

INTERVENCION DE CARMEN PEREZ MUÑOZ EN EL 3er. SEMINARIO DE CENTROS DE DOCUMENTACIÓN AMBIENTAL Y ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS

Parque Natural “Señorío de Bértiz” (Navarra, 15-17 de septiembre de 2004)

IMAGEN INSTITUCIONAL DE LAS BIBLIOTECAS Y CENTROS DE DOCUMENTACIÓN

Antes de definir lo que entiendo por el derecho de nuestras Bibliotecas y Centros de Documentación a tener una Imagen Institucional Adecuada, me gustaría hacer unas reflexiones, con vosotros, sobre esos potenciales tesoros que tenemos la suerte de gestionar y custodiar.

Ya comentábamos el pasado Seminario que ese inmenso valor potencial sólo es real cuando los documentalistas lo gestionan de forma adecuada, transformando la Información en Conocimiento.

La ciencia médica sabe que el ser humano no puede fisiológicamente heredar conocimientos. Cuando un niño nace tiene su cerebro en blanco, sin ninguna información, lo tiene sin embargo receptivo a los estímulos que percibe, primero por el olor, luego el tacto, el oído, la vista y finalmente el gusto.

El recién nacido va almacenando información a medida que la percibe, de esta forma el cerebro crece en superficie y también en peso hasta alcanzar a los catorce años el famoso kilo de masa encefálica. Allí todos los estímulos percibidos como información se relacionan entre sí produciendo el conocimiento, sin esa gestión mágica del cerebro la información sólo sería un almacén de datos incoherentes e inservibles para el saber humano.

Hace algún tiempo, en 2001, leí una conferencia magistral en la revista Anales de Medicina de la Real Academia de Medicina y en ella exponía el conferenciante Dr. Valtueña Borque, que en la historia de la medicina hay documentados 50 casos de niños que se han encontrado en estado salvaje, viviendo con animales, principalmente en islas del pacífico o en selvas y que dependiendo de la edad en que estos fueron encontrados tenían más o menos desarrolladas sus facultades.

Por encima de cierta edad ya no pueden ponerse erguidos, físicamente no es posible, tienen enormes dificultades para aprender a hablar, si son mayores no lo consiguen y todos tienen en común la carencia absoluta de conocimientos, no son portadores de ninguna sabiduría y su superficie cerebral es mucho más reducida.

Imaginaba el conferenciante qué pasaría si por una catástrofe nuclear o astral desapareciera la raza humana y quedarán sólo unos bebés que se hubieran salvado por casualidad, claro es bastante espeluznante la idea, pero realmente se perdería todo el conocimiento humano y volveríamos al mundo de los primates.

Bueno todo esto viene a indicarnos que cuando los conocimientos de la comunidad fueron ampliándose, el hombre buscó la manera de plasmarlos por medio de dibujos o signos en el soporte que tuviera más a mano, todos sabemos de los dibujos en hojas de ágave que se enviaban los aztecas en el México de Cortés para darse noticias, esto es relativamente reciente pero vale como ejemplo.

Por todo ello cuando a veces miro nuestra Biblioteca, 40.000 monografías y 5.000 metros de estantes llenos de revistas hablando sobre ciencias naturales, agricultura..etc..pienso en el tesoro que hay allí escondido.

Y ahora yo os pregunto ¿se dan cuenta, se percatan nuestras instituciones del valor real de esa información clasificada y ordenada, es decir de ese conocimiento que nosotros hemos generado y del que somos custodios y gestores?.

Pues si no se han dado cuenta nosotros debemos conseguir que lo sepan valorar y que sitúen los Centros de Documentación y las Bibliotecas en lugar diferenciado, donde les corresponde estar.

Gestionar de forma adecuada una Biblioteca (entiéndase en adelante como Centros de Información y Documentación, Bibliotecas...etc), es realmente complejo, hay que aplicarle conocimientos en PROSPECTIVA (buscar información allí donde se encuentre, en cualquier lugar del mundo), COMUNICACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS (transmisión y gestión de datos) , además de los imprescindibles conocimientos en BIBLIOTECONOMIA.

Bueno, pero como decía Calderón que “la honra reside en el otro”, porque digamos nosotros de su valor no basta, es necesario que así lo reconozcan y valoren nuestras instituciones y para ello vamos a analizar posibles estrategias.

Veamos: Hay que conseguir

VISIBILIDAD, ACCESIBILIDAD Y PARTICIPACIÓN.

Nos tienen que conocer y para ello nuestras Bibliotecas deben aparecer en los Organigramas en forma diferenciada y en las páginas web deben aparecer directamente en la Home de forma atractiva, dándoles la importancia que realmente tienen. La formación de usuarios es quizá una de las mejores herramientas de marketing con las que cuenta la Biblioteca para **hacerse ver**.

Deben ser fácilmente accesibles, de forma física y electrónica, con programas de uso amigable que orienten y guíen al usuario a **llegar con facilidad a la información requerida**.

Las transacciones, formas de abono por servicios demandados, deben ser cómodas, con procedimientos de pago directo, bancario o electrónico sencillos y transparentes.

Ser participativa conlleva mantener eso que se llama **CONTACTOS** con el mayor número posibles de Bibliotecas nacionales y extranjeras, asistir a las “demos” de nuevos productos y servicios y sobre todo presencia en congresos y seminarios donde actualizar los conocimientos y ampliar nuestras relaciones profesionales

De todo ello deducimos que la **IMAGEN** deseada, se consigue con la suma de muchos factores y sobre todos ellos está el que las expectativas del usuario se cumplan.

Existe, además, una herramienta muy útil en el márketing de una biblioteca y es la edición de unas **NEWS ó Boletín de Noticias**, todas las grandes bibliotecas del mundo lo hacen, en este boletín que puede ser mensual o irregular, mejor en formato electrónico, podemos contar de forma coloquial los nuevos programas adquiridos para la permanente actualización del servicio, los logros conseguidos en materia de atención, de eficacia y de dedicación, huyendo siempre de una edición formalista, bien al contrario con un formato de simples noticias de interés, en el que se venda bien nuestro esfuerzo diario.

Sumándose a todo ello la inevitable **Memoria Anual**.

En cuanto al mailing de distribución debe estudiarse con atención, pero en todo caso mejor cuantas más personas lo reciban y sobre todo aprovechar el formato electrónico por su inmediatez, sin olvidar el tamaño, como mucho dos páginas, aunque mejor una, esto nos asegura que será leído.

Con todos los aspectos apuntados podemos hacernos una auto-evaluación, podemos evaluar nuestra **IMAGEN** haciéndonos las siguientes preguntas:

.-ES NUESTRA BIBLIOTECA UNA UNIDAD DIFERENCIADA EN NUESTRO ORGANIGRAMA?

.-APARECE EN LA HOME DE LA INSTITUCIÓN CON ACCESO DIRECTO?

.-PARTICIPA EN LA TOMA DE DECISIONES QUE LA AFECTAN?

.-APARECEN SUS DATOS DE ACTIVIDAD EN LA MEMORIA GENERAL DEL ORGANISMO?

.-TIENE PRESUPUESTO FIJO ASIGNADO?

.-PERTENECE A REDES NACIONALES?

.-PERTENECE A REDES INTERNACIONALES?

.-PARTICIPA EN EVENTOS CON OTROS PROFESIONALES?

.-APARECE EN DIRECTORIOS NACIONALES?

.-APARECE EN DIRECTORIOS INTERNACIONALES?

.-IMPARTE CURSOS DE FORMACIÓN DE USUARIOS?

.-EDITA NEWS?

Como conclusión podemos decir que es muy importante que todas estas preguntas tengan respuesta afirmativa, entonces sólo nos quedará trabajar mucho y ser felices.

Gracias.

Pg 3

3er. Seminario de Centros
de Documentación Ambiental
y Espacios Naturales Protegidos
(Navarra, 15-17 de septiembre de 2004)

**IMAGEN INSTITUCIONAL DE LAS BIBLIOTECAS Y CENTROS DE
DOCUMENTACION**

Por: Carmen Pérez Muñoz
INIA
Ministerio de Educación y
Ciencia

Madrid, septiembre 2004

NOTAS: