

Página del editor

Carta encontrada en un email "colectivo" infectado por el virus W2004-BiblioTK.InfoALL conocido como "I need you"

Preámbulo editorial

Los que tuvimos la oportunidad de asistir a la presentación de la conferencia del profesor *Manuel Calviño*, realizada con motivo de la celebración de la V Jornada Científica en la Biblioteca Médica Nacional, coincidimos en que su presentación constituyó una formidable argumentación sobre las bases filosófico-conceptuales del servicio bibliotecario a la luz de los nuevos paradigmas de desarrollo organizacional.

Por ello, gustosamente, el comité editorial de Acimed, cede sus páginas a la presentación de dicha conferencia. Muchas gracias.

Comité Editorial Acimed

Dr C. Manuel Calviño Valdés-Faully

Hace muchos años, hurgando en los textos de *Ortega y Gasset* en busca de su pensamiento psicológico, encontré un escrito al que entonces no concedí mucha importancia. Hoy, ante la imposibilidad de decirle "no" a quienes con tanta amabilidad y cariño me invitaron a participar en este encuentro, reedito a escala personal lo que el gran pensador español parece que sintió un 20 de mayo de 1935, en el paraninfo de la Universidad de Madrid, al comenzar el discurso inaugural del II Congreso Internacional de IFLA, conocido como "*Misión del bibliotecario*":

"No puedo intentar enseñaros nada sobre las técnicas complejísimas que integran vuestro trabajo, las cuales vosotros conocéis tan bien y que son para mí hermético misterio".¹

Más aún, siguiendo una analogía en la que obviamente salvo las diferencias reconocibles entre el genio madrileño y este aprendiz de comunicador que intento ser, me limitaré a "*buscar contacto eficaz con vuestras almas y no haceros perder por completo una hora - no se preocupen, para nosotros será algo más de media hora - de vuestras vidas, que las tienen tan contadas... hacer un esfuerzo y exponerme a la aventura de hablaros en una lengua que conozco muy poco, en la que tendré que balbucir y tropezar muchas veces, que ni siquiera pronuncio bien*".¹

En mi caso, no se trata de un idioma extranjero, sino de ese universo lingüístico que identifica a las personas cultivadas en las profesiones asociadas a la bibliotecología y las ciencias de la información,

sobre todo a partir del impacto de la informática -odontólogos, ingenieros, cirujanos, psicólogos; una unidad sincrónica en la que otros podrían ver el "remake" de *Babel*.

Entonces, hago constar que estoy aquí como elemental y sentida educación de reciprocidad -"infomed.sld.cu" es algo que agradeceré siempre-, y como acto de "atreimiento reverente" -no me pidan que hable, porque hablo. No es este un acto de falsa modestia. Es un acto de legitima reflexión informada: soy asiduo lector, entre otras publicaciones electrónicas, de "Acimed" y he visto en sus páginas como ha crecido un pensamiento creativo, profundo y comprometido entre especialistas dedicados al contemporáneo mundo de redes, virtualidades, IPs, y todo lo demás que ustedes saben. Quien sabe si mi presencia en parte tiene que ver con la "convergencia mediática". Aunque yo espero que "Vale la pena" se vaya del aire antes del "apagón analógico" del 2012.² En cualquier caso, cuento con su benevolencia.

El primer momento de mi intervención, lo asociaré a encuadrar mi, espero que sencilla, y sobre todo clara ponencia. Y al primero que tengo que dar encuadre es a mí mismo: ¿Qué hago aquí? ¿Quién soy aquí? ¿Cuál es mi función? Con un poco menos de psicosis todo hubiera quedado claro desde el título... pero tengo evidencias de que no es así: *Bárbara*, -se refiere a la licenciada *Bárbara Lazo Rodríguez*, Directora de la Biblioteca Médica Nacional y coordinadora del evento-, hace unos días me mandó un correo electrónico pidiéndome el título de mi conferencia. Como era de esperar, con la mayor brevedad posible, le respondí por la misma vía:

Bárbara

Necesito, por favor, me digas con la mayor brevedad posible día, hora y lugar. El tiempo se me está complicando y no quiero quedar mal. Necesito ajustar con detalle para no fallar. Aquí va el título de mi conferencia.

Mensaje encontrado en un email "colectivo" infectado por el virus W2004-BiblioTK.InfoALL conocido como "I need you"

Saludos
Calviño

Siendo "la educación de los usuarios de la red...la mejor forma de controlar una infección. ...saber qué hacer en el momento justo",³ siendo Bárbara no sólo "educada en materia de virus" sino también "educadora", era de esperar cuál sería el carácter de su respuesta. Recibí entonces de regreso otro "emilio" -dicen que en España le llaman así a un "email"- de Bárbara:

Hola...

Mira parece que hubo algún problema pues no me llegó el título, solo la alerta de virus... Tu conferencia se incluyó en el programa para las 2:00 p.m. hasta las 2:30, día 7 de junio.

Cariños
Bárbara

Me declaro culpable absoluto: todo usuario responsable de correo electrónico tiene un "antivirus activado" en la pupila, un filtro, dirían los adeptos a la Programación Neurolingüística (PNL). Presiente (prevé, previene) la posibilidad de virus antes que el contenido del mensaje llegue a su cerebro. Lo identifica con emisores desconocidos, mensajes colectivos, propuestas interesantes, y otros. Porque para todo usuario responsable de correo electrónico esto es "una necesidad". De esto, según entiendo, les habló mi colega, compañero de curso y amigo, *Israel Núñez Paula* - en buena parte culpable de mis intromisiones en este campo.

Con esto, se me adelanta el camino y me siento eximido de precisiones que además de hacerlo quien sabe si engorroso, al menos a mí me lo haría más conceptual. Sólo me atreveré a una precisión más. Yo diría, sumando a lo expuesto por Israel, que no es sólo una necesidad. Se trata de una necesidad activada con carácter de "demanda": necesidad con clara definición de objeto, exigencia de satisfacción urgente y posibilidad tangible de realización. Desde ya quiero entonces dejar mi primera afirmación con carácter de tesis: un instituyente clave del proceso de información del lado del receptor, como seguro del lado del emisor -estoy asumiendo dos de los polos interrogados por el modelo de Laswell tres años antes de yo nacer- es la necesidad. Que por cierto es siempre necesidad de alguien y necesidad de algo. No hay necesidad sin sujeto.

Pero en esta anécdota, y aunque no lo crean, en el título de mi intervención, esta inscrita (no escrita) la respuesta al quien ¿Quién soy aquí entre tantos especialistas - gente buena? Ustedes lo saben. Soy el usuario. Cambio el término con un propósito que espero descubrir más adelante: Soy el cliente. El sujeto de la necesidad estructurante de todo el proceso. Podría haberle llamado a mi intervención algo así como "Aproximación al análisis de algunos problemas fundamentales de la bibliotecología y las ciencias de la información desde la perspectiva del usuario de los servicios informatizados de la biblioteca médica de Cuba. Aportaciones desde la Psicología". Pero no es mi estilo.

Soy el cliente: principio y fin de todo lo que ustedes hacen (hacemos). Quien los condena y los absuelve. Quien les agradece y les critica. El centro de gravedad -sí, eso de "gravedad" me parece que viene muy bien- de los nuevos retos, exigencias y demandas a su trabajo. No es un acto de petulancia prepotente, ni tampoco es una invención personal. Me lo dijeron ustedes.

Así lo leí en su web: "lograr el uso adecuado de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en función de los servicios de información científico - técnica en las bibliotecas de APS del Sistema Nacional de Información en Salud...facilitar el acceso a la información y el conocimiento para lograr servicios de salud a la altura de nuestro pueblo".⁴

Así lo confirma *Spindler* "La información o, más precisamente, el hecho de estar informado, puede ser, a la vez, una bendición y una maldición. Tenemos sed de más información, pero al mismo tiempo nos sentimos inundados, invadidos y privados de todo control. La cuestión esencial para el futuro es asegurar que el verdadero usuario final tenga el control del producto. Es el consumidor - y no cualquier experto en tecnología . quien debe seguir siendo el único juez de la demanda y el consumo en este mundo más mediático que está por nacer".⁵

Soy además un cliente "target". Déjenme explicarme, no es megalomanía -todavía no tengo, y espero no tener nunca, razones suficientes para la "enfermedad de los genios". ¿Que quiero decir con esto de "cliente target"? Tengo 52 años (¡atrévanse a dudarlo!). Perteneczo al segmento de población que abarca el 68 % en la pirámide poblacional del país. Más específicamente estoy en el 44,1% si se reduce el segmento a los comprendidos entre los 25 y 59. Es el segmento en el que predominan los profesionales en activo, los que ya no pueden representarse (yo diría que ni realizar) su trabajo sin una computadora, sin un acceso a las redes de información digitalizadas.

Soy padre de familia (tengo hijos e hijas: *Elyn, Bikiyan, Claudia, José Manuel, Manuel Ernesto*). Tengo también una nieta (Lucía). Intento ser un buen padre y buen abuelo, lo que quiere decir que dedico tiempo a realizarme como tal. Amo y soy amado. Milito en las filas del PCC. Soy profesor universitario de corazón y de aula. Participo en las actividades del CDR, en las acciones de mi circunscripción. Escribo y realizo un programa de televisión. Soy asesor de recursos humanos de una empresa muy seria y exigente con su trabajo. Escribo artículos, libros. Hago conferencias. Hago ejercicios cuatro veces por semana. Aunque no lo crean duermo, veo la televisión (sobre todo los viernes en la noche). Por suerte (casi en el estricto sentido de la palabra) no soy usuario del "camello", vivo en el centro de una circunferencia que en su área contiene la inmensa mayoría de los lugares significativos para mi vida (si la ciencia avanza lo suficiente el día de mi entierro podré ir a pie al cementerio).

Aún así el consumo de tiempo de transportación, solución de demandas alimenticias, pago del teléfono, la electricidad, etc. ha aumentado en los últimos años. También por suerte, tengo una computadora y una cuenta en infomed, sin la cual ya no podría vivir (otra vez gracias a los "infomedistas"). Y para sellar un pacto de conflicto entre mis exigencia y mis posibilidades, reconozco, como *Rossellini*, que "el increíble e incontrolable aumento de las informaciones en todas las disciplinas, durante el último cuarto de siglo, ha desbordado todas las posibilidades de absorción no ya por parte del ciudadano medio, sino de los propios especialistas".⁶ He recibido e impartido cursos de "gestión eficiente del tiempo". "Soy feliz, soy un hombre feliz..." Pero... no me alcanza el tiempo.

Soy "cliente significativo" para ustedes, y obviamente ese "soy" es un recurso metafórico que supone al universo de congéneres del que soy parte, porque represento su "cliente medio", me aventuro a decir que su cliente "par excellence". Y dentro de unos años lo seré más aún, afirmación esta que sustento en esa más que interesante reflexión de otro colega y amigo, *Pedro Urra*, en su brillante "Internet a la cubana: el ser humano en el centro de la red":⁷

"Cada vez que me piden hablar de Internet, pienso en el proceso de envejecimiento que experimenta la

población cubana... En 25 ó 30 años, los que nacimos al Triunfo de la Revolución ya deberíamos retirarnos, pero eso no va a ser posible, habrá que cambiar el concepto y habrá que extender la vida laboral activa. Para esa fecha se podrían producir valores, habría un espacio de sostenibilidad económica y de desarrollo en manos de gente que hay que preparar desde ahora... Para una población que envejece en un país, con recursos naturales limitados, pero que ha invertido una enorme cantidad de sus recursos en el capital social y humano -que se relacionan pero son diferentes-, y donde las redes sociales existentes tienen un peso fundamental, incluso en su forma de sobrevivir y desarrollarse, es imprescindible entender la llamada nueva economía, la economía de red y la denominada sociedad de información... La pregunta es cómo extender la vida útil de esas personas que están envejeciendo, cómo extender sus conocimientos, cómo configurar un modelo que aproveche esa ventaja comparativa que tiene un país en el que hay una cultura social, un capital social, una inversión social en los recursos humano".

Por si todo esto fuera poco soy nacido bajo la égida paradigmática de la "biblioteca de Alejandría". Soy de la generación de "la memoria vegetal" (al decir de *Humberto Eco*). Me formé en las bibliotecas. Descubrí la desnudez del cuerpo femenino en las bibliotecas. En las bibliotecas, aprendí la diferencia entre aprobar y suspender. Conocí mi especialidad en bibliotecas. En la biblioteca "Lenin" de Moscú, descubrí que podría parafrasear a un poeta: "Tú, solamente tú, eres capaz de retener el universo en un beso", digo "en un libro". Soy deudor de las bibliotecas "ad infinitum".

Para mi (mi generación, y las de antes) las bibliotecas, dicho otra vez con Umberto Eco, "han sido, a lo largo de los siglos, las formas más importantes de preservar la sabiduría colectiva. Fueron y siguen siendo una suerte de cerebro universal en el que podemos recuperar lo que tenemos olvidado y adquirir lo que aún no sabemos. Si me permiten una metáfora la biblioteca es la mejor imitación posible, hecha por un ser humano, de la mente divina, donde la totalidad del universo es vista y comprendida al mismo tiempo".⁸

Lo único que no perdono a las bibliotecas es dejarme esa sensación de "inalcanzabilidad": tantos libros no pueden leerse por una sola persona en una sola vida. En todo caso, la culpa no es de la biblioteca, sino del inagotable talento humano (¡que no se apague nunca!). Pero también la biblioteca me obligó a una pregunta que ahora, en la tesis que defenderé aquí, paso a ustedes: "¿qué tengo que leer?"

En los primeros años de mi vida, la respuesta venía de la mano de mi padre y de mis maestros. El "viejo" se encargó de ponerme un librero en el cuarto y llenármelo con lo que hoy son mis recuerdos infantiles y parte de mi savia intelectual y cosmovisiva. En mi "memoria orgánica" -sigo refiriéndome a la clasificación del autor de "El nombre de la Rosa"-, una historia de libros están mezclados y fundidos (que no confundidos) "Sandokan" y otros clásicos de *Salgari*, *Julio Verne* con su "Capitán Nemo" (ahora convertido en un buen papá de escamas), "Corazón" de *Edmundo de Amicis*. En fin, todos saben o pueden imaginar de qué les habló. Luego dejé mi librero para pasear mi vista por el librero de él. Entonces me encontré con *Freud*, *Fromm*, *Horney* y muchos más. En la época, los discos se guardaban como "en libreros". Allí tenía a *Paul Anka* con *Lucho Gatica*. Siempre un espacio físico cercado por y para los libreros con sus libros. Era, de alguna manera, una suerte de metonimia de "biblioteca", y lo que había que leer era lo que estaba allí.

Después, y durante años, con mucho esmero y cuidado me fui haciendo mi biblioteca personal. Una biblioteca con más libros ansiados y ausentes, que los contados en los estantes. Tengo allí libros robados, libros prestados y no devueltos, la inmensa mayoría comprados. Algunos espacios están vacíos, esperando a que me devuelvan libros que he prestado (¡vaya que soy optimista!). Tengo también libros dedicados por sus autores. Libros en español, en inglés, en ruso, en francés, en portugués.

Libros en su gran mayoría de Psicología, Comunicación, Filosofía y obviamente mis novelas, cuentos, poesías de identidad. Caprichosamente ubicados y encabezando mis decisiones tengo a *Martí* y a *Freud*. Todo esto existe en un pequeño mundo personal, que ocupa un diminuto espacio físico en el que si engordo unos kilos más no cabré, un "espacito" del que siempre digo "aquí ya no cabe ni un libro más", pero al que constantemente traigo un nuevo inquilino.

Esto ha sido motivo de "discordias" con varias de las personas que han tenido el "desdichado propósito" de tener más espacio en la casa. La lógica de las contrincantes ha sido, sin dudas, inteligente: "Esos libros no los lees diariamente, ni tan siquiera semanalmente. Existe la biblioteca de la Facultad de Psicología a la que tienes acceso total diario, con retiro ambulante. Si los libros están allí, los seguirás teniendo cuando los necesites". Mis respuestas: "Quiero tenerlos a mano en cuanto los necesite (recurso infantil ansioso egocéntrico). Esos libros son parte de mi escenario existencial (recurso manipulador emocional filosofante). No los voy a sacar! (recurso hegemónico atrevido - digo atrevido porque de aquí se desprende algo así como "o nos condenan juntos o nos salvamos los dos" - , en cuyo caso estoy en la calle. Ahora los estoy usando, en cuanto termine reviso los que puedo llevarme (recurso embaraje temporal)". Resultado (ya saben, la profesión me ha convencido de que hay que ser "transactivo"): saco cuatro cajones de libros en un día... Cuatro semanas después, he metido cuatro cajones y una cajita. Tengo una biblioteca siempre nueva, pero que no deja de ser la misma. Unidad y ruptura, como el desarrollo social: en espiral.

Pero entre la implacable lógica de los que me convocan a sacar y la inevitable tendencia que tengo a meter...libros (por favor, estamos entre adultos), hay algo que tengo que reconocer: Mi biblioteca no es un fin en sí mismo. Mi biblioteca es un medio, un "para algo". Tiene una misión. La biblioteca no es un almacén en el que se realiza "la simple administración de la cosa libro, sino el ajuste, la mise au point de la función vital que es el libro".¹ No creo desde aquí desacertado generalizar: la biblioteca no es un fin en sí mismo.

Sin abandonar el hilo de mi historia llego a un nuevo punto de mi intervención. Resulta que un buen día, por efecto de la llegada a mi escritorio de una computadora, mi "biblioteca personal" se extendió mucho más allá de lo que con mi imaginación hubiera alucinado años atrás. Se convirtió en digital y virtual. Puso en mis manos otra opción de memoria, la "memoria mineral" -ya saben que hablo de la trilogía mnémica de Humberto Eco: "la memoria electrónica de las computadoras actuales, basada en el silicio". ¿Quién duda de la revolución paradigmática, lingüística, tecnológica, y más que el desarrollo de la cibernética y de la informática han traído consigo? ¿Quién de mi segmento etéreo, de mi grupo de pertenencia, en este país -y esto es importante, porque si habláramos del mundo "otro gallo cantaría"-,

entre nosotros, puede imaginarse su despliegue profesional sin una computadora a la mano?

Con la computadora, los libros aprenden a caminar, aumenta su accesibilidad, se tornan quien sabe si económicamente más sustentables -en dependencia de las políticas que dictaminan las reglas de su consumo. Pero no es suficiente. No soy un "intenetadicto" ni un "computomano", sobre todo porque reconozco que "la computadora es un instrumento mediante el cual uno puede producir y editar imágenes, ciertamente las instrucciones son proveídas mediante íconos..... pero es igualmente cierto que la computadora ha devenido ante todo en instrumento alfabético. En la pantalla circulan palabras y líneas, y para usar la computadora usted tiene que ser capaz de escribir y leer".⁸

Nadie lo dude, la computadora actualiza y extiende, en términos de eficiencia y posibilidades, la lectura y la escritura. Puede incluso optimizar la comunicación -aunque más de uno estará de acuerdo en no contradecirme si digo que el aumento de la "interconectividad" va de la mano con el de la "incomunicación". La computadora es un instrumento. Como lo es el correo (electrónico o no). Como lo es Internet (limitada o total). Pero, y seguro que esto les suena conocido, "Internet per se no es el asunto".⁷ Todo esto es tecnología: un sema "tecno", sujeto a un sujeto "logo" - ser pensante. Un sujeto sujetado que sujeta al instrumento como su objeto. Sigo con *Urra*: "la tecnología *per se* no es ni buena ni mala, es tecnología".

El valor de la computadora, así como de todo lo que la contiene como exigencia técnica, está en lo que el hombre sea capaz de depositar en ella -diseño, construcción, explotación, desarrollo. Insisto, la computadora es un instrumento. Y como instrumento al fin y al cabo, de una parte hay que saber "como" utilizarlo (esto ya esta a nivel de "dummies"). De otra, mucho más importante y compleja, hay que saber "para qué" utilizarlo. Ya no recuerdo quién sentenció con sumo acierto: "No hay viento a favor para quien no sabe cuál es el puerto de destino", yo agregaría "aunque sepa manejar el velero".

Pero no hay lugar a dudas de que el impacto cibernético es la opción instrumental fundamental para una nueva biblioteca. Ustedes mismos lo tienen como realidad y reto. La creación de una nueva biblioteca pasa por la asimilación de las nuevas tecnologías. Bárbara, a quien solicite ayuda para contextualizar esta mi intervención, me hablaba de "un programa de la revolución que consiste en la informatización de las bibliotecas de policlínicos en todo el país" y que "se debe extender poco a poco a todas las demás bibliotecas del sector salud". Pero no nos equivoquemos. No coqueteemos con "fantasilandia". La respuesta al "para qué" es siempre una construcción de sentido. Entonces, ¿cuál es el sentido de la utilización de la informática en la gestión bibliotecaria? Me permito una respuesta, que no seguramente la única probable. La informatización es el medio para optimizar un servicio. El centro es la prestación de un servicio. Y es un despropósito tomar al pie de la letra la expresión "las máquinas prestan un servicio". Definitivamente me niego. Sólo presta servicios un ser humano.

Entonces, ya ven porque somos requeridos los psicólogos en este empeño. "Todos los caminos conducen a Roma (Rómulo y Remo)". Y Roma no es otra que la persona, el ser humano. El camino que parte de las necesidades de información y no sólo de información, por cierto, parte del sujeto. El que tiene como arranque la prestación de una servicio, digamos por ahora, informativo, parte también de un sujeto. En

una punta estoy yo (sigo con el "yo metafórico"), el cliente. En la otra están ustedes los "bibliotecarios". En el centro, la biblioteca. Ahora, hemos llegado a la "biblioteca informatizada", esa por la que ustedes tanto hacen y nosotros le agradecemos, no porque la informática esté de moda, no porque tengamos computadoras, modems, Internet, etc., sino porque partiendo del ser humano la informatización se revela como una mejor opción para afrontar la satisfacción de las necesidades en los escenarios concretos, reales, en los que ellas se convierten (o son convertidas) en demandas.

No es entonces raro que algunos de los problemas que enfrentamos hoy sean los mismos que otros enfrentaron ayer, solo que en un nivel cualitativo abismalmente diferente de su referente de contenido: "buena parte de los terribles problemas públicos que hay hoy planteados proceden de que las cabezas medias están atestadas de ideas inercialmente recibidas, entendidas a medias, desvirtualizadas -atestadas, pues, de pseudo-ideas". Esto no es mío. Es una cita. Una cita del mismo *Ortega y Gasset* de hace 69 años. Ninguno de los presentes pensaba entonces ser bibliotecario. Creo que ni "pensábamos". Siendo por profesión hurgador del alma humana puedo suponer que si bien tenemos retos tecnológicos, tenemos también por delante retos humanos. Si, como he dicho antes, la biblioteca no es un fin en sí mismo, si la informatización es sobre todo un instrumental para el logro de propósitos, entonces el eslabón clave, que no el "eslabón perdido", es el bibliotecario.

El bibliotecario/a no es el portador de una misión de la biblioteca. Esto es literatura de ciencia ficción y no de la mejor. La biblioteca es la expresión de la misión del bibliotecario. Y la misión del bibliotecario es la prestación de un servicio de alta calidad a los clientes. ¿y qué servicio es ese? ¿y cómo brindar ese servicio? Si tuviera mucho más tiempo, me detendría más en lo que a partir de este momento serán apenas ideas enunciadas -llevo trece años hablando algo menos de quince minutos. De modo que cuando me dan una oportunidad más bondadosa en cuanto a minutos y segundos (me dijeron que media hora), me exployo de manera casi abusiva. Disculpenme. Voy terminando.

En las miradas más extendidas acerca del servicio que brinda el bibliotecario se reconoce como punto de referencia "la satisfacción de necesidades informativas". "Ser bibliotecario es realizar una actividad profesional compleja cuya finalidad, en un sentido amplio, sería saber diagnosticar los problemas de información de los usuarios y plantear soluciones a los mismos. Sería aplicar una metodología a las necesidades de información parecida a la que aplica un médico respecto a la salud".⁹ Se abre bastante más la propuesta cuando se le mira más que como un "informador" -informático en el peor sentido de la palabra-, como un "gerente de información: un profesional moderno, receptivo y dispuesto a aplicar sus conocimientos de forma crítica y objetiva. Capaz de aplicar las herramientas pertinentes de cada proceso -informática, marketing, relaciones públicas, recursos humanos, idiomas...; convirtiéndose en un profesional multi-disciplinar e interdisciplinar".¹⁰

Sobre el tema quisiera agregar una reflexión personal (en realidad otra). Tomaré como cómplice al estructurante básico: la necesidad del cliente, mi necesidad "de información" y me hago acompañar de una sentencia martiana: "Todo esfuerzo por difundir la instrucción es vano ,cuando no se acomoda la enseñanza a las necesidades, naturaleza y porvenir del que la recibe".

Es necesario tener en cuenta, de una parte, la diferencia entre "necesidad" y "conciencia de la

necesidad". Los clientes no siempre (no hay tiempo para polemizar, pero diría que muy pocas veces) tienen consciencia de su "necesidad de información". En algunos casos no es información lo que sentimos que necesitamos. Puede que se sienta que se necesita algo que resulta inalcanzable sin información. Puede incluso que se necesite conocer algo (aquí se abriría, por cierto, otra brecha de sumo interés. Me limito a citar a Bunge: "La información en sí misma no vale nada, hay que descifrarla. Hay que transformar las señales y los mensajes...en ideas y procesos cerebrales, lo que supone entenderlos y evaluarlos. No basta poseer un cúmulo de información...la información no es conocimiento. Y lo que importa es el conocimiento. No tiene interés, creo yo, insistir en la información. Hay que insistir más bien en la relación que ésta tiene con el conocimiento..."¹¹

No es lo mismo "tener la necesidad de..." que reconocerla, que aprehenderla. Esto es algo que sabemos perfectamente. Está marcando el desarrollo infantil ante algún que otro estilo de enseñanza didactista y formalista. Está en nuestro cotidiano de vida.

En los escritos de los "corta y pega", tan duramente criticados por *Cañedo*,¹² podremos decir que hay información, pero no conocimiento.

De otra parte no hay que olvidar que la necesidad que no tiene condición de realización, no es como tal necesidad. Yo digo, no es una demanda. Voy, como siempre lo he hecho, con Marx, ahora en cita: "Si no tengo dinero para viajar, no tengo la necesidad - es decir, ninguna necesidad real que se satisfaga - de viajar. Si tengo vocación por el estudio, pero no dispongo del dinero para ello, no tengo vocación de estudioso: es decir, no tengo vocación efectiva, verdadera".¹³ Es el encuentro de la necesidad con su "objeto de satisfacción" y la existencia de una condición mínima de realización quiénes la hacen necesidad real, efectiva, movilizadora de comportamiento: demanda.

Entonces, para el bibliotecario, no se trata sólo de "favorecer la satisfacción de las necesidades". Mucho más. Se trata de "ayudarles" a encontrarse a sí mismas en sus objetos factibles de satisfacción. Promover el encuentro entre algo que se desconoce como necesario y el instituyente de su carácter de ser necesario. Se trata sobre todo de crear necesidades.

Lo digo de otro modo. Como cliente quiero una biblioteca que "venga a mí". No es vagancia. Y aunque lo fuera. Quiero un bibliotecario que me guíe en el encuentro de lo que necesito y no se. Que me salve de lo que puedo saber sin necesitarlo. Que gestione mi desarrollo "más allá del principio del placer" interceptándolo con el "principio de la realidad". Que no me deje detenerme. Un bibliotecario que con todo el instrumental informático ponga en el punto rojo del colimador mi dirección electrónica y me convoque, me instigue, se haga coautor de mis hazañas, rectificador de mis derrotas, explorador de mis ansias. Quiero un bibliotecario con vocación de servicio. Y digo vocación, porque el servicio, el buen servicio, el que satisface y educa, el que llena el espíritu y la laguna de la necesidad se sustenta en una vocación. Solo así se hacen proféticas aquellas palabras de Gabriela Mistral: "Existe la alegría de ser puro, y la de ser justo. Pero existe, sobre todo, la maravillosa, la inmensa alegría de servir".

Y creo que he llegado a un punto clave. La biblioteca de nuevo tipo no será tal por ponerse zapatillas

Nike, New Balance, ADIDAS, entiéndase porque tenga como sustrato operativo el *Windows XP*, una *Pentium 4* o cualquiera de los aditamentos que componen la "red neuronal instrumental externa" del cerebro humano. La biblioteca será de nuevo tipo cuando haya roto el cerco de sus paredes y el de su "epistemología asistencialista" que suponen esperar a que venga el paciente. "Lo nuevo" de la biblioteca no esta en su fachada, en su puesta en escena, en sus instrumentos de faena. Lo nuevo esta en "el nuevo bibliotecario". Como bien sentenció Ortega y Gasset, "ahora va a surgir ante nosotros el perfil de una tarea incomparable más alta, más grave, más esencial. Cabría decir que vuestra profesión ha vivido sólo las horas de juego y preludio... Ahora viene lo serio, porque el drama empieza".¹

Esto, queridas compañeras y compañeros, es un cambio "epistemológico", discúlpenme la gravedad del término. Esto supone no solo otra forma de pensar, sino, lo que es mucho más difícil, otra forma de pensarnos. Y "si queremos materializar este tránsito de un sistema intelectual a otro, tenemos una sola opción: concebir nuevas formas de información, nuevas modalidades de preparación al pensamiento".⁶ Y como ya estoy bien a un paso de la "guillotina opinática" (cosa que nunca me ha preocupado), bien al de convertirme en un "colaborador intelectual" de ustedes (ojalá opten por esta variante), les digo aún más. Prepárense para la herejía. En esta "revolución en la revolución", habrá que pasar por un tránsito de nomenclatura que, como todos, es sobre todo síntoma de un cambio de pensamiento. El concepto estructurante de una actividad de servicio, de un profesional que deja su lugar para ponerse en el lugar del otro y desde allí reconstruye su lugar, el concepto estructurante de una función que sin lugar a dudas llamo educativa, constructiva, generativa y movilizadora, no es "información", sino "comunicación".

El bibliotecario, la función bibliotecológica que vislumbro al interpretar sus ansias y sus proyectos, sus metas y sus retos, sus angustias y certezas, esa función descansa en "la comunicación". Cuando hablamos de "volcarse más hacia los servicios", hablamos de comunicación. Cuando hablamos de "no esperar a que lleguen los usuarios a la biblioteca", hablamos de comunicación. Cuando el ser humano es puesto en el "centro de la red", entonces, definitivamente, no hay lugar a dudas, hablamos de comunicación.

Tocando los dos minutos finales de mi intervención no puedo dejar de mencionar nuestro contexto actual en materia de comunicación. Hay un mundo mediático que se empeña en consumir nuestros esfuerzos y dominar a su antojo. Hoy todos los eventos de la vida humana tienen una existencia "mediática". Para muchos "los medios" son el espacio de la verdad. "El efecto de realismo de la noticia televisiva (si recibo la noticia de que un avión se ha precipitado en el mar, es indudablemente cierta, de la misma forma que es verdad que veo las sandalias de los muertos flotar, y no importa si por casualidad son las sandalias de una catástrofe precedente, usadas como material de repertorio), hace que se sepa y se crea sólo aquello que dice la televisión".¹⁴

Esta tendencia viene reforzada por las acciones mediáticas "on line", en tiempo real. Una comunicación "sincrónica". Lo "on line" ha pasado a ser sinónimo de "verdad". Pero sabemos que la realidad esta escondida. Peor aún, esta siendo intencionalmente escondida. Esta siendo sustituida por la realidad mediática: la prensa, la radio, la televisión. Los dueños del espacio audiovisual se perfilan como los constructores de la realidad, no en el sentido constructivista, sino maquiavélico. Como afirma Kane:

"Los que controlan el mercado de producción y distribución de la información determinan antes de la publicación qué productos se producirán en masa, y por consiguiente, qué opiniones se introducirán oficialmente en el mercado de opinión".¹⁵

La realidad se mezcla con la ficción, la ciencia con la especulación, la razón con el absurdo. Entre *Spielberg* e Internet llegamos a creer que todo es posible. Conservamos la capacidad de maravillarnos, pero ya casi nada nos sorprende. Y no vayamos a culpar a la comunicación por el show. Lo hacedores del show son los dueños hegemónicos de los medios de comunicación.

Los medios "informan" sobre la realidad que ellos mismos generan. Una suerte de "egocentrismo comunicativo mediático". La información alucina al conocimiento, pretende usurpar su lugar. La información juega a ser el conocimiento. El conocimiento son los medios de información. La transculturación es apenas un proceso ingenuamente inocuo. Ahora se trata de "hipnosis social mediática".

En el informe del 2001 del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo se señaló:¹⁶

"Las redes tecnológicas están en vías de transformar el mapa del desarrollo y de crear las condiciones que permitan realizar en un periodo de diez años progresos que en el pasado habrían llevado varias generaciones". Sin embargo, "existe una línea de teléfono por cada dos habitantes en los países ricos contra una cada 15 en los países en vías de desarrollo y una cada 200 en los países menos desarrollados. La tercera parte de la humanidad aún no cuenta con electricidad, y qué decir de los índices de analfabetismo".

La voz de Cuba también lo ha denunciado: "Mucho ha logrado el hombre en las ciencias y las tecnologías desde el comienzo de la historia. Impresionan los descubrimientos del último siglo y su incesante dinámica. Pero lo realmente sorprendente es el contraste entre el progreso material reservado sólo a algunos, y el atraso cada vez más agudo en el desarrollo del humanismo y la solidaridad". [Ricardo Alarcón. Discurso en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información].

Es esto lo que quiero subrayar en este final, con la esperanza de que quede "martillando" en la cabeza de todos nosotros: los comunicadores (ya los sumé): el desarrollo del humanismo y la solidaridad. Esta es la supramisión. Lo que más allá o más acá de la biblioteca, la información y la comunicación ha de presidir todo lo que hagamos. El ser humano, la humanidad. Esa es la cuestión. Se trata de creación y educación de valores. Algo que nos corresponde a todos. Cultivar la inteligencia humana, no la que se escuda en una saturación de información sin compromiso ni proyecto, sino la inteligencia que se funda en los valores esenciales del ser humano, esa que en palabras de *Martí* es el único poder definitivo: "el derecho mismo, ejercitado por gentes incultas, se parece al crimen. Los hombres fuertes que se sienten torpes, se abrazan a las rodillas de los hombres inteligentes...La inteligencia da bondad, justicia y hermosura: como un ala, le levanta el espíritu...Del puñal hace espada, de la exasperación, derecho; del gobierno, éxito; de lo lejano, cercanía".

Muchas felicidades en esta su jornada. Mucho éxito en su empeño. Que los acompañe siempre la certeza

de que Vale la pena.

Muchas gracias.

Referencias bibliográficas

1. Ortega y Gasset J. Misión del bibliotecario. Disponible en: <http://www.cddhcu.gob.mx/bibliot/publica/libros/mision/indiceco.htm> Consultado: 28 de mayo del 2004.
2. Pérez A, Acosta H. La convergencia mediática: un nuevo escenario para la gestión de información. ACIMED 2003;11(5). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_5_03/aci03503.htm Consultado: 5 de junio del 2004.
3. Bello RO, Alfonso I. Elementos teórico-prácticos útiles para conocer los virus informáticos. ACIMED 2003;11(5). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_5_03/aci04503.htm Consultado: 1 de junio del 2004.
4. Portal de Infomed. [sitio en Internet]. Disponible en: www.sld.cu Consultado: 7 Junio del 2004.
5. Spindler M. Nuestra diversidad creativa. En: Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo. Informe de la Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo. París: Ediciones UNESCO, 1997. pp. 69.
6. Rossellini R. Un espíritu libre no debe aprender como esclavo. Escritos sobre cine y educación. Barcelona: Ediciones Paidós, 2001. pp.10,17.
7. Urra P. Internet a la cubana: el ser humano en el centro de la red. Acimed 2003;11(1). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_1_03/aci06103.htm Consultado: 28 de mayo del 2004.
8. Eco H. Vegetal and Mineral Memory: The Future of Books. Disponible en: <http://weekly.ahram.org.eg/2003/665/bo3.htm> Consultado: 5 de junio del 2004.
9. Gómez Hernández JA. Biblioteconomía e investigación aplicada a la mejora de las bibliotecas. Disponible en: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/> Consultado: 4 de junio del 2004.
10. Pereira PM. Biblioteconomia e o Bibliotecário: quem é o bibliotecário? Qual sua formação?! E quais são suas distintas funções no mercado de trabalho? Disponible en: <http://www.ufrgs.br/cebi/bib.htm> Consultado: 2 de junio del 2004.
11. Bunge M. La concentración mediática, peligro para la democracia. México DF: Etcétera, 2003.
12. Cañedo Andalia R. Corta y pega: una nueva revelación de la improductividad científica. Acimed 2003;11(4). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_4_03/aci01403.htm Consultado: 7 de junio del 2004.
13. Marx C. Manuscritos economicos y filosoficos de 1844. La Habana: Editora Política, 1965.
14. Eco H. A un régimen mediático no le hace falta meter en la cárcel a sus opositores, los reduce al silencio. Disponible en: http://www.stecyl.es/Opinion/040124_op_ep_Umberto_Eco_Ojos_del%20Duce.htm Consultado: 4 de junio del 2004.
15. Kane J. La democracia y los medios de comunicación. Revista Internacional de Ciencias Sociales 1991;129.
16. Mattelart A. Comunicación, poderes, resistencias. Disponible en: <http://catedras.fsoc.uba.ar/mastrini/mattelart.htm> Consultado: 5 de junio del 2004.

Recibido 5 de octubre del 2004:

Aprobado: 13 de octubre del 2004

Dr C. Manuel Calviño Valdés-Fauly.
Facultad de Psicología. Universidad de La Habana.
Calle San Rafael No. 1168 entre Mazón y Basarrate
Plaza, Ciudad de La Habana, Cuba.
Correo electrónico: calvino@infomed.sld.cu

¹ **Doctor en Ciencias Psicológicas. Facultad de Psicología. Universidad de La Habana.**

Ficha de procesamiento

¿Cómo citar esta contribución según el estilo Vancouver?

Calviño Valdés-Fauly M. Carta encontrada en un email "colectivo" infectado por el virus W2004-BiblioTK.InfoALL conocido como "I need you". Acimed 2004; 12(5). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci01504.htm Consultado: día/mes/año.

Términos sugeridos para la indización

Según DeCS ¹

PSICOLOGIA APLICADA; CIENCIAS DE LA INFORMACION; BIBLIOTECOLOGIA.
PSYCHOLOGY, APPLIED; INFORMATION SCIENCE; LIBRARY SCIENCE.

Según DeCI ²

CONFERENCIAS; BIBLIOTECOLOGIA; CIENCIAS DE LA INFORMACION; PSICOLOGIA DE
LA INFORMACION
CONFERENCES; LIBRARY SCIENCE; INFORMATION SCIENCES; INFORMATION
PSYCHOLOGY

¹ BIREME. Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS). Sao Paulo: BIREME, 2004.

Disponible en: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>

² Díaz del Campo S. Propuesta de términos para la indización en Ciencias de la Información.

Descriptores en Ciencias de la Información (DeCI). Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/tesauro.pdf>

Indice Siguiente