

ARTICULO ORIGINAL

Plan de acción para incrementar la visita de los usuarios potenciales a la Biblioteca Médica.

Action plan in order to increase visits of potential customers to the medical library.

Ileana Armenteros Vera

Máster en Educación Médica. Profesor Asistente. Investigador Agregado. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas/Infomed. Correo electrónico: ily@infomed.sld.cu

RESUMEN:

Introducción: A partir de una conceptualización del comportamiento actual de la presencia de los usuarios en las bibliotecas en la actualidad, dado el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el presente trabajo pretende marcar una pauta estratégica para solucionar la situación que confronta la Biblioteca Médica nacional con relación a la visita presencial de usuarios a su sede.

Objetivos: Identificar las causas que inciden en la baja asistencia presencial de usuarios a la Biblioteca Médica. Diseñar plan de acción para lograr que los usuarios potenciales visiten la biblioteca.

Métodos: Teóricos como el análisis y la síntesis y la revisión documental. Métodos empíricos con la realización de dos encuestas a las que se le aplicó un análisis matemático y como técnica una lluvia de ideas.

Resultados: Se determina que las barreras que provocan la poca visita de los usuarios a la biblioteca de manera presencial son la tecnología, la comunicación, el factor humano, la organización del tiempo, la capacitación y las barreras geográficas, destacándose la barrera Comunicación como la que mas impide lograr los resultados esperados.

Palabras clave: Bibliotecas Médicas; Organización Institucional; Planificación estratégica

ABSTRACT:

Background: From a conceptualization of the current behavior of customers attendance to libraries and given the development of computer and communication technologies, this paper is aimed to set a strategic tone in order to solve the situation the National Library is facing in relation to attendance to its site. **Objectives:** 1.To identify the causes dealing with to low attendance of customers to the Medical Library. 2. To design an action plan to achieve the attendance of potential customers to the library.

Methods: Theoretical methods such as the analysis and synthesis and documentary revision. Empirical methods and implementation of two surveys with mathematical analysis and brainstorming.

Findings: It is determined that barriers provoking low attendance of customers are technology, communication, human factors, time management, training and

geographic barriers, mainly communicational factors that impede the expected results.

Key words: medical libraries, institutional organization, strategic planning

INTRODUCCIÓN

El proceso de aprendizaje y adquisición del conocimiento ha cambiado y podemos contribuir a crear esos conocimientos desde nosotros mismos con la propia manipulación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la búsqueda de información en la red de redes y teniendo en cuenta seleccionar aquella información que responda exactamente a lo que necesitamos, es por ello que los bibliotecarios debemos asumir el rol de facilitador o mediador entre la información de la que se dispone y el usuario final de esa información.

El contenido se actualiza constantemente y el papel ya no es en muchos casos el soporte ideal, en primer lugar porque no ofrece la flexibilidad necesaria y, en segundo lugar, porque en este momento hablar de contenido no equivale necesariamente a hablar de letras y gráficos o imágenes fijas, ya entornos como las multimedias o las páginas WEB nos permiten llegar a cada uno de estos tipos de documentos de una sola vez y en un mismo contexto. Es por ello que se necesita cambiar radicalmente el concepto de biblioteca.

Según Javier Leiva-Aguilera "La biblioteca no va a morir si nos esforzamos para ello, y para eso es necesario darle el valor real y el contexto que debe tener"¹, encaminada a satisfacer no solo las necesidades de información a partir de documentos, sino a partir de dejar de ser estáticas y llevar el conocimiento a los diferentes sectores con desarrollo creativo, siempre y cuando respete los requerimientos de los usuarios que tiene como priorizados para servir y no se desvincule de dar conocimientos, aunque en diferentes formatos.

Para lograr que la biblioteca no muera es necesario luchar contra "las barreras que obstaculizan actualmente que los usuarios lleguen hasta ella y esas barreras pueden ser económicas y geográficas, comunicación insuficiente con la comunidad, falta de tiempo y percepciones culturales y hábitos con respecto al papel de las bibliotecas en el desarrollo"² científico y técnico y en particular en la toma de decisiones en todos los aspectos de la vida a partir de la utilización de las mismas con vistas a concientizar y adquirir conocimiento con el consumo de información científica y técnica actualizada, veraz, eficaz y pertinente.

La biblioteca debe transformarse hasta convertirse en otra cosa radicalmente diferente, un centro con la misma utilidad social pero necesariamente con diferentes funciones, adaptadas al siglo en el que vivimos. Un centro donde los soportes físicos cedan el protagonismo a las personas, a las nuevas formas de aprendizaje y creación.

La información científica está permanentemente dando respuesta a los requerimientos de antecedentes que le están formulando la toma de decisiones de dirección, asistencial (Medicina), docente y de investigación, ya sea en forma sistematizada o para ubicar en el marco conceptual en el que se desarrolla el problema a solucionar.

Un ejemplo claro es cuando la docencia se ve precisada a modificar el currículum por la aparición de nuevos valores científico-culturales que surgen, donde la labor de adquisición de conocimientos es elemental para diseñar ese currículum a fin de llevar a cabo un proceso de enseñanza-aprendizaje adecuado para la confección de programas de estudio.

Lo mismo pasa en la investigación, ya que no debe existir toma de decisiones de ningún tipo sin antes integrar la docencia y la investigación científica en la formación del profesional contemporáneo. Se debe, por lo tanto, revisar la política de organización y funcionamiento de las bibliotecas para asegurar el máximo beneficio de los usuarios.

Esto no es un tema contextualizado a nuestro país y así lo expresan los especialistas colombianos Amparo Mejía Gómez y Gilberto Antonio Vargas Monsalve quienes plantean que "se ha detectado por un lado que en el ejercicio docente no se hace uso eficiente de la información científica para que ella actúe yuxtapuesta a la enseñanza-aprendizaje, como una manera vital de entregar productos útiles a la sociedad en que estamos insertos"³.

Y esto no solo pasa en el campo de la educación, reiteradas revisiones realizadas por especialistas de la información denotan que tanto las publicaciones, los trabajos presentados en eventos y congresos, como los informes resultados de las áreas administrativas y de gestión no están soportadas por fuentes claras y fidedignas que se correspondan con el tema que esboza el informe, lo que denota falta de información convertida en conocimiento para la toma de decisiones de este tipo.

La biblioteca como centro de recursos debe, a través de su personal, realizar diferentes actividades que la hagan funcionar vivamente dentro de la comunidad y para ello debe tener claros algunos aspectos sin los cuales es imposible una planificación adecuada de las tareas que debe realizar y una proyección de objetivos a los cuales debe llegar para los que, como es lógico, debe organizar esas tareas.

Una de las más importantes, por no decir que la primera, es que debe tener claro a que conjunto de usuarios va a tributar su trabajo y tener dispensarizados uno por uno a esos usuarios, de los cuales debe conocer al detalle todos los posibles datos del mismo. Esta labor se llama estudio de usuarios y es elemental en el sector de las bibliotecas que atienden a especialistas de las diferentes disciplinas científicas.

Además de tener que darle información a la medida para estos problemas de información que tiene, debe crear y diseñar otras actividades que hagan que el usuario asista presencialmente a la biblioteca en el poco tiempo que tiene y que le hagan agradable su estancia en el lugar, porque la propia tranquilidad tradicional de estos recintos hace que al descubrir la biblioteca siempre busque un espacio de tiempo para culminar aquella tarea que no ha podido completar en su oficina. A mis recuerdos viene un profesor que recién reabierto la biblioteca organizó su vida para, en nuestra Sala de Lectura, terminar su tesis de doctorado, y nada más alejado de que no tuviera otras cosas que hacer porque tiene una alta responsabilidad.

En ocasiones es casi nula la asistencia a la biblioteca del usuario que atiende la misma de manera presencial, para él entonces, se crean alternativas de servicio que hagan que se informe en su puesto de trabajo, no sin cejar en el empeño de que asista, al menos para solicitar que le hagan llegar esa información; entonces es necesario tener en cuenta cual es el otro público de usuarios que debe adquirir la institución para que visiten la biblioteca, sobre todo, por la función social que tienen las mismas.

Un aspecto que tenemos en contra en el contexto actual para la presencia de las personas en las bibliotecas es el boom de los últimos tiempos, el Internet. El acceso a la información desde cualquier sitio hace que de los propios hogares las personas accedan a esclarecer que necesidades de información necesitan y de esto hablábamos al principio de este trabajo.

Parece que el ascenso de la información electrónica es imparable, y además deseable, pues produce unas condiciones de acceso a la información jamás alcanzadas, ni en cantidad ni en calidad. Sin embargo, parece que en este marco no desaparece la biblioteca, puesto que el acceso a la información no está

universalmente extendido, ni globalmente organizado para su perduración y acceso organizado, es por ello que las bibliotecas han sabido tomar la suficiente iniciativa para vincularse al espíritu de los tiempos, beneficiándose de un contexto global donde el uso de información es un recurso social importante.

Las bibliotecas siempre han estado basadas en un mito: el acceso total a la información. Cada biblioteca real, simplemente ha ofrecido acceso a una porción limitada del universo de la información que posee en todos los tiempos, desde el fondo documental, hasta la actualidad en que ese fondo traspasa las fronteras de lo presencial a lo virtual.

La continuidad de esta situación puede que tenga que ser aceptada como un postulado limitativo, y que no la condene a la irrelevancia ni la desaparición.⁴

Aquí nos enfrentamos a una problemática no tan actual como suponemos, pero que sí debe tener preocupados a los bibliotecarios pues su aptitud debe cambiar de inmediato ya que la tecnología supone un reto para las bibliotecas y esto se resumen en tres reflexiones.⁵

- La tecnología es compleja y las bibliotecas aún carecen de la cualificación para comprenderla, explotarla y crearla.
- Las bibliotecas cada vez son más caras de mantener.
- Las propias bibliotecas con sus peores enemigos que son los competidores que surgen para ocupar el hueco social de las bibliotecas.

La única manera de lograr que esto no ponga trabas es buscar en la propia esencia de Internet para ver las brechas que hay que penetrar y lograr que una profesión tan vieja y un entorno tan antiguo como la biblioteca no sufra efectos agravantes para su desarrollo sino por el contrario efectos que hagan, que como el resto de los profesionales, el Internet haya sido una bendición.

Entre otras cosas podríamos decir que una inversión primera en tecnología para las bibliotecas pueden dar al traste a un mediano paso a una ganancia de inversión y el ejemplo mas claro de ello es la propia compra de publicaciones impresas que cada día se encarecen más en comparación con la solución de la compra y explotación de bases de datos bibliográficas que nos llevan a dichas fuentes ya que se abaratan los costos del acceso a la información por múltiples razones: la edición electrónica es menos costosa, es mas factible compartir recursos electrónicos entre muchos que los impresos unilateralmente, la creación de bases de datos o repositorios con metadatos sobre las fuentes de información que llevan al texto completo propicia un trabajo para el bibliotecario en camino al acceso completo textual y por tanto da las posibilidades de análisis de la información para el diseño de productos y servicios de valor agregado como factográficas, reseñas, listados bibliográficos con acceso al documento textual, etc.

Otras actividades que debe acometer la biblioteca actual están encaminadas a la asistencia presencial de las personas: presentaciones de libros digitales o impresos por parte de autor o del colectivo editorial que lo logró, no importa el soporte; presentaciones de reseñas de libros, análisis de libros y hasta premiaciones a autores o a concursos literarios en pos de la prevención de enfermedades o promoción de líneas sanas de comportamiento también son factibles para visitar las bibliotecas; organización de extensiones bibliotecarias en las cuáles la interacción no sea solo con la visita del usuario a la biblioteca si no además de los bibliotecarios a las instituciones.

Esta animación tiene que ver con la imaginación y los recursos personales, cultura, desenvolvimiento y facilidad para las relaciones personales del bibliotecario. Se trata de comunicar una convicción, un placer e incluso una pasión. Por ello el cariz personal del bibliotecario en estas tareas es imprescindible. Tampoco será suficiente con la preparación inicial del bibliotecario, que acaba siendo insuficiente y

cuando menos sobrepasada en los siguientes aspectos: campo tecnológico, en constante renovación; campo editorial con gran producción en la actualidad ya que la biblioteca como sistema abierto está sometida a continuos cambios a los que esta habrá de responder paralelamente, las necesidades de los usuarios a los que sirve, ya que no se puede hacer la misma animación para una época pretérita que para el momento presente.⁶

Otras pueden ser: homenajes a profesores, autores de libros importantes, personalidades del sector en cuestión y no están exentas actividades como reuniones científicas de sociedades, mesas redondas, evento y hasta cursos y talleres, así como jornadas de bibliotecas con puertas abiertas para el estudio de la historia, de la comunidad, para dar facilidades a las personas que no son usuarios potenciales de las bibliotecas a visitarlas y hacer uso de la misma en pos de obtener información que necesite para si o para un familiar.

Con todo lo anterior debemos comprender que la biblioteca no debe organizar sus servicios pensando que "Las personas que sirven en los distintos servicios son los que, con su actitud, generan valor agregado a cada prestación o respuesta que se ofrece"⁷, sino que hay que tener una actitud proactiva para que la biblioteca siga teniendo el rol que ha tenido durante la historia de la existencia de estas instituciones.

Domínguez (1996) señala que: "adaptar los servicios de las bibliotecas a su público real y potencial se considera el punto de partida para la definición de los servicios que cada biblioteca debe ofrecer"⁸.

Este tipo de institución igual que cualquier otra tiene que realizar su planeación estratégica para poder saber hacia donde vamos, quienes somos, la razón de nuestra existencia e identidad, los objetivos como categoría rectora de nuestra organización, la estrategia a seguir para alcanzar la misión y los objetivos, las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, y que acción, guía, cuándo, con qué recurso y quiénes van a enfocar los procesos para lograr lo que queremos.

De ahí la importancia de que la biblioteca desarrolle un modelo de gestión dirigido a las necesidades del cliente ya que "Las bibliotecas, bien dirigidas, que trabajan con eficacia pueden justificar fácilmente su existencia".⁹

Tres elementos suelen ser manejados para conceptualizar la biblioteca: tecnología, personas y organización.

Por lo tanto, el directivo de la biblioteca debe estar capacitado para efectuar una gestión oportuna, con liderazgo, que conozca modernas y distintas técnicas de gestión para lograr la eficacia y la eficiencia. Además, deberá colaborar y realizar alianzas con otras instituciones, o individuos, en busca de oportunidades para cumplir los objetivos.

"La planificación estratégica en la biblioteca es una técnica de gestión muy importante porque permite determinar con exactitud lo que se quiere realizar en la institución. Mediante este proceso se puede obtener la información que requiere la biblioteca para conocer el entorno de la comunidad a la que se sirve, evaluar alternativas, la efectividad de los servicios, obtener datos con el fin de modificar objetivos, ampliar la información sobre el usuario o cliente, establecer sus expectativas, formular las tareas y determinar las ventajas competitivas, para luego seleccionar e interpretar la información que permita tomar decisiones mediante un plan de acción".⁸ ya que "la planificación determina el camino por seguir, indica qué debe hacerse, cómo debe hacerse, cuánto debe hacerse y quién debe hacerlo"¹⁰

Hay que utilizar la creatividad y la innovación y retomar los aspectos más oportunos que se puedan aplicar a nuestra realidad para realizar el proceso de la planificación estratégica.

La American Library Association [ALA] por sus siglas en inglés determina 6 etapas para la planificación estratégica en las bibliotecas.¹¹

1. Planteamiento del plan:
2. Evaluación de la situación actual:
3. Establecimiento de la misión:
4. Definición de metas y objetivos:
5. Redacción de la memoria:
6. Revisión de los resultados:

En este camino queremos trabajar y para ello debemos centrarnos en el objeto del estudio:

La Biblioteca Médica nacional es la Subdirección de Servicios Bibliotecarios del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas/Infomed (CNICM – INFOMED).

Figura 1:



Organigrama del CNICM.

Figura 1.- Organigrama del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas/Infomed.

Como subdirección dentro del CNICM – INFOMED, tiene el rol de convertirse en paradigma de las bibliotecas médicas del país como parte del Sistema Nacional de Información en Ciencias de la Salud (SNICS), es por ello que, enfocada hacia los

objetivos de trabajo que se planifican en cada año, tiene como misión garantizar la prestación de servicios de información científico- tecnológica a la comunidad de profesionales que conforman el sector de la Salud en el país, con el fin de elevar la calidad de la asistencia, la investigación, la dirección, la docencia y la cultura médica nueva y propiciar el hallazgo de soluciones que posibiliten enfrentar los problemas de salud en Cuba y en el mundo.

En camino hacia el cumplimiento de esta misión y en consonancia con la visión que tiene ha ido cambiando en las funciones básicas según el contexto y la época en que ha estado laborando, sin perder la esencia de las funciones y los procedimientos tradicionales de una biblioteca y aplicando lo novedoso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a su quehacer.

Esto la convierte en una Biblioteca Híbrida ya que es una biblioteca en la que desde una interface vía web y a través de páginas o pantallas, puede acceder a los recursos digitales, representados en siete bloques: acceso a Internet; fuentes primarias; fuentes secundarias; catálogos en línea confeccionados a partir del procesamiento analítico sintético de las fuentes que ingresan a la institución; acceso a editoriales y librerías a través del propio Internet full; acceso a Bases de datos internacionales como EBSCO, PUBMED, MEDLINE, Cochrane, Clinical Trial, LiLACS, Cumed y otros a través de intermediarios comerciales; servicios de información en tiempo real con disponibilidad de 46 capacidades en Sala de Lectura para el uso de la documentación que está en el deposito, 18 en Sala de Navegación para el acceso a Internet, 3 disponibilidades para catálogos en línea, y 21 capacidades para Educación a usuarios.

En fin suministra un entorno y unos servicios parcialmente físicos y parcialmente virtuales. Se halla entre la biblioteca convencional y la digital, donde las fuentes de información electrónica e impresa se usan conjuntamente y conjuga formatos electrónicos e impresos reunidos en un servicio de información integrado al que se accede mediante una combinación de pasarelas electrónicas locales y remotas.¹²

Con el paso del tiempo se ha ido transformando en una Biblioteca con sistema complejo a partir de todas las variables con las que se trabaja y las condiciones del propio trabajo delimitadas en: encontrarse a tres cuerdas del edificio central del centro y por lo tanto tener que desarrollar ciertas independencias administrativas; existir fuentes de información en varios soportes como papel, digital, audiovisual, etc.; usar de manera profunda la Red de Redes Internet teniendo que enfocar la capacitación de los usuarios hacia la búsqueda de información en fuentes fidedignas por los peligros que entraña el Internet; tener cuatro tipos de usuarios (nivel central del MINSAP, especialistas y técnicos del CNICM, bibliotecarios del SNICS; y, doctorantes, maestrantes, residentes e investigadores de las diferentes instituciones de salud en las que no hay acceso a la información que hay en nuestra institución; ser una biblioteca híbrida; y por último tener dos turnos diferentes de trabajo.

El concepto de biblioteca híbrida está dado por ser un "Modelo que pone el énfasis en la integración profunda del acceso a recursos digitales y físicos, no planteado exclusivamente como un modelo limitado temporalmente a una transición, sino como un modelo a largo plazo, basado en proporcionar servicios de información a una comunidad de usuarios en todos los contextos necesarios, y no asume la total digitalización como último fin".⁴

En el año 2009 estuvo inmersa en procesos de reconstrucción y reacomodamiento que culminó el 24 de julio del 2013 con la reapertura del lugar.

A partir del cierre de la biblioteca, y para no dejar morir su identidad, sus fondos y equipamiento se trasladaron para la Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García", donde se continuó dando servicios y redactando los Procedimientos de trabajo de la misma en su la nueva etapa que vendría, trabajo que se hizo a partir de los parámetros de los manuales de calidad.

Con ellos lleva un año y medio funcionando y en la medida que pasa el tiempo ha ido creciendo el público que visita nuestra institución pero aún no en la cantidad que consideramos debe ser.

Es por ello que nos proponemos en este trabajo los siguientes objetivos:

Objetivo general:

- o Diseñar un plan de acción para que los usuarios potenciales visiten la Biblioteca Médica de manera presencial.

Objetivos específicos.

1. Identificar las causas que inciden en la baja asistencia presencial de usuarios a la Biblioteca Médica.
2. Diseñar plan de acción para lograr que los usuarios potenciales visiten la biblioteca.

Para los usuarios temporales no organizaremos estrategias porque son los reales, ya que asisten a la biblioteca por las propias necesidades de información que tienen para las investigaciones que están realizando.

MÉTODOS

Análisis del problema.

Para la determinación de los problemas de asistencia a la biblioteca nos enfocaremos en el método de la Observación y en los resultados estadísticos de la presencialidad de usuarios en la institución.

El método de la Observación nos ha ido llevando durante este tiempo a darnos cuenta, no solo a nosotros, sino a directivos del nivel central y del propio Consejo

de Dirección del centro de que la asistencia no se ha comportado en la misma medida en que lo hacía antes de que la biblioteca cerrara para su reparación.

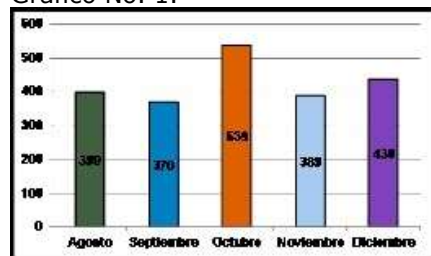
En ello han incidido una serie de aspectos a tener en cuenta.

1. Estuvo cerrada en su espacio durante tres años.
2. Su rol cambió de ser una biblioteca completamente abierta para todos los profesionales, técnicos y estudiantes del sector a ser una biblioteca para el primer nivel de dirección y en general usuarios de primera generación.

Claro está, que estos aspectos no pueden llevarnos a la conformidad de la asistencia actual que tenemos.

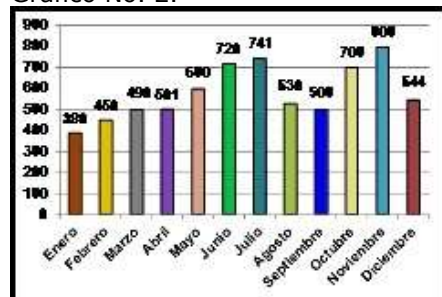
Para estar más claros de este proceso enfoquémoslo en las estadísticas que se han ido recogiendo.

Gráfico No. 1.



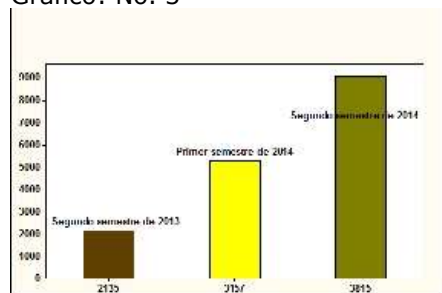
Fte: Inf. Estadístico Ago-dic/2013

Gráfico No. 2.



Fte: Informe Estadístico 2014

Gráfico: No. 3



Fte: Informe Estadístico 2013-2014

Gráfico 1.- Estadísticas de visitas de agosto a diciembre de 2013.

Durante el segundo semestre del año la asistencia presencial a la biblioteca se mostró de manera similar durante todos los meses, solo hubo un aumento en el mes de octubre porque coincidió que en ese mes, como introducción para el primer año, los profesores de la Escuela de Estomatología indicaron un trabajo a los alumnos con una fuente de información que se encontraba en nuestros fondos solamente y la Sala de Lectura a estado abierta para todo tipo de usuarios.

Gráfica 2.- Comparación de las estadísticas de las visitas durante el año 2014.

Ya en el mes de noviembre del año pasado tuvimos la visita de 800 usuarios en el mes, esto estuvo dado porque comenzamos a ejecutar tareas que nos proveyeron de la visita de mas personas, pero todas estas actividades fueron empíricas sin que mediara un estudio científico pormenorizado de los hechos, ni se realizara la planificación estratégica escrita adecuadamente.

Veamos ahora el incremento dividiendo por semestres.

Gráfica 3.- Comparación entre los tres semestres.

A la luz de estos gráficos, podríamos pensar que ya estamos en condiciones para decir que

la asistencia ha ido creciendo pero como se ha planteado anteriormente esto ha sido como resultado de actividades creativas que hemos ido desarrollando pero jamás el resultado de una estrategia planificada de acciones.

En la biblioteca se ofertan básicamente, de manera presencial, dos servicios, ellos son el Servicio de Sala de Lectura y el Servicio de Navegación.

La Sala de Lectura cuenta con 46 capacidades y 18 en la Sala de Navegación por lo que con estos resultados se tiene que en el año 2014 asistieron como promedio diario 24 usuarios a la biblioteca. Esto en una institución que ofrece servicio por 12

horas da una media de atención a los usuarios de 2 usuarios por hora distribuidos entre los tres trabajadores que laboran en los servicios de 8 usuarios por trabajador, pero dos de ellos son de nivel superior y solo por poner un ejemplo si perciben un salario de 840.00, o sea 35 pesos diarios, podemos decir que emplean en cada usuario un total de 4 pesos, claro está que estos trabajadores también laboran en los productos y servicios virtuales que se ofertan, pero aún así consideramos que la productividad es baja y este costo de servicio no ha tenido en cuenta, para su análisis insumos materiales y energéticos.

Resumimos, por tanto que la asistencia de usuarios a la biblioteca de manera presencial debe ser mayor.

Para lograr localizar cuales son las barreras y causas que provocan que la asistencia sea baja, y teniendo en cuenta que la razón de ser de nuestra existencia es brindarle información, en primera instancia, a los usuarios siguientes: trabajadores del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM); trabajadores del Ministerio de Salud Pública y; todos los bibliotecarios del Sistema Nacional de Salud, nos enfocamos hacia métodos científicos que nos ayudarán a esclarecer la situación.

Elaboramos dos encuestas e hicimos una lluvia de ideas. Las encuestas fueron dirigidas a una muestra de 7 usuarios del MINSAP que constituyeron el 100 % de nuestro universo y que se encuentran junto a nosotros cursando el Diplomado de Administración Pública, y a un grupo de bibliotecarios de unidades de subordinación nacional. La lluvia de ideas se dejó para trabajadores del centro.

Los instrumentos y herramientas aplicados fueron la Lluvia de Ideas para evaluar las dificultades con la asistencia presencial a la biblioteca, el Diagrama Causa-Efecto (Ishikawa) para la identificación de problemas y el Diagrama de Pareto para la representación de los lineamientos acorde con la situación problemática que estamos presentando en relación con el peso específico y la representación de los lineamientos acorde con la situación problemática que estamos presentando en relación con la suma, cuyos resultados serán expuestos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La encuesta dirigida a los funcionarios del MINSAP arrojó que el 42 % satisface sus necesidades de información con la conexión a Internet/Infomed que tiene desde su casa u oficina contra el 58 % que manifiesta que no; solo el 13 % conoce los servicios que da la Biblioteca Médica contra el 87 % que los desconoce; el 58 % considera que la información es solo importante si la persona está estudiando, en cambio el 42 %, al no estar estudiando manifiesta que no la necesita; el tema de los boletines es muy sorprendente pues existe una base de datos tirada contra la plantilla del MINSAP en la que están presentes todos los funcionarios del MINSAP y a través de una lista de distribución se les envían los boletines a todos y cada uno de los funcionarios, sin embargo 4 de 7 manifiestan que no reciben los boletines y por suerte ninguno de los cuatro que dice recibir los boletines considera que ya con eso está informado; todos se sienten necesitados de información actualizada para su trabajo; la mayoría expresa que no dispone de tiempo para asistir a la biblioteca (6 de 7 encuestados); la mayoría considera que no tiene información suficiente para tomar decisiones (5 de 2); así como que la mayoría conoce el horario de la biblioteca de 12 horas; todos requieren información para tomar decisiones de dirección, pero solo 6 para investigaciones en función de la dirección, 4 para la docencia por ser a la vez profesores y solo dos para la asistencia ya que su mayor tiempo lo dedican a la dirección. Esto nos da la idea general de que es necesaria una mayor comunicación a los directivos de los servicios de la biblioteca y que además estos servicios deben ser mas a la medida de los usuarios.

Tabla 1. Respuestas al resto de las interrogantes.

INTERROGANTE	Resultados
1. Dispongo de tiempo para asistir de forma presencial a la Biblioteca Médica	Si-1 No-6 Podría buscarlo en dependencia de mi motivación y conocimiento-0
1. Considero que poseo información suficiente para tomar decisiones.	Si-1 No-4 Pocas veces-0 Casi siempre-1
8. Conozco que el horario de la Biblioteca Médica es:	8 horas-1 12 horas-4 24 horas-0 No conozco el horario-2
10. Si necesita la información la requiere para tomar decisiones de:	Dirección-7 Investigación-6 Docencia-4 Asistencia-2

Por otra parte la encuesta de los bibliotecarios se le realizó a los que trabajan en las Instituciones de Subordinación Nacional con un universo de 30 y una muestra de 20. El comportamiento fue el siguiente: el 90% manifiesta que no tienen dificultades con que sus directivos los dejen trasladarse a la Biblioteca Médica; el 95 % tiene conocimiento de que es usuario potencial de la institución; el 55 % plantea que satisface las necesidades de información de sus usuarios con acceso que tienen a Infomed desde su institución; el 75 % reconoce que con las fuentes de información que tienen en sus depósitos no pueden satisfacer las necesidades de información de sus usuarios; el 100 % de los bibliotecarios se siente capacitado para buscar información a sus usuarios; solo 9 de los 20 encuestados, o sea el 45 % tiene confeccionado el Estudio de Necesidades de Información; el 100 % plantea que se siente capacitado para realizar las búsquedas en contradicción con qué ese mismo 100 % manifiesta que necesita de los cursos y talleres que se imparten en la biblioteca; como contradicción el 90 % reconoce las ventajas de ser usuario potencial de la biblioteca pero han sido objeto de la encuesta por la poca asistencia que tienen a la misma. La mayoría (15) conoce que la institución trabaja 12 horas diarias, por lo que continúa la necesidad de que no solo los directivos del sistema nacional sino en general del Sistema Nacional de Salud conozcan de la existencia de la biblioteca y de las posibilidades que da a los bibliotecarios del sector para dar solución a las necesidades de información de los profesionales de la salud desde nuestro contexto.

Por último se muestra un Diagrama que nos esboce la Lluvia de Ideas, que se realizó con trabajadores del centro, que es el otro tipo de usuario.



Al llevar el resultado de las encuestas y de la lluvia de ideas a un esquema de Causa-Efecto nos percatamos de lo siguiente:

Figura 3.- Esquema de Causa-Efecto (Ishikawa)

Esto no puede obviarse ya que es la línea que rige el proceso de las transformaciones en la economía cubana, haciendo hincapié en que medida la productividad, competitividad, eficacia y eficiencia de nuestras empresas coadyuva con su grano de arena al futuro desarrollo de la nación.

Con este gráfico se denota a las claras que las barreras que se encuentran en el desempeño de nuestra labor son: tecnológicas, de recursos humanos, de capacitación, geográficas, de planificación, y de comunicación, siendo esta última la que más resalta.

Figura 4.- Diagrama de Pareto de la representación de los lineamientos acorde con la situación problemática que estamos presentando en relación con el peso específico

Figura 5- Diagrama de Pareto de la representación de los lineamientos acorde con la situación problemática que estamos presentando en relación con la suma

Como es lógico nuestro Peso Específico es transversal a todas las actividades económicas que se desarrollan pues la información es un insumo esencial en cualquier actividad y el mayor porcentaje de representación está en el Capítulo 6 de Política Social donde está incluida Salud.

Por último y no menos importante es factible expresar que el marco legal en el que se desarrollo este trabajo fue

- Constitución de la República de Cuba, 1976
- Decreto Ley 271. – Del funcionamiento del Sistema Nacional de Bibliotecas de Cuba.
- Decreto Ley 281.- Del Sistema de Información del Gobiernos.
- Decreto Ley No. 323 “De las entidades de Ciencia, Tecnología e Innovación”
- Ley No. 105 de 27-12-08 Ley de Seguridad Social.

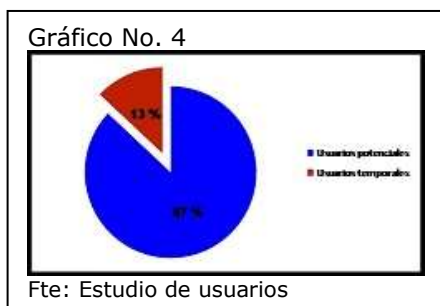
- Ley No. 116 Código de Trabajo
- Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución.
- Reglamento de la Ley de Seguridad Social.
- Resolución 60/2011. Contraloría general de la República.
- Resolución 8. Formación y distribución de la fuerza de trabajo calificada.

Las competencias genéricas de la Administración Pública que se usarán serán básicamente:

- Enfoque sistémico-estratégico dado el carácter sistémico que tiene el Sistema Nacional de Información en Ciencias de la Salud (SNICS).
- Identificación y solución de problemas y toma decisiones representado por el hecho de que para tomar decisiones y determinar la existencia de un problema es necesario posicionarse en el marco teórico y conceptual de los objetos y por el propio contexto en el que se desarrolla y que hace que sea necesaria la información para tomar decisiones.
- Conducción de reuniones productivas determinada por el hecho de que las actividades o servicios que se van a desarrollar deben tener una carga adecuada de tiempo ya que para la participación en las mismas los usuarios deben dejar de trabajar en temas altamente importantes para ellos y desvincularse de sus labores cotidianas.
- Trabajo en equipo porque es mas productiva la intersectorialidad, la interinstitucionalidad y la transdisciplinariedad para asumir las actividades porque se tienen que desarrollar en un subsistema (SNICS) propio de los bibliotecarios, con la participación de los especialistas de salud, psicólogos, comunicadores, diseñadores, informáticos, etc. y además deben tener una parte logística en la que deben participar las áreas administrativas en el proceso de consecución de la actividad. Además de ello se trabajará con la máxima dirección del MINSAP en la ejecución de algunas tareas.
- Comunicaciones para dar promoción a la celebración de las mismas. Este es un componente muy importante en nuestro Plan de Acción porque determinamos que la barrera que más nos ha impedido obtener más altos índices de asistencia a la biblioteca ha sido precisamente este componente. Se usarán los diferentes medios de comunicación que estén a nuestro alcance: radio, televisión, plegables, anuncios en congresos, reuniones de trabajo, sitio Web de la Biblioteca Médica y sitios que tiene la propia biblioteca en Redes Sociales como Facebook y Twitter.
- Liderazgo y motivación enfatizado en el hecho de que se crearon equipos de trabajo para un grupo de las actividades con un líder al frente y además el concepto de biblioteca paradigma y líder de la Red de Bibliotecas Médicas del país.
- Gestión de recursos humanos porque habrá actividades capacitantes y por lo tanto será necesario gestionar las personas idóneas para desarrollar las actividades. Además de ello algunas de las actividades son propiamente de capacitación.

Con una dirección por objetivos enfocada hacia el objetivo central de la Subdirección de Servicios Bibliotecarios que es el Fortalecimiento de los servicios y productos de la Biblioteca Médica que la ubiquen como biblioteca paradigma de la Red de Bibliotecas Médicas de nuestro país.

El gráfico a continuación muestra hacia quienes se enfocan los servicios hasta ahora y en el Gráfico 7 hacia donde se enfocarán.



Ahora tenemos:

Gráfico 4:- Porcientos de usuarios que tenemos actualmente

Solo usuarios potenciales y temporales por lo que nuestros servicios están enfocados solo hacia esas personas las que hacen uso de la biblioteca de la siguiente manera.

Potenciales

1. Usuarios MINSAP (Solicitud a Diseminación Selectiva de la Información de temática que necesitan, una o dos visitas al mes solo para realizar la solicitud y hasta ahora tenemos solamente el 32 % del universo que atendemos que han visitado la institución).
2. Usuarios bibliotecarios (Solo asisten a encuentros de capacitación)
3. Usuarios CNICM (Casi no asisten)

Temporales

1. Usuarios temporales (Son los que mas van)



Gráfica 5.- Porcientos de usuarios que tendremos con la nueva estrategia

Los servicios presenciales que tenemos actualmente son:

1. Estudio de usuarios
2. Referencia
3. Sala de lectura con estantería abierta
4. Bibliografía
5. Navegación científica y multimedia
6. Préstamo interbibliotecario
7. Promoción científica

Además tendremos los que se han mencionado en la estrategia.

Gráfico 6-Gráfico de comparación de servicios ahora y en el futuro.

Plan de acción para organizar la estrategia para incrementar la visita presencial de los usuarios a la Biblioteca Médica

Teniendo en cuenta lo anterior toca pues trazar una estrategia o plan de acción que coadyuve a una mayor presencia de usuarios en la Biblioteca Médica.

Para ello organizaremos tablas por actividades pensadas donde se dejará claro la actividad, a que usuarios va dirigida, la fecha y como se representan cada uno de los ejes recibidos durante el Diplomado de Administración Pública. Estas tablas están disponibles en los anexos.

Las actividades propuestas son: (Anexo I: Tablas 2-11)

- Audiovisual con temática de salud. (Tabla 2)

- Bibliosida (Tabla 3)
- Puertas abiertas de la Biblioteca Médica con actividades de búsqueda bibliográfica mediando especialista y acceso a las fuentes impresas del depósito (Tabla 4)
- Celebración de reuniones, eventos, conclave u otro tipo de actividad. (Tabla 5)
- Conferencias de diferentes temáticas enfocada sobre todo a la salud y la gestión de la información. (Tabla 6)
- Educación a usuarios. (Cursos planificados en el año con dos frecuencias anuales) (Tabla 7)
- Consulta farmacoterapéutica (Tabla 8)
- Efemérides e Historia de la Medicina. (Tabla 9)
- Bibliotecarios SICC (Sección Independiente de lucha contra el cáncer) (Tabla 10)
- Adiestramiento a bibliotecarios (Tabla 11)

Conclusiones.

1. Se confeccionó un plan de acción tanto para usuarios potenciales como temporales.
2. Se identificó que las causas que incidieron en la baja asistencia de los usuarios fueron tecnológicas, de comunicación, factor humano, y geográficas, destacándose la barrera de comunicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Leiva Aguilera J. Me duele la biblioteca. Anuario ThinkEPI [Internet]. 2012 [citado 24 Feb 2015]; 7: 72-7. Disponible en: <http://catedra.ruv.itesm.mx/bitstream/987654321/394/1/Diaz%20Demetrio%201.pdf>
2. McDermott C. Desarrollo Humano y las Bibliotecas Públicas de Colombia [Internet]. Colombia: Universidad de Los Andes; 2010 [citado 24 Feb 2015]. Disponible en: http://www.reddebibliotecas.org.co/comunidad_bibliotecologos/Documents/McDermott_ReporteDesarrolloHumanoBibliotecas.pdf
3. Mejía Gómez A, Vargas Monsalve GA. Evaluación del uso dado por los docentes de Educación Básica Secundaria y Media Vocacional a los servicios prestados por las bibliotecas en el Valle de Aburrá [Internet]. Colombia: Universidad de Antioquia; 1990 [citado 26 Feb 2015]. Disponible en: <http://ayura.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1007/1/CC0587.pdf>
4. Saorín Pérez T. Modelo conceptual para la automatización de bibliotecas en el contexto digital [Internet]. España: Universidad de Murcia; 2010 [citado 24 Feb 2015]. Disponible en: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=4420EE422C307E28A84B3A18CDEE7DC6?doi=10.1.1.105.8384&rep=rep1&type=pdf>
5. Brophy P. The library in the twenty-first century: new services for the information age. London: Library Association Publishing; 2001.
6. Extensión Bibliotecaria. Animación a la lectura [Internet]. 2015 [citado 18 Feb 2015]. Disponible en: <http://sab.usal.es/docu/pdf/Extensio.PDF>
7. Fuentes ME. Biblioteca UADE: la mejor de 2009. @UADE [Internet]. 2010 Oct [citado 18 Feb 2015]; 10(100). Disponible en: http://www.uade.edu.ar/DocsDownload/EDICIONES/EDIC_REV_100.pdf

8. Domínguez R. Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. Madrid: Ediciones Trea; 1996.
9. Poustie K. Gestión estratégica. En: Camphell N. Reforma organizativa y estratégica de gestión en las bibliotecas públicas. Barcelona: Fundación Bertelsmann; 1999. p. 57107. Disponible en: <http://www.fundacionbertelsmann.es/PDFs/BibyGestion/ByG1.pdf>
10. Arms WY. Digital libraries. Cambridge : Massachusetts; 2000
11. Rodríguez Chaves O, Méndez Castro X. La Escolarización de la Biblioteca Pública. Con una propuesta para extender la cobertura de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica a la comunidad [Internet]. Costa Rica: Universidad Nacional; 2005 [citado 19 Feb 2015]. Disponible en: http://www.una.ac.cr/bibliografia/_components/com_booklibrary/ebooks/escolaridadbibliotecapublica_ORodriguez.pdf
12. Cracker J. Como obtener contraseñas de bibliotecas online o bases de datos biomédicas con el buscador Google [Internet]. 2007 [citado 24 Feb 2015]. Disponible en: <http://hack.dk/~dvc/doc/Medical%20Hacking%20Google.pdf>

ANEXO:

Tabla 2.- Audiovisual con temática de salud.

Nivel de usuario		Inclusión	Fecha	Ejes				
				Marco Legal	Gestión	Economía	Contabilidad	TICs
Potencial	Funcionario Nivel Central	X	Segundo y Cuarto jueves del mes	Decreto Ley 271 Decreto Ley 281 Decreto Ley 323 Lineamientos (Capítulo 5) Ciencia y Técnica Resolución 8.	Enfoque sistémico-estratégico Conducción de reuniones productivas Trabajo en equipo Comunicación Interpersonal, Grupal, Institucional, y Masiva o social, esta última a través de Radio, Televisión, Plegables, Anuncios en congresos, Reuniones de trabajo, Sitio Web de la Biblioteca Médica y sitio de Facebook. Liderazgo y motivación Gestión de recursos humanos	Comité Organizador con un total de 7 participantes	Gasto energético. Gasto de medio básico (TV, Flash, 18 sillas) Salario (5 personas- 2 RH 8 hs/67.00/ y 3 RH 2 hs/42.00) (TOTAL-109.00)	Aula Interactiva con: TV (pantalla plana) Pizarra Interactiva Acceso a Internet
	Bibliotecarios del SNS	X						
	Profesionales y Técnicos del CNICM	X						
Temporal		X						
Público en general	Estudiantes de diferentes niveles de enseñanza	X						
	Comunidad	X						
	Otros profesionales y técnicos del sector	X						
	Bibliotecarios de otros sectores	X						

Tabla 3.- Bibliosida

Nivel de usuario		Inclusión	Fecha	Ejes				
				Marco Legal	Gestión	Economía	Contabilidad	TICs
Potencial	Funcionario Nivel Central	-	En el marco de la Feria del Libro de la Habana	Decreto Ley 271 Decreto Ley 281 Decreto Ley 323 Lineamientos (Capítulo 5) Ciencia y Técnica Lineamientos (Capítulo 6) Salud Resolución 8.	Enfoque sistémico-estratégico Conducción de reuniones productivas Trabajo en equipo Comunicación Interpersonal, Grupal, Institucional, y Masiva o social, esta última a través de Radio, Televisión, Plegables, Anuncios en congresos, Reuniones de trabajo, Sitio Web de la Biblioteca Médica y sitio de Facebook. Liderazgo y motivación Gestión de recursos humanos	Comité Organizador con un total de 7 participantes	Gasto energético. Gasto de medio básico (TV, Flash, 18 sillas) Salario (5 personas- 2 RH 8 hs/67.00/ y 3 RH 2 hs/42.00) (TOTAL-109.00)	Visualización en la página WEB de la BMN y en el sitio de Facebook de la BMN, de los dibujos premiados. Puesta en la BMN en los TVs de presentaciones de los dibujos y la literatura competitiva
	Bibliotecarios del SNS	-						
	Profesionales y Técnicos del CNICM	-						
Temporal		-						
Público en general	Estudiantes de diferentes niveles de enseñanza	X						
	Comunidad	-						
	Otros profesionales y técnicos del sector	-						
	Bibliotecarios de otros sectores	-						

Tabla 4.- Puertas abiertas de la Biblioteca Médica con actividades de búsqueda bibliográfica mediando especialista y acceso a las fuentes impresas del depósito

Nivel de usuario		Inclusión	Fecha	Ejes				
				Marco Legal	Gestión	Economía	Contabilidad	TICs
Potencial	Funcionario Nivel Central	X	1 vez al mes	Decreto Ley 271 Decreto Ley 281 Decreto Ley 323 Lineamientos (Capítulo 5) Ciencia y Técnica Lineamientos (Capítulo 6) Salud Resolución 8.	Enfoque sistémico-estratégico Conducción de reuniones productivas Trabajo en equipo Comunicación Interpersonal, Grupal, Institucional, y Masiva o social, esta última a través de Radio, Televisión, Plegables, Anuncios en congresos, Reuniones de trabajo, Sitio Web de la Biblioteca Médica y sitio de Facebook. Liderazgo y motivación Gestión de recursos humanos	Comité Organizador con un total de 7 participantes	Gasto energético. Gasto de medio básico (PC para la búsqueda, 46 sillas de Sala de Lectura) Salario (5 personas RH 8 hs (TOTAL-160.00))	Uso de PC: 1. Registro del usuario. 2. Búsqueda en PC en los catálogos en línea. 3. Búsqueda en PC por parte de bibliógrafo de tema en Internet y Bases de datos bibliográficas.
	Bibliotecarios del SNS	X						
	Profesionales y Técnicos del CNICM	X						
Temporal		X						
Público en general	Estudiantes de diferentes niveles de enseñanza	X						
	Comunidad	X						
	Otros profesionales y técnicos del sector	X						
	Bibliotecarios de otros sectores	X						

Tabla 5.- Celebración de reuniones, eventos, congresos u otro tipo de actividad Tabla 6.- Conferencias de diferentes temática enfocada sobre todo a la salud y la gestión de la información.

Nivel de usuario		Inclusión	Fecha	Ejes				
				Marco Legal	Gestión	Economía	Contabilidad	TICs
Potencial	Funcionario o Nivel Central	X	A solicitud de interesados	Decreto Ley 271 Decreto Ley 281 Decreto Ley 323 Lineamientos (Capítulo 5) Ciencia y Técnica Lineamientos (Capítulo 6) Salud Resolución 8.	Enfoque sistémico-estratégico Gestión de recursos humanos. Comunicación Interpersonal, Grupal, Institucional, y Masiva o social, esta última a través de Radio, Televisión, Plegables, Anuncios en congresos, Reuniones de trabajo, Sitio Web de la Biblioteca Médica y sitio de Facebook.	Bibliotecario de Sala para servicio. Informático para servicio	Gasto energético. Gasto de medio básico (PC proyección, data show, pantalla, 46 sillas de Sala de Lectura) Salario (2 personas RH según días promediamos 3 para un total de 24 horas o sea 3 días de trabajo y una sola vez en el mes, puede ser en más de una ocasión (TOTAL-160.00)	Uso de PC proyección, data show.
	Bibliotecarios del SNS	X						
	Profesionales y Técnicos del CNICM	X						
Temporal		-						
Público en general	Estudiantes de diferentes niveles de enseñanza	-						
	Comunidad	-						
	Otros profesionales y técnicos del sector	X						
	Bibliotecarios de otros sectores	- (Excepción ASCUBI y SOCICT)						

Tabla 6.- Conferencias de diferentes temática enfocada sobre todo a la salud y la gestión de la información.

Nivel de usuario		Inclusión	Fecha	Ejes				
				Marco Legal	Gestión	Economía	Contabilidad	TICs
Potencial	Funcionario Nivel Central	X	Todos los martes del mes	Decreto Ley 271 Decreto Ley 281 Decreto Ley 323 Lineamientos (Capítulo 5) Ciencia y Técnica Lineamientos (Capítulo 6) Salud Resolución 8.	Enfoque sistémico-estratégico Conducción de reuniones productivas Trabajo en equipo Comunicación Interpersonal, Grupal, Institucional, y Masiva o social, esta última a través de Radio, Televisión, Plegables, Anuncios en congresos, Reuniones de trabajo, Sitio Web de la Biblioteca Médica y sitio de Facebook. Liderazgo y motivación Gestión de recursos humanos.	Especialista o técnico de la Biblioteca Médica Nacional	Gasto energético. Gasto de medio básico (PC proyección, data show, pantalla, 18 sillas de Sala Aula Multipropósito, pizarra interactiva) Salario (1 persona RH 4 veces al mes por un tiempo de 4 horas. Como puede ser técnico o especialista media un TOTAL de 62.00)	Uso de PC proyección, data show y pizarra interactiva.
	Bibliotecarios del SNS	X						
	Profesionales y Técnicos del CNICM	X						
Temporal		X						
Público en general	Estudiantes de diferentes niveles de enseñanza	X						
	Comunidad	X						
	Otros profesionales y técnicos del sector	X						
	Bibliotecarios de otros sectores	X						

Tabla 7.- Educación a usuarios. (Cursos planificados en el año con dos frecuencias anuales)

Nivel de usuario		Inclusión	Fecha	Ejes				
				Marco Legal	Gestión	Economía	Contabilidad	TICs
Potencial	Funcionario Nivel Central	X	Cada curso dos veces en el año por una semana. 1. Bibliografía Biomédica 2. Cochrane 3. Cumed 4. EBSCO 5. HINARI 6. Indización Biomédica 7. LiLaCS 8. LiIDBi 9. Medline	Decreto Ley 271 Decreto Ley 281 Decreto Ley 323 Lineamientos (Capítulo 5) Ciencia y Técnica Lineamientos (Capítulo 6) Salud Resolución 8.	Conducción de reuniones productivas Trabajo en equipo Comunicación Interpersonal, Grupal, Institucional, y Masiva o social, esta última a través de Radio, Televisión, Plegables, Anuncios en congresos, Reuniones de trabajo, Sitio Web de la Biblioteca Médica y sitio de Facebook. Liderazgo y motivación Gestión de recursos humanos. En cuanto al os funcionarios del nivel central y teniendo en cuenta al Área de Docencia e Investigaciones vamos a: 1. Editar un instrumento de recogida de información con preguntas enfocadas hacia las competencias informacionales de dichos funcionarios. 2. Nos insertaremos con el resultado de estas encuestas en las áreas de MINSAP para proponer cronogramas de capacitación para estos usuarios como parte del Plan de Trabajo de los mismos a partir de la interacción entre ellos y sus directivos. 3. Aplicaremos el cronograma en las diferentes áreas.	Especialista o técnico de la Biblioteca Médica Nacional	Gasto energético. Gasto de medio básico (PC proyección, data show, pantalla, 18 sillas de Sala Aula Multipropósito, pizarra interactiva) Salario (14 personas RH por 720 días por una media de salario de 6737.00 pesos al año)	Uso de PC proyección, data show y pizarra interactiva.
	Bibliotecarios del SNS	X						
	Profesionales y Técnicos del CNICM	X						
Temporal		X						
Público en general	Estudiantes de diferentes niveles de enseñanza	-						
	Comunidad	-						
	Otros profesionales y técnicos del sector	X						
Bibliotecarios de otros sectores		-						

Tabla 8.- Consulta farmacoterapéutica

Nivel de usuario		Inclusión	Fecha	Ejes				
				Marco Legal	Gestión	Economía	Contabilidad	TICs
Potencial	Funcionario Nivel Central	X	2 veces al mes (Segundo y cuartos miércoles de cada mes)	Decreto Ley 271 Decreto Ley 281 Decreto Ley 323 Lineamientos (Capítulo 5) Ciencia y Técnica Lineamientos (Capítulo 6) Salud Resolución 8.	Comunicación Interpersonal, Grupal, Institucional, y Masiva o social, esta última a través de Radio, Televisión, Plegables, Anuncios en congresos, Reuniones de trabajo, Sitio Web de la Biblioteca Médica y sitio de Facebook. Trabajo en equipo (Especialista del MINSAP da el servicio)	Un técnico recoge la información del usuario	Gasto energético. Gasto de medio básico (2 PC: una para la recogida de datos y otra para la búsqueda) (un técnico con un gasto TOTAL de salario en el mes de 26.00.	2 PC: una para la recogida de datos y otra para la búsqueda, conectadas ambas a la Red de Redes Internet.
	Bibliotecarios del SNS	X						
	Profesionales y Técnicos del CNICM	X						
Temporal		X						
Público en general	Estudiantes de diferentes niveles de enseñanza	X						
	Comunidad	X						
	Otros profesionales y técnicos del sector	X						
	Bibliotecarios de otros sectores	-						

Tabla 9.- Efemérides e Historia de la Medicina.

Nivel de usuario		Inclusión	Fecha	Ejes				
				Marco Legal	Gestión	Economía	Contabilidad	TICs
Potencial	Funcionario Nivel Central	-	1 vez al mes (sesión de 4 horas)	Decreto Ley 271 Decreto Ley 281 Decreto Ley 323 Lineamientos (Capítulo 5) Ciencia y Técnica Lineamientos (Capítulo 6) Salud Resolución 8.	Enfoque sistémico-estratégico Conducción de reuniones productivas Trabajo en equipo Comunicación Interpersonal, Grupal, Institucional, y Masiva o social, esta última a través de Radio, Televisión, Plegables, Anuncios en congresos, Reuniones de trabajo, Sitio Web de la Biblioteca Médica y sitio de Facebook. Gestión de recursos humanos	Bibliotecario de Sala para servicio. Informático para servicio	Gasto energético. Gasto de medio básico (PC proyección, data show, pantalla, 46 sillas de Sala de Lectura) Salario (2 personas RH (TOTAL-30.00)	Uso de PC proyección, data show.
	Bibliotecarios del SNS	-						
	Profesionales y Técnicos del CNICM	-						
Temporal		-						
Público en general	Estudiantes de MEDICINA	X						
	Comunidad	-						
	Otros profesionales y técnicos del sector	-						
Bibliotecarios de otros sectores		-						

Tabla 10.- Bibliotecarios SICC (Sección Independiente de lucha contra el cáncer)

Nivel de usuario		Inclusión	Fecha	Ejes				
				Marco Legal	Gestión	Economía	Contabilidad	TICs
Potencial	Funcionario Nivel Central	-	1 vez al mes (sesión de 4 horas)	Decreto Ley 271 Decreto Ley 281 Decreto Ley 323 Lineamientos (Capítulo 5) Ciencia y Técnica Lineamientos (Capítulo 6) Salud Resolución 8.	Enfoque sistémico-estratégico Conducción de reuniones productivas Trabajo en equipo Comunicación Interpersonal, Grupal, Institucional, y Masiva o social, esta última a través de Radio, Televisión, Plegables, Anuncios en congresos, Reuniones de trabajo, Sitio Web de la Biblioteca Médica y sitio de Facebook. Gestión de recursos humanos	Comité Organizador con un total de 15 participantes. Solo cuatro de ellos plantilla de la biblioteca: 2 especialistas y dos técnicos.	Gasto energético. Gasto de medio básico (PC proyección, data show, pantalla, 46 sillas de Sala de Lectura) Salario (4 personas RH (TOTAL-60.00)	Uso de PC proyección, data show. Búsqueda de información en Bases de Datos, en Internet, etc.)
	Bibliotecarios del SNS	X						
	Profesionales y Técnicos del CNICM	-						
Temporal		-						
Público en general	Estudiantes de MEDICINA	-						
	Comunidad	-						
	Otros profesionales y técnicos del sector	-						
	Bibliotecarios de otros sectores	-						

Tabla 11.- Adiestramiento a bibliotecarios

Actividad.- Adiestramiento a bibliotecarios								
Nivel de usuario		Inclusión	Fecha	Ejes				
				Marco Legal	Gestión	Economía	Contabilidad	TICs
Potencial	Funcionario Nivel Central	-	A solicitud de los directivos de las instituciones por 3 meses como máximo	Decreto Ley 271 Decreto Ley 281 Decreto Ley 323 Lineamientos (Capítulo 5) Ciencia y Técnica Lineamientos (Capítulo 6) Salud Resolución 8.	Enfoque sistémico-estratégico Trabajo en equipo Comunicación Interpersonal, Grupal, Institucional, y Masiva o social, esta última a través de Radio, Televisión, Plegables, Anuncios en congresos, Reuniones de trabajo, Sitio Web de la Biblioteca Médica y sitio de Facebook. Gestión de recursos humanos	Tutor por cada bibliotecario	Gasto energético. Gasto de medio básico (PC proyección, data show, pantalla, 46 sillas de Sala de Lectura) Salario (más difícil de determinar hasta tanto no se organicen los planes de trabajo, siempre será el tutor un especialista)	Uso de PC para búsqueda en Internet y bases de datos, edición de boletines. Impartir conferencias con data show, PC, pizarra interactiva, gestores bibliográficos, diseños de gráficos y tablas, etc
	Bibliotecarios del SNS	X						
	Profesionales y Técnicos del CNICM	-						
Temporal		-						
Público en general	Estudiantes de MEDICINA	-						
	Comunidad	-						
	Otros profesionales y técnicos del sector	-						
	Bibliotecarios de otros sectores	-						