

Título: Implementación de la metodología para el estudio de necesidades de información en la biblioteca municipal de referencia de Santa Clara.

Autores:

1. Ing. Gilberto Miguel Puig Rojo¹. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-1725-1936>
Correo: cmiscl@infomed.sld.cu
2. Lic. Lidia Esther Toledo Blay². ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-7887-9607>
Correo: lestherb@infomed.sld.cu
3. Lic. Yaine González Tanquero³. Correo: ygonzalez@infomed.sld.cu
4. Lic. Yanet Artiles Morales⁴. Correo: yartiles@infomed.sld.cu
5. Aleida Valdivia Pérez⁵ Correo: avaldivia@infomed.sld.cu

¹ Instructor. Biblioteca Municipal de Referencia, Santa Clara, Villa Clara. Cuba.

^{2,3,4} Licenciada en Gestión de la Información en Salud. Biblioteca Municipal de Referencia, Santa Clara, Villa Clara. Cuba.

⁵ Biblioteca Municipal de Referencia, Santa Clara, Villa Clara. Cuba.

Resumen: Determinar las necesidades de información de los usuarios potenciales influirá en el buen funcionamiento de los servicios de la Biblioteca Municipal de Referencia. La implementación de la metodología para el estudio de las necesidades de información en las bibliotecas y centros de documentación de salud a los usuarios de la Biblioteca Municipal de Referencia de Santa Clara aportará herramientas metodológicas que faciliten el estudio en el resto de las bibliotecas del municipio. Se realizó una clase metodológica instructiva con la participación de todos los responsables de las bibliotecas de la red, se confeccionaron y entregaron herramientas metodológicas de trabajo. Se utilizaron los métodos de análisis-síntesis, entrevistas y estadístico. Se aplicaron los procesos descritos en la metodología a los usuarios potenciales de la biblioteca y con su implementación permitió, además de definir y actualizar las necesidades informativas de los usuarios, el diseño y generalización de herramientas para el estudio en las bibliotecas médicas de la red municipal.

Palabras claves: Estudio de necesidades, necesidades informativas, metodología para el estudio de necesidades informativas.

Introducción:

El estudio de las necesidades informativas de los usuarios es una labor que no puede evitar ningún trabajador de la información y que resulta vital desarrollar a todas las instancias del Sistema Nacional de Información en Ciencias Médicas con el objetivo de garantizar la eficiencia del trabajo en cada unidad.

Según estudio documental, en la Biblioteca Municipal de Referencia de Santa Clara no existen antecedentes bibliográficos de estudios exhaustivos de necesidades de formación e información. Además, en visitas de trabajo a la red de bibliotecas del municipio se corroboró que los bibliotecarios no utilizan, de manera correcta, la metodología orientada para bibliotecas y centros de documentación de salud.

Está demostrado que la no aplicación de una metodología específica para los servicios de la biblioteca puede originar deficiencias en las aptitudes y competencias de los recursos humanos, dificultades organizativas, el no establecimiento de prioridades, pérdida de tiempo, desaprovechamiento de los recursos informativos y formativos, afectar la gestión del conocimiento, insatisfacción e inseguridad en los usuarios y frenar la misión de la institución universitaria. ¹

Los usuarios potenciales de nuestra biblioteca pertenecen a la Dirección Municipal de Salud y a la Unidad municipal de Higiene y epidemiología, es por ello que la concepción, orientación y diseño de ofertas de información debe realizarse a partir de las necesidades y demandas de ese universo de usuarios, pero previamente es necesario realizar un estudio de necesidades de información para que al final el usuario tenga una satisfacción apropiada del servicio que se le brinde y que las herramientas utilizadas tributen y faciliten el proceso de estudio en las bibliotecas médicas del municipio de Santa Clara.

El estudio de necesidades de información aplicado se basa en la metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en

las bibliotecas y centros de documentación de salud,² que se encuentra en vigor, la cual se ha adaptado a las condiciones de la Biblioteca Municipal de Referencia de Santa Clara y tiene sus fundamentos teóricos en la metodología denominada Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje (AMIGA).³

Problema. ¿Cómo aplicar la metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud en las bibliotecas médicas del municipio de Santa Clara? La importancia del estudio radica en que permitirá puntualizar y definir el universo de usuarios potenciales y sus necesidades informativas, así como el diseño de herramientas metodológicas que faciliten el proceso de estudio en el resto de las bibliotecas.

Desarrollo:

La Biblioteca Municipal de Referencia es una unidad de información territorial que tiene como objetivo fortalecer, en el orden metodológico, la estructura del Sistema de Información Científico Técnico en Salud a nivel de municipio. Se encarga además de realizar controles de calidad de los servicios con vistas a garantizar el aseguramiento informativo de los especialistas de la atención primaria y secundaria de salud del territorio.

Se desarrollaron los procesos de la metodología:

1. diagnóstico de la organización y de su entorno,
2. identificación y registro de los usuarios potenciales,
3. determinación de segmentos y grupos de usuarios,
4. determinación de las prioridades,
5. definición de la política diferencial de la oferta,
6. determinación de necesidades,
7. diseño de las ofertas,
8. sistematización de la tecnología de gestión del aprendizaje

9. y evaluación de la calidad y de la utilidad de los procesos de la gestión del aprendizaje.

El contenido y manera en que se desarrollaron, resultados de cada proceso y datos tabulados fue tema de la clase metodológica instructiva con los responsables de las bibliotecas de la red municipal, donde además se dotó a los participantes de herramientas de trabajo para el desarrollo del estudio en sus unidades.

1. Diagnóstico de la institución de salud y de su entorno.

Los usuarios desarrollan su actividad técnica y profesional en relación directa con los propósitos y metas de la institución de salud en la que se encuentran insertados, en nuestro caso con la Dirección Municipal de Salud y la Unidad municipal de Higiene y epidemiología, es por ello que la concepción, orientación y diseño de ofertas de información debe realizarse a partir de las necesidades y demandas de ese universo de usuarios. Una vez desarrollado y explicado el proceso de *Diagnóstico de la institución de salud y de su entorno* y obtenido una caracterización de la organización teniendo en cuenta las características de la institución y de los departamentos se diseñó el modelo No1 (VER ANEXO 1) donde se reflejaron los datos resultantes de este proceso.

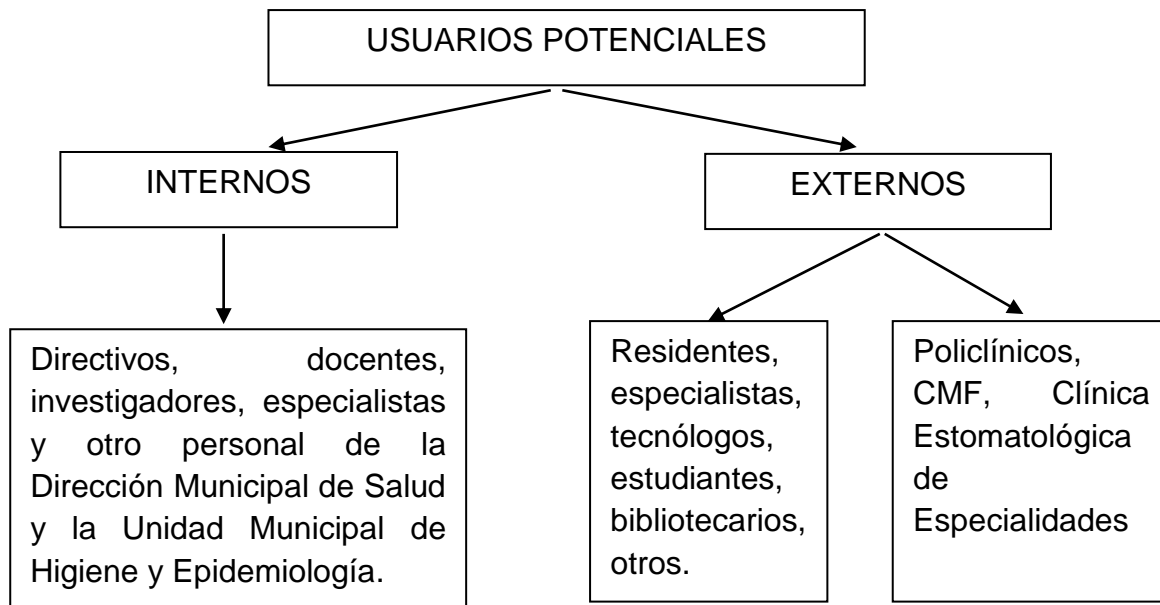
2. Identificación de los usuarios potenciales internos y externos.

Los usuarios potenciales son aquellos cuya actividad se vincula, directa o indirectamente, con el cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización y se distribuyen entre las entidades de la propia organización y grupos externos. De estos usuarios potenciales es necesario obtener determinados datos que garanticen la posibilidad de comunicación en cualquier momento, y confeccionar con esos datos un Registro o Directorio de Usuarios Potenciales³. Para esto, se definieron, las variables correspondientes, al menos: nombre, entidad a la que pertenece, función(es) o actividad(es) que realiza, cargo y localizaciones, electrónica, telefónica, fax, otras.

Son usuarios potenciales de la Biblioteca Municipal de Referencia:

- El universo de la comunidad médica en el municipio de Santa Clara, así como Policlínicos, Consultorios Médicos de Familia.
- Directivos, especialistas, profesores, investigadores, estudiantes y otro personal de la Dirección Municipal de Salud y la Unidad Municipal de Higiene y Epidemiología.
- Otras personas que no pertenezcan a alguno de los grupos que hacen solicitud de los servicios de la biblioteca, denominados usuarios reales.
- La biblioteca facilita, siempre que sea posible, la utilización de sus instalaciones, fondos y servicios por parte de cualquier ciudadano.

Figura 1. Usuarios potenciales de la Biblioteca Municipal de Referencia.



Como resultado del proceso *Identificación de los usuarios potenciales internos y externos*, se determinó el **perfil de usuario** basado en los datos aportados por el usuario, modelo No2 (VER ANEXO 2), permitiendo conocer el tema principal de interés en su actualización o investigación, así como datos de carácter particular. Se aplicó un

cuestionario para la entrevista, que ofreció información general de los intereses específicos de los usuarios como se muestra en el anexo. Y se elaboro una **ficha** para cada usuario como se muestra en el modelo No3 (VER ANEXO 3).

3. Segmentación y determinación de grupos de usuarios.

Partiendo del concepto de segmento como un grupo real o convencional (conformado por personas concretas y conocidas) cuyos miembros tienen en común uno o más aspectos esenciales de sus necesidades o disponibilidades y que, por tanto, tienen comportamientos similares ante determinados mensajes, situaciones o estrategias de comunicación³.

Además que la segmentación permite la agrupación de las necesidades, la formación de categorías que facilitarán al trabajador de la información el desarrollo de actividades en grupo o equipo. No se puede perder de vista la posibilidad de que un usuario que realiza funciones diferentes, o tiene diferentes habilidades y conocimientos, puede formar parte de más de un grupo.

Durante este proceso se identificaron los grupos o segmentos de usuarios con necesidades de información comunes. Para ello se definieron varios criterios de segmentación según el tipo de actividad al cual va a tributar la información producto del resultado del servicio.

Para la segmentación de los usuarios potenciales internos se definieron los siguientes criterios:

- a) Departamentos subordinados al director. (se estudio la estructura de los departamentos conociendo sus responsables y características de los usuarios por departamentos. Los resultados se reflejaron en el modelo No1, punto 1 y 2)
- b) Departamentos subordinados al vicedirector de asistencia médica.
- c) Tipo de actividad de los usuarios potenciales internos. (se identifico el tipo de actividad y función de los usuarios)

- d) Categoría de usuarios potenciales internos. (aquí se definen los usuarios internos para la DSI y se reflejaron en el modelo No1, punto 3)
- e) Especialidad a la que tributan los docentes como usuarios potenciales internos.
- f) Áreas de las ciencias y del conocimiento a las que tributa la actividad científica y las investigaciones tanto de usuarios potenciales internos como externos.

4. Determinación de las prioridades (jerarquización).

Se considero que presentarán mayor prioridad las categorías relacionadas directamente con el logro de la misión y los objetivos estratégicos de la institución. Es por ello que se establecieron cuatro niveles entre las categorías de usuarios y su jerarquización:

- ✓ Niveles de prioridad.
 - Primer nivel de prioridad: Directivos (responsables que se cumplan los objetivos según la misión de la institución)
 - Segundo nivel de prioridad: Docentes (son los que realizan directamente las tareas y actividades relacionadas con la docencia)
 - Tercer nivel de prioridad: Investigadores (llevan a cabo las tareas investigativas en la institución)
 - Cuarto nivel de prioridad: Especialistas
- ✓ Jerarquización.
 - Directores.
 - Vicedirector de asistencia médica.
 - Jefes de departamentos.
 - Profesores y docentes.
 - Investigadores.
 - Ciencia e Innovación Tecnológica.
 - Estudiantes.
 - Otros.

5. Definición de la política diferencial de los productos y servicios informativos.

Los niveles de prioridad, identificados en el proceso anterior, tiene su significado en el proceso de *Política diferencial de los productos y servicios informativos que se ofertan*, que consiste en la diferenciación de las características que adoptarán, de una parte, el estudio de las necesidades de información para cada usuario individual o grupo, según las prioridades establecidas y sus características, según la información obtenida y procesada hasta el momento, y de otra, las características de la gestión del conocimiento que se pretende desarrollar con los segmentos que se encuentran ubicados en cada nivel de prioridad.

Como principio general de la Política diferencial de la oferta, aquellos usuarios que se ubiquen en el último nivel nunca deben recibir una de menor calidad que la que recibían antes de la aplicación de la metodología para la investigación de las necesidades de información.

Para los niveles de prioridad superior, se proyectará una oferta orientada a la gestión de información de mayor ajuste a la medida, cuyas características son el punto de partida para determinar las variables que se emplearán en el estudio de las necesidades y disponibilidades de información, mediante la combinación del trabajo en equipo con la comunicación individual. Entre uno y otro nivel de prioridad, varía la profundidad del estudio de necesidades y disponibilidades y del ajuste de la oferta a la medida de esta.

Este proceso constituye una guía para la asignación de recursos y esfuerzos de la biblioteca en cada momento, en cada decisión, con el menor margen de error posible. Las variaciones posibles en los objetivos de la organización, que pueden ser coyunturales y que pueden generar cambios en los segmentos o grupos y en las prioridades, hacen que esta política no sea estática y, por tanto, debe mantenerse registrada y actualizada.

La política diferencial de la oferta de servicios para los usuarios según el estudio de necesidades está en correspondencia con las temáticas descritas en el modelo **No2 punto 8**.

6. Determinación de necesidades de información, conocimiento y aprendizaje.

A través de la encuesta o entrevista guiada a los usuarios se *determinan las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje*, teniendo en cuenta las variables que se reflejan en el **modelo No2 punto 8**, tales como:

- Temáticas solicitadas.
- Líneas de investigación (Tema de la investigación)
- Autores determinados (conocidos) sobre determinada temática para la consulta.
- Editoriales por el alto rigor científico relacionado con determinada temática para la consulta.
- Publicaciones específicas.
- Nivel de actualidad (período determinado que abarca la información)
- Alcance de los datos o información.
- Tipos de información: teórica y/o gráfica.
- Frecuencia de entrega de la información.
- Cantidad de información.
- Formas de presentación de la información.
- Idiomas que puede leer la información.

7. Diseño de las ofertas (productos / servicios).

Durante el desarrollo de los procesos, el universo de usuarios potenciales en la organización se ha identificado, segmentado y ordenado por niveles de prioridad. La Política diferencial de la oferta (proceso 5) constituye una declaración de propósito con respecto al *Diseño de las ofertas de servicios y productos* para cada nivel de prioridad establecido. Posteriormente, el proceso de consulta de las fuentes en la Determinación de las necesidades de información ha permitido obtener abundante información del

entorno de la organización, de todos los requerimientos que se derivan del contenido, la estructura y las condiciones de las actividades que realizan los usuarios, así como llegar a dominar los recursos disponibles para la información adecuada a las necesidades de los diferentes segmentos y personas en la organización.

En este caso, el diseño no tiene una forma preconcebida, sino que se crea y se acuerda, se realiza y se controla, con el propio usuario, individual o departamental, durante el proceso de determinación de sus necesidades de información. Resulta conveniente para la ejecución de estas formas de servicio, que el personal adquiera una buena preparación en el uso de diversas técnicas de trabajo en grupo y habilidades de comunicación, así como el dominio de las TIC, para realizar las ofertas con el máximo aprovechamiento de la tecnología.

Oferta de servicios y productos: diseminación selectiva de la información, Preparación y entrega de bibliografía, Preparación y Entrega de Listas de Nuevas Adquisiciones de Fuentes de Información, Preparación y Entrega de Productos Informativos con valor agregado, Asesoría editorial para la publicación de artículos científicos, información sobre el factor de impacto de las revistas, información sobre bases de datos, memorias de eventos, resúmenes, Preparación y entrega de bibliografía, boletines informativos, hojas informativas, entre otros.

8. Sistematización de la tecnología de gestión del aprendizaje.

La sistematización de la tecnología de gestión de aprendizaje consiste en garantizar que todos sus procesos tengan, realmente, un carácter de sistema y permitan responder coherentemente, como un todo único, a las metas u objetivos. Para ello se requiere un hilo conductor que haga posible el carácter de sistema de los procesos³.

Para ello, en todos los procesos y decisiones se debe utilizar la información actualizada sobre las necesidades y disponibilidades de información mediante el registro que se ha

sugerido, y responder, en forma y contenido, a las características de dichas necesidades.

En nuestro caso la tecnología está al servicio de la gestión del conocimiento y aprendizaje siendo utilizada por el usuario y personal de la biblioteca en función de las necesidades informativas. Utilizando un navegador permite a los usuarios acceder a la información a través de navegadores estándares como Internet Explorer y Mozilla Firefox utilizando el protocolo de comunicación http. Permite además acceder a recursos y a cualquier información disponible en la Biblioteca Virtual de Salud.

9. Evaluación de la calidad y utilidad de los procesos de la metodología.

El conjunto de procesos exige la *Evaluación de la calidad y utilidad de dichos procesos*, a la luz de los resultados externos o el impacto de ellos en la organización. La gestión del aprendizaje debe garantizar, tanto la obtención y comunicación de la información adecuada para su proceso de evaluación continua, como el registro y procesamiento de la información, que permite la autoevaluación de los propios procesos sobre la base de la satisfacción de las necesidades de aprendizaje de los usuarios.

La evaluación se puede realizar de diferentes formas:

- A través de una entrevista con el usuario, cada vez que reciba el servicio.
- A través del Jefe de Dpto., donde de su opinión de la satisfacción del servicio recibido.
- De existir una base de datos, se confeccionará un modelo a modo de retroalimentación para conocer la efectividad del servicio ofertado.

Conclusiones:

Con la implementación de la Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud en la Biblioteca Municipal de Referencias del municipio de Santa Clara, posibilitó la aplicación correcta y exhaustiva de dicha metodología, así como el aporte de herramientas que facilitan el proceso de estudio de las necesidades informativas en

las bibliotecas médicas de la red municipal como proceso imprescindible dentro de las funciones de la biblioteca.

Bibliografía:

1. Estudio de necesidades de información de los usuarios de la biblioteca en la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos
<https://www.medigraphic.com/pdfs/espirituana/gme-2019/gme192i.pdf>
2. Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud
<http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v15n4/aci04407.pdf>
3. AMIGA: una metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades
<http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v12n4/aci02404.pdf>
4. Aportaciones al campo de estudio usuarios de la información
https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/73/1/15_escuela_pensamiento_Patricia_Hernandez.pdf
5. Estudios de usuarios en el diseño de servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación: estudio de caso
<http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n72/a06n72.pdf>
6. Estudio de las necesidades de información de la comunidad de usuarios de la BIB-INEN, en apoyo al diseño del servicio de Disseminación Selectiva de la Información
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7841590>
7. Contribución al perfeccionamiento de la gestión de información en la biblioteca del policlínico "Tula Aguilera", Camagüey, Cuba
<http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v23n2/aci04212.pdf>
8. El perfil del usuario de información
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1970/1/EI%20perfin%20del%20usuario%20de%20la%20informaci%c3%b3n.pdf>
9. CONOCIMIENTOS Y NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS MÉDICOS DE FAMILIA
<http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v16n5/mgi16500.pdf>

ANEXOS.

Anexo No1

Modelo No1. *Estudio de necesidades de la institución.*

1. Características de la institución:

- Institución:
- Misión:
- Visión:
- Estructura de los Departamentos.

	Denominación del departamento.	Responsable
1		
2		
N		

- Director(a):
- Canales de comunicación:
 - ✓ E-mail:
 - ✓ Teléfono fijo:
 - ✓ Teléfono móvil:

2. Características de los Departamentos.

- Características de los usuarios.

	Denominación del departamento	Cant. de trabajadores.	Categorías.					
			Direc-tivos.	Especia-listas.	Investi-gadores	Docen-tes.	Maes-tría.	Docto-rado.
1								
2								
N								

- Canales de comunicación.

	Denominación del departamento.	Canales de comunicación.		
		E-mail	Teléfono fijo.	Teléfono móvil.
1				
2				
N				



3. Servicio de Diseminación Selectiva de la Información (DSI).

	Nombre y apellidos de los usuarios.	Categoría	Departamento	Cargo (funciones)
1				
2				
N				

Anexo No2

Modelo No2. Perfil de interés del usuario (cuestionario).

1. Nombres y apellidos _____

2. Sexo _____

3. Edad _____

4. Ocupación _____

5. Entidad _____

6. Departamento _____

7. Tipo de actividad:

___ Dirigente/directivo

___ Docente.

___ Investigador.

___ Especialista.

___ Otros.

8. Temáticas:

➤ Descriptores (palabras claves):

➤ Líneas de investigación (Tema de la investigación)

➤ Autores determinados (conocidos) sobre determinada temática para la consulta.

➤ Editoriales por el alto rigor científico relacionado con determinada temática para la consulta.

➤ Publicaciones específicas (Las que el usuario solicita para su consulta).

➤ Nivel de actualidad (período determinado que abarca la información)

➤ Alcance de los datos o información:

➤ Tipos de información: teórica y/o gráfica:

- Frecuencia de entrega de la información:
- Cantidad de información:
- Formas de presentación de la información:
 - ___ Bibliografía con valor agregado
 - ___ Resúmenes
 - ___ Revista de Resúmenes
 - ___ Artículos originales
 - ___ Información señal (Tablas de contenido)
 - ___ Productos informativos con valor agregado
 - ___ Compendios informativos
- Idiomas que puede leer la información:
- Canal de comunicación:
 - E-mail:
 - Teléfono:
 - Intranet:
 - Otro:
- Forma de comunicación:
 - ___ Individual
 - ___ Directa.
 - ___ Indirecta.
- Tecnología disponible: medios automatizados que posee.

Anexo No3

Modelo No3. Ficha del usuario.

1. Nombre y apellidos del usuario: _____
2. Cargo (funciones): _____
3. Departamento: _____
4. Tipo de actividad que realiza: _____
5. Categoría del usuario:
___ Dirigente/directivo ___ Docente. ___ Investigador. ___ Especialista. ___ Otros.
6. Teléfono: _____
7. Email: _____
8. Dirección particular: _____