

**FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS
CIEGO DE AVILA**

Implantación de un subsistema de información sobre el usuario en el Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Ciego de Ávila

Implementation of an information subsystem on the user at the Ciego de Avila Medical Sciences Provincial Information Center

María J. Machado Cano (1); Sara Belkis Morgado Ruiz (2); Yolanda Pérez Jiménez (3)

RESUMEN

En los últimos años se ha puesto énfasis en las funciones educativas y culturales de asesoría y de influencia de las entidades de información sobre las comunidades de usuarios, teniendo en cuenta sus necesidades específicas. Teniendo esto en cuenta, se implanta, en el Centro provincial de Información de Ciencias Médicas de Ciego un subsistema de información sobre el usuario para conocer sus necesidades de información y formación para, a partir de este conocimiento adaptar los servicios a las categorías y grupos de usuarios prioritarios. Se utilizó la guía metodológica para el estudio de las necesidades de información y formación de usuarios de Israel Núñez Tapia, modificada por los autores y adaptada a las condiciones del Centro y se trabajó sobre los niveles de prioridades establecidos en el Municipio Ciego de Avila. Con la realización de este trabajo, quedó determinado el universo de usuarios que la entidad debe atender, se conformaron para su actualización permanente las categorías o segmentos de usuarios, así como su nivel de prioridad. También se diseñaron algunos productos de acuerdo a las necesidades de los usuarios

Palabras clave: Servicios de Información; Necesidades de Información; Estudios de demanda; política de Información

(1) Dra. C. Profesor Titular. Facultad de Ciencias Médicas de Ciego de Avila

(2) Licenciada en Información Científica y Bibliotecología. Jefa del Servicio Técnico del CPICM

(3) Especialista de Primer Grado en Dermatología. Profesor Titular Directora CPICM

INTRODUCCION

Es un hecho reconocido que..."toda entidad de información cobra sentido en la medida que logre satisfacer las necesidades de sus usuarios o lectores" (1). A tal efecto estas entidades deben tener un dominio amplio de todas las fuentes y caudales disponibles para poder determinar aquellos capaces de transmitir la información más útil y adecuar su entrega a la satisfacción de un conjunto de necesidades que están predeterminadas y por cuyo aseguramiento se debe responder. El ideal de una entidad de información es entregar al usuario todo lo necesario, pero al mismo tiempo no más de lo que necesita, haciendo de esta manera más eficiente su gestión.

Por otra parte, se ha planteado que es equivocado imponer al cliente de la información criterios de uso y consumo de ésta. Él es quien debe determinar qué tipo de información, producto o servicio ha de utilizar, lo que depende de las necesidades que quiera satisfacer y de los servicios que se brinden (2). Algunos autores (3,4) señalan que, si el interés del usuario es impreciso con respecto a sus necesidades objetivas y la demanda es también imprecisa con respecto al interés del mismo, planificándose sólo la actividad informativa para satisfacer demandas, es baja la efectividad del trabajo de satisfacer las necesidades reales del usuario.

Al revisar la literatura sobre investigaciones previas realizadas en este campo se demuestra que el tiempo dedicado a esta tarea por los profesionales de la información y el déficit de recursos materiales, son las principales restricciones para mantener una conducta adecuada en el conocimiento del mercado

de usuarios (2,3, 5). Lo que trae como consecuencia que se utiliza en el sector de la información de forma indiscriminada los términos de necesidad, intereses y demanda de la información.

La necesidad de la información se manifiesta a través de las cualidades de las personas (capacidades, hábitos, habilidades y conocimientos entre otras) que determinan la conducta individual hacia la información. La necesidad de la información se manifiesta a través de las cualidades de las personas (capacidades, hábitos, habilidades y conocimientos entre otras) que determinan la conducta individual hacia la información.

El interés de información, por otra parte, es el reflejo subjetivo y consciente que tiene el usuario de su necesidad objetiva y que no necesariamente tiene que coincidir con ésta. Además, el interés informativo del usuario sólo puede conocerse cuando éste la expresa de forma espontánea o provocada.

Estas características socio-psicológicas de personas o grupos determinan conjuntamente con las características de los problemas y de los recursos informativos la necesidad de información específica del individuo o grupo (4).

Los sistemas de información requieren de una información constante sobre sus clientes que permita tomar decisiones en el momento de elaborar un nuevo producto informativo, establecer los objetivos de calidad y sentar las bases para su mejora posterior y de satisfacer las necesidades de los clientes actuales y potenciales.

Autores como Nuñez Tapia, 1993, considera que este tema ha sido insuficientemente tratado en las revistas especializadas, siendo insuficiente también el tratamiento metodológico sobre esta temática, existiendo un divorcio entre el trabajo teórico y la forma de abordar estos estudios en la práctica (1). EL CPICM de Ciego de Avila presenta índices de transferencia extremadamente bajos. Un ejemplo de esto es, que, durante el año 1997, sólo 2 400 usuarios recibieron los servicios del Centro y que especialidades tales como Estomatología y Licenciatura en Enfermería prácticamente no usaron los servicios que se brindan.

Esta situación viene aparejada al hecho de existir grandes volúmenes de publicaciones ociosas, al mismo tiempo que se carece de la información que los usuarios necesitan. Esta situación es el resultado del desconocimiento de las necesidades reales y de las características de los usuarios potenciales a los que se les debe prestar servicio

En el presente trabajo se exponen los resultados de la aplicación en el CPICM de un enfoque sociopsicológico en el trabajo con los usuarios, partiendo de la consideración de que las entidades de información tienen una función educativa, de influencia o impacto sobre sus usuarios, o sea que no deben limitarse a satisfacer solicitudes, sino incidir en la formación de conocimientos, aptitudes, intereses, habilidades, hábitos y capacidades como un proceso educativo-informativo dirigido por la entidad de información y para lo cual necesita conocer a cabalidad sus necesidades objetivas.

METODO

Para establecer el subsistema de información sobre el usuario, lograr conocer sus necesidades y establecer los servicios adecuados a estas necesidades, tomaremos como referencia la Metodología establecida por Israel Nuñez Paula, de la Facultad de Información Científico Técnica de la Universidad de la Habana (1), modificada por los autores en base a las características del CPICM. Este subsistema se estableció en los usuarios potenciales del municipio Ciego de Avila y consta de las siguientes etapas:

Establecimiento del control total de usuarios

Definición de los documentos que pueden servir para determinar la composición y totalidad de los usuarios, lo que se hará a partir de los Registros de Recursos Humanos del Sectorial Provincial de Salud y de los Departamentos de Cuadros y Secretaría Docente de la FCM de Ciego de Avila.

Elaboración de las tarjetas del Control Total de Usuarios

Determinación de la proporción usuario/trabajador de la información.

Categorización de los grupos de usuarios, teniendo en cuenta las características de las unidades de salud que componen la comunidad de usuarios, que en este caso son: profesores de la FCM, profesionales de la APS no docentes, profesionales de la ASS no docentes y alumnos de la FCM

Establecimiento de las prioridades entre las diferentes categorías de usuarios, incorporándose este nivel de priorización a las tarjetas del Control de usuarios

3.1- Aplicación del instrumento (entrevista al usuario) teniendo en cuenta 22 variables sobre la actividad que realiza el usuario, plazos de tiempo en que necesita la información, tiempo de que dispone para la lectura o consulta de información, posibilidad de envío electrónico de información, características socio-psicológicas y culturales de los usuarios y variables del servicio hacia el usuario. Para diseñar el estudio de las necesidades de estos niveles de prioridad se decidió, primeramente, distribuir las variables de la siguiente forma:

Variables de caracterización general de los usuarios: (5)

Variables sobre necesidades informativas (6)

Variables de producción científica (4)

Variables sobre los conocimientos de los usuarios sobre los servicios del CPICM (4)

Variables relacionadas con las características socioculturales de los usuarios (3)

En segundo lugar, se procedió a identificar las fuentes de información que pueden y deben utilizarse para extraer los valores de las variables relacionadas con las necesidades informativas, extrayendo el valor de estas variables tanto de fuentes documentales como no documentales y en tercer lugar se seleccionaron las técnicas de recopilación de información que se utilizarán para la obtención de los datos de cada una de las fuentes de información.

RESULTADOS DEL ESTUDIO

ESTABLECIMIENTO DEL CONTROL GENERAL DE USUARIOS, CATEGORIZACIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE PRIORIDADES

Al iniciar la realización de este trabajo nos dimos a la tarea de buscar los usuarios potenciales que tendrá el CPICM con su red de bibliotecas.

En el año 1999 cuando se comenzó la investigación, la provincia contaba con un total de 1927 médicos, 344 estomatólogos, 635 profesionales no propios (PNP) de acuerdo al registro de Estadísticas del sectorial provincial de salud.

Teniendo en cuenta, que, en toda nuestra red de información, solo contamos con 2 especialistas en Información Científica y 7 técnicos, la proporción de usuarios/trabajador de la información capacitados para atenderlos íntegramente es alta, por lo cual fue necesario hacer una categorización previa al estudio de las necesidades y una jerarquización posterior, para determinar los grupos o categorías que se priorizan en el estudio y en el diseño de los servicios para estos usuarios.

El criterio utilizado para la categorización fue: tipo de actividad, obteniendo de esta forma:

Docentes: donde se incluyen todos los profesionales de la salud que tienen la docencia como actividad fundamental o que son profesores adjuntos de la FCM de Ciego de Avila.

Profesionales de la asistencia: donde se incluyen todos los profesionales de la salud, que tienen la asistencia como actividad fundamental

Dirigentes: los que tienen la administración como actividad fundamental y no poseen categoría docente.

Para definir las prioridades, tanto para el estudio de las necesidades peculiares de información, como para el diseño del servicio, se adoptó el criterio: relación con los objetivos estratégicos del CPICM, donde la impartición de docencia en las carreras de Ciencias Médicas, es uno de los principales objetivos, lo que dio como resultado tres niveles de prioridad:

Docentes con proyectos de investigación registrados en el Plan temático de Investigaciones de la FCM
Profesionales que tienen como tarea fundamental el trabajo en centros asistenciales y son profesores adjuntos o a tiempo parcial

Profesionales que se desempeñan en cargos administrativos e imparten docencia.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS E IDENTIFICACIÓN DE SUS NECESIDADES INFORMATIVAS

La mayoría de los usuarios se encontraban en el nivel II de prioridad (docentes que tienen como actividad fundamental la asistencia médica), siendo la mayoría Instructores con menos de 10 años de

experiencia, lo que se corresponde con la distribución de la pirámide docente de la FCM de Ciego de Avila. (tabla 1).

Con relación al conocimiento que tienen nuestros usuarios del idioma inglés, con la excepción de 5 usuarios que refirieron leer bien, el resto consideró de forma general como regular sus habilidades para leer, escribir y hablar en inglés.

Como se muestra en la tabla 2, En el caso de los usuarios prioritarios, la mayoría de los que tienen el nivel II poseen 1 o 2 horas al día para obtener la información y los tiempos utilizados son medianos y cortos fundamentalmente, lo que se corresponde con el tipo de trabajo que realizan donde es necesario la búsqueda rápida y diaria de información. En el nivel I se refiere fundamentalmente menos tiempo disponible para obtener información y plazos de lectura más largos.

El tiempo disponible y el que dedica a leer son categorías que, aunque se relacionan tienen que ver con el tipo de trabajo del usuario priorizado y con hábitos de disciplina laboral y de lectura sobre los cuales la entidad de información debe influir no solo informando sino educando Estas variables a su vez, le permiten, al trabajador de la información, determinar la velocidad de lectura aproximada y el volumen y la frecuencia de entrega de información.

Las fuentes de consulta más utilizadas son las revistas cubanas y los libros, en los 3 niveles de prioridad. Son pocos los usuarios que refieren utilizar las revistas extranjeras e Internet, lo que se puede deber al desconocimiento de idioma inglés y al poco entrenamiento en la lectura en este idioma y específicamente en el caso de Internet a la ausencia de posibilidades tecnológicas en las unidades de procedencia de los usuarios (tabla 3).

La mayoría de los usuarios en estudio refiere que utiliza la biblioteca de la unidad y una gran parte además de ésta, el CPICM. Muy pocos utilizan otras vías de obtención, lo que pudiera deberse a que la bibliografía especializada se encuentra fundamentalmente en estos lugares.(tabla 4).

La mayor parte de los usuarios estudiados referían conocer los servicios de información. Muy pocos conocían los servicios de Internet, lo que está en correspondencia con la escasez de recursos para la obtención de información automatizada en las unidades y en el CPICM. Muy pocos usuarios eran capaces de manejar catálogos (tabla 5).

Los usuarios en su totalidad consideraron que estaban satisfechos con la atención recibida tanto en las bibliotecas de las unidades como en el CPICM, pero señalaron una serie de sugerencias que mejorarían los servicios entre las que se encuentran:

- Servicios con acceso total a Internet
- Disponer de máquinas para los trabajos de búsquedas en las unidades y en el CPICM
- Conectar las bibliotecas de las unidades con el nodo central del CPICM. - Envío de bibliografía actualizada para las unidades

IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS

Se identificaron las necesidades informativas de cada usuario, en aspectos relacionados con la docencia, la investigación, la actividad asistencial y la gerencia. En el caso de la investigación se tuvo en cuenta el tiempo en que el usuario debía obtener resultados de acuerdo a los proyectos, lo que permitirá ajustar el servicio según las necesidades peculiares de los usuarios, así como el procesamiento y enriquecimiento del lenguaje de búsqueda informativa.

Hasta el momento se trabaja en la diseminación selectiva de información en estos usuarios.

Entre las actividades que a nuestro juicio deben estar incluidas en la formación de los usuarios está la correcta interpretación de la información científica, así como las pautas necesarias para escribir y publicar artículos científicos, por lo que se hizo necesario conocer en los usuarios en estudio las características de la producción científica.

Como se muestra en la tabla 6, los usuarios de los segmentos I y II publican poco y los del segmento I, muy poco, lo que se corresponde con otros estudios realizados en la provincia sobre producción científica. (6).

En cuanto a la participación en eventos, la totalidad de los usuarios refiere que participa regularmente en los mismos.

Es conocido que en el CPICM se brinda servicios de Consultoría Metodológica, lo que, a nuestro juicio, junto a la capacitación postgraduada en Redacción Científica y arbitraje científico, así como en el énfasis que este centro pone en la divulgación de la revista MediCiego entre los docentes posibilite el incremento de este importante indicador del trabajo científico de los docentes

CONCLUSIONES

Con la realización de este trabajo, quedó determinado el universo de usuarios que la entidad debe atender.

Se conformó para su actualización permanente las categorías o segmentos de usuarios y el nivel de prioridad que se les asignó.

Se diseñó el primer producto de acuerdo a las necesidades de los usuarios como diseminación selectiva de la información.

Es necesario señalar que, debido a no contar con los recursos necesarios, el CPICM se ve imposibilitado de prestar servicios que se tienen concebidos de acuerdo al tipo de usuario.

Teniendo en cuenta la baja producción científica de los usuarios del estudio, se decide brindar capacitación sobre información científica y redacción científica referida específicamente a estos usuarios y adecuado a sus exigencias de tiempo a través del servicio de Consultoría metodológica del CPICM.

SUMMARY

Emphasis has lately been laid upon the educative and cultural functions of tutorship and the influence of the information facilities on the communities of users, taking into account their specific needs. Taking this into consideration an information subsystem on the user is implemented at the Ciego de Avila Medical Sciences Provincial Information Center; in order to know their informative and formative needs and then from this knowledge adapt our services to the categories and groups of priority users. The "Guía Metodológica para el Estudio de las Necesidades de Información y Formación de Usuarios" by Israel Nuñez Tapia has been modified by the authors and adapted to the conditions of the center. The priority levels established in the municipality of Ciego de Avila have been worked upon. Along with the completion of this work, the universe of users that the facility must assist was determined; the categories or samples of users as well as their priority levels are conformed to be brought up to date. Some informative products are also designed according to the needs of the users.

Key Words: INFORMATION SERVICES, INFORMATION NEEDS, STUDY OF DEMAND, INFORMATION POLICY

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. ACIMED 1997; 5 (3),.32-51.
2. Cobo Espinosa Y; Nuñez paula I, Alcalde Hevia María Eugenia. El Unicef enCuba: necesidades de información y política de servicios. ACIMED 1999;7 (2): 82-103.
3. Valdés M. Marketing en el CNICM. Alternativas para su aplicación. ACIMED 1993:1 (3), 22-6
4. Eager C, Oppenheim C. An observational methods for underloking user needs studies. J. Jibr. Inform. Sc. 1996;21(1):1523.
5. Leckie G. J.; Pettigrew K.E.; Sylvain Ch. Modeling the information seeking of proffessionals: a general model derived from research on engeneers heathcare professionals and lawyers. Libr Quart 1996;66(2):161-93.
6. Machado Cano MJ; Pérez jiménez Y; López Flores MA; Abstengo Jorge Y. Producción científica sobre salud en la provincia de Ciego de Avila. ACIMED. 1999; 2 (1): 89-92.

ANEXOS

Tabla1. Datos generales de los usuarios priorizados en el estudio

Nivel de prioridad	Años de experiencia				Categorías docentes			
	1-5	6-10	11-15	+15	I	As	A	T
I	8		3	1	9	1	1	1
II	15	25	2	1	29	9	5	-
III	5	6		2	9	3	-	1
TOTAL	28	31	5	4	47	13	6	2

Tabla 2. Tiempo disponible para la obtención de información y tiempo que el usuario dedica a leer

Nivel De prioridad	Tiempo disponible					Tiempo que dedica a leer			
	1h/día	2h/día	½día/sem	1 día/sem	1día/mes	Muy largos	Largos	Medianos	Cortos
I	3			4	5	9	3		
II	13	25	4	1		4	18		21
III	3	8	2			6	7		

Tabla3. Fuentes de consulta utilizadas por los usuarios y tecnología de que dispone para obtener información de acuerdo al nivel de prioridad otorgado en el estudio

Nivel de prioridad	Fuentes de consulta						Tecnología disponible	
	Rev.cub	Rev. Ext.	Libros	Internet	Reprints	OR	#	%
I	9	2	6	1	3	-	2	17
II	21	6	18	12	5	-	12	18
III	11	3	11	2	-	6	4	33

Tabla4 Principales vías de obtención de la información

Nivel de prioridad	Vías de obtención		
	CPICM	BU	OTRAS
I	12	12	2
II	43	43	5
III	13	13	2

Tabla5. Conocimientos que poseen los usuarios en estudio sobre los servicios de información

Nivel de prioridad	Servicios que conoce							Evaluación de habilidades (%)	
	SL	PI	PC	RB	T	IN	Otras	Manejo de catálogos	Otras
I	12	12	12	12	12	2	-	1	
II	43	42	43	42	7	19	-	-	
III	13	13	13	13	13	13		3	

SI: Sala de lectura RB: Referencias bibliográficas

PI: Préstamo inter- bibliotecario T: Traducciones

PC: Préstamo circulante I: Internet

Tabla 6. Características de la producción científica del segmento de usuarios estudiado.

Nivel de prioridad	Publicaciones	
	#	%
I	2	17
II	23	53
III	7	53