

C11.

CAMPAÑA DE VISIBILIZACIÓN DIRIGIDA A USUARIOS DE BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS EN CIENCIAS DE LA SALUD DE ESPAÑA: “#LABIBLIOTECATEESCUCHA”

Visibilization campaign aimed at users of Specialized Libraries in Health Sciences in Spain: “#labibliotecateescucha”

EULÀLIA GRIFOL-CLAR. Biblioteca Médica del Hospital Universitario Fundación Alcorcón. Hospital Universitario Fundación Alcorcón, España
eulalia.grifol@salud.madrid.org

URL:

RESUMEN

Introducción: El 16 de marzo de 2022, se diseñó y lanzó una campaña de visibilización dirigida a usuarios de Bibliotecas Especializadas en Ciencias de la Salud de España. La campaña surge de la necesidad de escuchar a nuestros usuarios y de la preocupación por tener que reivindicar la justificación de la existencia de las bibliotecas como lugar físico, lidiar con el cuestionamiento de su valor y/o utilidad, o defender que sean gestionadas por personal formado y cualificado.

Objetivos:

- Dar voz a los usuarios para descubrir cómo ven a sus bibliotecas.
- Satisfacer sus necesidades y mejorar así los servicios que ofrecemos.
- Fidelizarles en la utilización de los recursos.
- Fomentar que transmitan que la biblioteca es un servicio central imprescindible.

Material y Método: Se les solicitó que grabasen un vídeo reflejando: cómo ven la biblioteca, qué es imprescindible para ellos, qué les gustaría que ofreciera y qué mejoras se pueden llevar a cabo. Se facilitó un modelo de mensaje a los bibliotecarios para la difusión de la campaña a sus usuarios. La campaña tuvo lugar del 17 al 31 de marzo de 2022 y se prorrogó un mes. Finalizado el periodo se subieron los vídeos a un canal de YouTube llamado “labibliotecateescucha”.

Resultados: Se recibieron 15 vídeos de usuarios de 5 hospitales españoles. En ellos, los usuarios ponen en valor la gestión de las bibliotecarias y su participación en los equipos multidisciplinares del hospital. Transmiten que las bibliotecas físicas deben seguir existiendo ya que las definen como lugares de estudio, de referencia, fundamentales, confortables e indispensables para el apoyo a la docencia y a la investigación. Proponen una dotación extra de equipos informáticos, mayor apoyo en el diseño de búsquedas bibliográficas, ampliar el servicio de difusión selectiva de la información y mejores espacios para el coworking.

Discusión-conclusiones: A pesar de que se esperaban más opiniones, se pudo deducir que se deben desarrollar planes colectivos por parte de las bibliotecarias para afrontar estas mejoras, fomentar estas campañas de escucha de usuarios y comunicar sus respuestas a toda la organización para demostrar que la biblioteca está viva y es más necesaria que nunca.

Palabras clave: Advocacy; usuarios; bibliotecas de ciencias de la salud; visibilidad.

ABSTRACT

Introduction: On March 16, 2022, a visibility campaign was designed and launched aimed at users of Specialized Libraries in Health Sciences in Spain. The campaign arises from the need to listen to our users and our concern over constantly claiming the justification of the libraries' existence as a physical place, to deal with the questioning of their value and/or usefulness, or to defend their management by trained and qualified staff.

Objectives:

- To give voice to users in order to assess how they see their libraries.
- To meet their needs and thus improve the services we offer.
- To build their loyalty in the use of resources.
- To encourage them to convey that the library is an essential central service.

Material and Method: Users were asked to record a video reflecting: how they see the library, what is essential for them, what they would like it to offer and what improvements could be made. A model message was provided to the librarians for the dissemination of the campaign to their users. The campaign took place from March 17 to 31, 2022 and was extended for one month. At the end of the period, the videos were uploaded to a YouTube channel called "labibliotecateescucha".

Results: 15 videos were received from users of 5 Spanish hospitals. In them, the users highlight the value of the librarians' management and their participation in the hospital's multidisciplinary teams. They conveyed that physical libraries should continue to exist, as they define them as places of study and reference, and fundamental, comfortable and indispensable for supporting teaching and research. As for the improvement of services they propose an extra supply of computer equipment, greater support in the design of bibliographic searches, expansion of the selective information dissemination service and better spaces for coworking.

Discussion-conclusions: Although more user feedback was expected, it could be deduced that collective plans should be developed to address these improvements, encourage these user listening campaigns and communicate their responses to the entire organization to demonstrate that the library is alive and more necessary than ever.

Keywords: Advocacy; library user's; health science libraries; visibility.

INTRODUCCIÓN

El 16 de marzo de 2022, se diseñó y lanzó una campaña de visibilización dirigida a usuarios de Bibliotecas Especializadas en Ciencias de la Salud de España.

La campaña surge de la necesidad activa de conocer mejor nuestro entorno de influencia, escuchando a los usuarios que al fin y al cabo son nuestros mejores aliados y poder descubrir su percepción sobre cómo nos ven y cuáles son sus razones para contar con las bibliotecas físicas y virtuales en su trabajo diario y por la preocupación de tener que reivindicar la justificación de la existencia de las bibliotecas como espacios físicos, lidiar con el cuestionamiento de su valor y/o utilidad, o defender que sean gestionadas por personal formado y cualificado.

El Manual Práctico de Acreditación de Hospitales ya recomendaba en 1993, la necesaria existencia de la Biblioteca de Ciencias de la Salud en el hospital: "El hospital dispone de un servicio de biblioteca que cubre adecuadamente las necesidades

del personal del centro. El servicio de biblioteca dispone de las instalaciones y equipamiento más adecuados para el mejor cumplimiento de sus fines”^[1].

La biblioteca es ante todo un servicio central en el hospital y está dirigida a los profesionales sanitarios cuya razón de ser es la de cubrir sus necesidades informacionales específicas. Está asociada a un espacio confortable rodeado de grandes estanterías y de silencio que facilita el aprendizaje autónomo, la lectura y el pensamiento, para poder prosperar en sus conocimientos y mejorar la toma de decisiones clínicas. Su presencia física es la que le ancla más firmemente a la comunidad de usuarios para la que fue creada^[2].

Centrada en los usuarios, la biblioteca les ofrece servicios bibliotecarios y espacios para trabajar y reunirse; convocándoles en grupos multidisciplinares para trabajar en proyectos que son beneficiosos para la comunidad, celebrando en sus salas eventos de interés comunitario; organizando sesiones generales para toda la organización o sesiones específicas en algunos servicios clínicos, incluso exposiciones bibliográficas temáticas de interés local.

Actualmente la situación en las bibliotecas de hospitales va en retroceso. En este sentido, el cierre de bibliotecas o su uso para otras funciones ha generado una importante pérdida de conocimiento científico para todos los profesionales sanitarios. Los usuarios están preocupados al no disponer en muchos casos de bibliotecarias especializadas que les asesoren sobre los recursos científicos que necesitan en su práctica diaria, ni en un lugar de estudio donde además de actualizar conocimientos preparan sus consultas y/o cirugías.

Recientemente, las bibliotecarias de la sección de bibliotecas hospitalarias de la Medical Library Association han debatido sobre esta alarmante situación de cierre de bibliotecas y la falta de razones para ello. Reunidas para tal fin, seis bibliotecarias de hospitales en EEUU presentaron sus casos y explicaron cómo y por qué se están cerrando o fusionando algunas bibliotecas hospitalarias, buscando aspectos comunes que justifiquen estas decisiones. También trataron sobre el impacto del cierre entre los usuarios, pero lo más necesario fue que las bibliotecarias que atravesaban tiempos difíciles pudieran expresar sus problemas y realidades^[3].

En Madrid se tiene constancia de que está pasando algo parecido. Algunas bibliotecas de ciencias de la salud de hospitales principalmente después de la pandemia, han visto cerradas sus puertas sin justificación, otras han visto reconvertidos sus espacios en almacenes, salas de usos múltiples, habitaciones para residentes y otras, por obras de remodelación del hospital, están a la espera o no de una nueva ubicación. Por no hablar de las bibliotecarias cuyas plazas en la mayoría de los casos han sido amortizadas o sustituidas por personal administrativo.

OBJETIVOS

Entre los objetivos de la campaña activa está el de dar voz a los usuarios para descubrir cómo ven a sus bibliotecas ya que son los que mejor las conocen y las quieren. Conocer sus opiniones y solicitudes para satisfacer mejor sus necesidades y mejorar así los servicios que se ofrece en ellas. A su vez, a través de la docencia especializada en recursos bibliográficos de ciencias de la salud fidelizar a un mayor número de usuarios. Y finalmente, que la Biblioteca consiga un alto grado de reconocimiento para fomentar la transmisión del mensaje que indique que la biblioteca es un servicio central e imprescindible en el hospital.

MATERIAL Y MÉTODO

Las bibliotecarias de los hospitales universitarios Ramón y Cajal y Alcorcón lanzaron una campaña para dar voz a los usuarios de las bibliotecas de ciencias de la salud de España del 17 al 31 de marzo de 2022 y se prorrogó un mes denominada #LABIBLIOTECATEESCUCHA.

Se diseñó una encuesta que constaba de cuatro preguntas y se solicitó que las respuestas fueran grabadas en un vídeo de máximo 30 segundos de duración. Además, se animó a los usuarios que el vídeo no solo fuera enviado por email a las bibliotecarias, sino que también fuera compartido en redes. Al finalizar la campaña, las opiniones de los usuarios en este formato, se subieron a un canal de YouTube con el mismo nombre que la campaña.

Paralelamente se envió a las listas de distribución BIBMED e IWETEL un email a las bibliotecarias de hospitales facilitándoles un modelo de mensaje para la difusión de la campaña a sus usuarios.

TABLA I

Pregunta 1	¿Cómo ves a la biblioteca?
Pregunta 2	¿Qué es imprescindible para ti?
Pregunta 3	¿Qué te gustaría que te ofreciera?
Pregunta 4	¿Qué mejoras puede llevar a cabo?

RESULTADOS

Se recibieron 15 vídeos de usuarios de 5 hospitales españoles: Hospital Universitario Ramon y Cajal, Hospital Universitario de la Ribera, Hospital Universitario de Navarra, Hospital Universitario de Leganés y Hospital Universitario Fundación Alcorcón. En el transcurso de un año, estos vídeos han recibido un total de 331 visualizaciones en las que, en su mayoría, los usuarios ponen en valor la gestión de las bibliotecarias-documentalistas y su participación en los equipos multidisciplinares del hospital. Transmiten que las bibliotecas físicas deben seguir existiendo ya que las definen como lugares de estudio, de referencia, fundamentales, confortables e indispensables para el autoaprendizaje, la reflexión y el pensamiento. Defienden los servicios de la biblioteca claves para el apoyo a la docencia, a la investigación y a la toma de decisiones clínicas. En cuanto a estos servicios proponen una dotación extra de equipos informáticos, mayor apoyo en el diseño de búsquedas bibliográficas, ampliar el servicio de difusión selectiva de la información y mejores espacios para el coworking.

DISCUSIÓN-CONCLUSIONES

Si las bibliotecas no tienen enemigos declarados y ningún usuario en contra de su existencia, ¿Por qué las están cerrando en algunos hospitales y nadie parece inmutarse? Lamentablemente, las bibliotecas de hospital son servicios que no producen ingresos, e independientemente de los logros conseguidos por las bibliotecarias en mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios y del compromiso que tiene la biblioteca en ayudar en la mejora de la salud del paciente, en algunos casos se prescinde equivocadamente de éstas cuando se revisan los presupuestos.

Algunos ejemplos sobre el cierre de bibliotecas de hospitales encontrados recientemente en la literatura han hecho que la sección de bibliotecas de hospital de la American Library Association, esté considerando volver a revisar y a actualizar los estándares para bibliotecas hospitalarias como los que se publicaron a este respecto en 2002 y en 2008: una guía para garantizar que los hospitales dispongan de bibliotecas con los recursos y servicios óptimos para satisfacer eficazmente las necesidades de información de sus usuarios. Teniendo en cuenta el paso del tiempo, el avance de la tecnología y los últimos acontecimientos, estaría justificada una revisión de estas normas.

Por otro lado, los acuerdos entre instituciones diversas como las sanitarias y las académicas no son siempre las más adecuadas principalmente porque sus presupuestos proceden de distintas planificaciones económicas y porque sus objetivos son distintos, las primeras centradas en los pacientes y las segundas en los estudiantes. Es el caso del Children's Hospital de Los Angeles afiliado a la University of Southern California. El objetivo del acuerdo era garantizar la prestación de servicios bibliotecarios en el hospital mediante la colaboración entre ambas organizaciones. La universidad proporcionaría una bibliotecaria que trabajaría in situ la mitad de la semana mientras que el hospital sufragaría los gastos de espacio y apoyo. A pesar de tener un contrato de plaza de bibliotecaria en vigor, el hospital cerró las puertas de la biblioteca y los fondos pasaron a ser completamente electrónicos. La bibliotecaria fue desplazada a un centro de recursos para pacientes y familiares en el hospital^[3].

A pesar de que los conocimientos de la bibliotecaria son un activo para cualquier organización, el cierre de las bibliotecas seguirá siendo una alternativa atractiva para ahorrar costes. Los factores económicos en el sector sanitario escapan al control de las bibliotecarias y afectan principalmente a los servicios que no producen ingresos, como las bibliotecas.

Es muy importante estudiar si la pérdida de servicios bibliotecarios está afectando a la satisfacción de los usuarios y por ende a los objetivos de calidad de la atención sanitaria. ¿Cómo se podrán comparar a partir de ahora los hospitales con servicio de biblioteca y con bibliotecarias al frente ayudando en la toma de decisiones clínicas con los hospitales sin bibliotecas ni bibliotecarias?

Muchos usuarios van a la biblioteca porque invita a trabajar y a estudiar, prefiriéndolas a sus puestos de trabajo, las salas de estudio o a sus propias casas. Nuestra percepción diaria junto con sus opiniones a lo largo de nuestra experiencia al frente de la biblioteca más las obtenidas en la campaña, indican la necesidad permanente e incluso creciente del espacio de silencio de la biblioteca tradicional para la concentración. Aprecian estar sentados rodeados de estanterías ya que eso les genera un ambiente de calma y reflexión. De hecho, consideran que la Biblioteca, llamada "tercer lugar" inspira al trabajo intelectual^[4].

A pesar de que se esperaban más opiniones de usuarios en la campaña "labibliotecateescucha", se pudo deducir de las respuestas que se deben desarrollar planes para afrontar estas mejoras, fomentar proyectos e ideas para escuchar a los usuarios y poder dar respuestas a sus voces comunicándolas a toda la organización para demostrar que la biblioteca está viva y es más necesaria que nunca.

Evitar los cierres de los espacios físicos de las bibliotecas para no desconectarlas de los usuarios a los que sirven es un reto al que debemos enfrentarnos a través de propuestas, declaraciones y cambios en nuestra manera de actuar para incrementar la visibilidad de la biblioteca, aumentar su nivel de influencia y garantizar su permanencia^[5].

La autora declara que no existe conflicto de interés.

BIBLIOGRAFÍA

1. Carrasco, A.; González, E. Manual Práctico de Acreditación de Hospitales. Valladolid: Editora Médica Europea; 1993.
2. Arévalo, J. A. El espacio como estrategia en la biblioteca del siglo XXI. *DesiderataLAB* 2020;(b 13):72-80.
3. Harrow, A.; Marks, L. A.; Schneider, D.; Lyubechansky, A.; Aaronson, E.; Kysh, L., *et al.* Hospital library closures and consolidations: a case series. *J Med Libr Assoc* 2019;107(2):129-36.
4. Gallo León, J. P. Espacios de biblioteca: presente y futuro. Barcelona: Editorial UOC; 2021.
5. Martínez Cardama, S. Activismo (advocacy) e incidencia política desde archivos y bibliotecas. *Nueva revista de política, cultura y arte* 2021;(1):98-115.