemos que decir que en las bibliotecas colombianas nos hemos olvidado del usuario que es nuestra razón de existir profesionalmente. Con la pretensión de ser indispensables, no hacemos nada o casi nada por conocer al público al que servimos. Yo me pregunto, cuántas de las



bibliotecas en Colombia han realizado estudios serios que identifiquen tipos, características e intereses de los usuarios? Si la empresa privada realiza estudios de factibilidad antes de lanzar un nuevo producto, por qué en las bibliotecas no los efectuamos y por el contrario, diseñamos programas sin sustento en la realidad, pero que a nuestro juicio, deben ser obligatoriamente acogidos por la clientela? Obramos en contravía de todas las estrategias de venta que indican que es la necesidad del usuario la que determina el producto y no a la inversa, como procedemos nosotros.

En las bibliotecas se vende también un producto, intangible pero producto, al fin y al cabo, cual es la información y debemos por lo tanto, adoptar las modalidades que regulan el mercado.

Es preciso conocer y respetar al usuario, sus gustos y necesidades porque de lo contrario corremos el riesgo muy frecuente por los demás, de diseñar programas que no tienen ninguna aceptación porque fueron ideados de espaldas al usuario.

Pero como no se trata de plantear únicamente el problema, la solución está muy cercana a nosotros. Trabajemos en coordinación con los profesionales de otras áreas especializadas que nos enseñen a conocer nuestra clientela, mercadear el producto que tenemos para ofrecer y promocionarlo en forma adecuada. Nuestras bibliotecas no se asemejan a una empresa comercial en su afán de obtener ganancias, pero si en el interés por satisfacer los gustos del público y competir sanamente por conseguir sus favores.

Apliquemos criterios gerenciales para desarrollar nuestra labor de tipo cultural y científico, enmarcada en un ámbito altamente competido y competitivo.

Esta es a mi modo de ver, la situación actual de las bibliotecas médicas en Colombia. Se encuentran en un punto de no retorno, se debe actuar con rapidez e imaginación porque el momento así lo exige. Estamos a las puertas del siglo XXI en el que muchos mitos han caído, así como han surgido otros que los reemplazan. No permitamos que el paradigma nuestro desaparezca sino que por el contrario, demostremos con acciones audaces e ingeniosas que podemos seguir siendo el vehículo natural para la transmisión de la información, no porque creamos tener un público cautivo, sino porque estamos un paso adelante de las transformaciones y porque hemos entendido lo que el usuario espera de nosotros: **competencia, competitividad y calidad**



