

Artículos

Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud

Lic. María de las Mercedes Fernández Valdés¹ y Dr.C. Israel A. Núñez Paula²

RESUMEN

Se caracterizan los usuarios de las bibliotecas o centros de información de ciencias de la salud. Se relacionan las competencias profesionales y personales que deben poseer los bibliotecarios, se destacan las que son necesarias para realizar los estudios de necesidades formativas e informativas de los usuarios. La metodología presentada tiene sus bases teóricas en la *metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades* (AMIGA). Se propone la utilización de determinados métodos y técnicas para ejecutar el estudio. Se describen los procesos de la metodología y se definen las variables para realizar el estudio de necesidades.

Palabras clave : Bibliotecas médicas, estudio de necesidades, necesidades formativas e informativas, métodos.

ABSTRACT

Library and health science information centre users are characterized. The professional and personal competences library workers should have are mentioned, as well as those required to carry out studies on the formative and informative needs of the users are highlighted. The presented methodology is based theoretically on the Integral Methodology of determination and dynamic satisfaction of formation and information needs in organizations and communities (AMIGA). The use of certain methods and techniques to carry out the study is projected. A description is made of the methodological processes, and the variables to be considered while carrying out the study of such needs are defined.

Key words : Medical libraries, study of needs, formative and informative needs, methods.

Copyright: © ECIMED. Contribución de acceso abierto, distribuida bajo los términos de la Licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 2.0, que permite consultar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente y utilizar los resultados del trabajo en la práctica, así como todos sus derivados, sin propósitos comerciales y con licencia idéntica, siempre que se cite adecuadamente el autor o los autores y su fuente original.

Cita (Vancouver): Fernández Valdés MM, Núñez Paula IA. Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y

centros de documentación de salud . Acimed 2007;15(4). Disponible en:
http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_4_07/aci04407.htm [Consultado: día/mes/año].

Las actividades que desarrolla el profesional de la información cambian conforme se transforma el entorno como consecuencia del uso, cada vez más intenso, de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la demanda de nuevos modelos de servicios por parte de los usuarios

“Observamos una diversificación de los profesionales de la información con funciones más amplias, donde el tratamiento y la transferencia de la información con un valor agregado para su consumo es una de las más importantes, porque la información, como un recurso estratégico, ocupa actualmente un lugar determinante en el posicionamiento de las empresas, y esto exige la mejora en los sistemas de administración y recuperación.

El uso de las tecnologías de la información, por sí solas, no mejora los servicios de información; el profesional de la información debe reducir la preocupación que le producen las nuevas herramientas y tecnologías e incrementar su preocupación por los usuarios y sus necesidades de información”.¹

La información constituye una necesidad para todos, en cada momento del desarrollo de su actividad laboral y profesional. El aumento exponencial de la información en la llamada sociedad de la información hace cada vez más difícil el acceso a un producto informativo que proceda de fuentes confiables y que posea un carácter científico. Por eso, es de vital importancia la función de las bibliotecas y centros de información en la orientación y satisfacción de las necesidades de información y el aprendizaje de sus usuarios.

El tema *calidad en el servicio* impone la necesidad de revisar normas internacionales y vincularlas con la práctica del profesional de la información. *Balagué Mola N*, en el trabajo titulado *La aplicación de las normas ISO 9000: una oportunidad de mejora*, enuncia el primer principio en el que se basa la gestión de la calidad:²

Principio 1. Organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y, por tanto, deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse por superar sus expectativas.

En este mismo sentido, *Gómez Hernández JA* plantea: “Trabajar alrededor del cliente implica lograr que toda organización cuente con información sistemática sobre lo que necesita, de los niveles de satisfacción que se logran y de las formas para superar esas expectativas”.³

Como puede observarse, en el entorno de la actividad de documentación se trata de proveer servicios con los requerimientos de calidad establecidos para conseguir la satisfacción de las necesidades informativas de nuestros usuarios.

“Suele considerarse biblioteca especializada aquella cuya colección está centrada en una materia o sector concreto del conocimiento, la ciencia o la técnica. La especialización

temática lleva a peculiaridades organizativas, a modos característicos de ofrecer los servicios, a demandas y necesidades diferenciadas de los usuarios”.⁴

Las bibliotecas en ciencias de la salud son especializadas porque su misión está dirigida a un grupo de usuarios con necesidades muy específicas de información, definidas en el campo de la biomedicina.⁵ Estas bibliotecas se diferencian del resto de las especializadas por las siguientes características:

- Se enmarcan en una institución de salud que tiene sus particularidades y sus propias necesidades en su desarrollo como organización: policlínicas, hospitales, institutos de investigación, clínicas estomatológicas, etcétera.
- Sus recursos de información se ubican en una materia o grupo de materias.
- Sus usuarios tienen una misión en la organización, siempre relacionada con un fin único, que puede analizarse desde las siguientes aristas:
- Resolver un problema de salud directamente relacionado con la asistencia al paciente.
- Investigar las posibles soluciones a los problemas de salud de una población.
- Formar un personal capaz de brindar servicios asistenciales e incursionar en las investigaciones del campo de la salud.

En relación con este aspecto, el Doctor en Ciencias *Emilio Setién Quesada* ha señalado que son varios los factores que permiten considerar a las bibliotecas médicas como un tipo diferente del resto de las bibliotecas especializadas, razones que se sustentan en las tendencias que se manifiestan en la bibliotecología médica internacional, que consideran a las bibliotecas médicas como instituciones que están al servicio de:⁵

- las investigaciones sobre salud, lo que las caracteriza como bibliotecas científicas.
- la formación profesional en el sector, que las sitúa en el conjunto de bibliotecas universitarias fundamentalmente, y entre las bibliotecas escolares hasta cierto punto.
- la biblioterapia como forma de tratamiento de los pacientes, lo que las ubica entre las bibliotecas técnicas.
- las campañas de prevención mediante la oferta de información sobre la salud a niveles de divulgación.
- esparcimiento de los pacientes con una larga estadía hospitalaria o de tratamientos crónicos, lo que las aproxima a las funciones de biblioteca pública.

Caracterización de los usuarios de las bibliotecas o centros de información de ciencias de la salud

El perfil del usuario de una biblioteca especializada en ciencias de la salud es muy diferente al del resto de las bibliotecas. Este usuario acude al centro con un objetivo más específico, busca información concreta sobre determinada materia o un libro particular.

Este usuario acude sistemáticamente a recibir un servicio en la biblioteca, por lo que después de transcurrido cierto tiempo conoce los recursos disponibles (informativos y tecnológicos) y emplea estos para su desarrollo profesional.

La relación que generalmente se establece entre el usuario y el trabajador de la información (atención personalizada) posibilita que la necesidad de información inicial evolucione hacia una necesidad orientada y guiada por el especialista de la biblioteca o centro de información, que se ocupará de realizar un análisis de diferentes variables para la definición de un servicio a la medida.

En muchos casos, se trata de usuarios con una alta calificación, que pertenecen a la institución donde se encuentra ubicada la biblioteca, que presentan necesidades complejas y exigentes de información. Generalmente, es el profesor o el especialista quien necesita cierta información sobre un problema determinado y específico, relacionado con las ciencias de la salud o alguna materia afín. Por la dinámica de la labor que desempeñan, requieren respuestas en un breve plazo de tiempo y confían al trabajador de la información la solución de su problema.

Este usuario emplea fundamentalmente los siguientes tipos de documentos:

- Publicaciones periódicas.
- Libros clásicos de las diferentes especialidades.
- Colecciones en discos compactos.
- Información generada por la institución donde se encuentra ubicada la biblioteca: diagnósticos de salud, proyectos, estudios, informes, tesis.
- Obras de referencia especializadas.
- Bases de datos, catálogos en línea, etcétera.

Lacal Seijo define que las demandas más frecuentes de los investigadores en el campo de las ciencias experimentales y de la salud son las siguientes:⁶

- Datos bibliográficos para completar proyectos de investigación y memorias para lograr la financiación de los trabajos.
- Datos actualizados sobre el factor de impacto de las revistas, según el *Journal Citation Reports*, para orientar la publicación hacia los títulos más importantes o valorados.
- Datos sobre las direcciones de diversas entidades, organismos, siglas.
- Direcciones de autores para solicitar directamente copias de artículos.
- Consultas de la bibliografía en relación con una materia, que se resolverá con búsqueda de bases de datos en disco compacto y que se completará con la consulta en línea a las bases de datos para las últimas referencias. Consultas sobre autores.
- Datos sobre publicaciones primarias: Títulos nuevos aparecidos en el área científica, cambios de títulos, funcionamiento de la publicación, normas de publicación, direcciones de los editores a quienes enviar los trabajos, uso de abreviaturas en los títulos de las revistas científicas, aclaración de dudas sobre este aspecto en el *Periodical Title Abbreviations* de Gale.

Por tanto, las características de los usuarios de las bibliotecas de ciencias de la salud y su interrelación con el trabajador de la información pueden resumirse de la siguiente forma:

Usuario de la biblioteca de salud

- Necesidades alineadas con la misión y visión de la institución.
- Asistencia periódica a la biblioteca.
- Demanda de información específica relacionada con su actividad docente, investigativa o asistencial.

En interrelación con bibliotecario de ciencias de la salud

- Especializado en una temática específica.
- Con experiencia en fuentes documentales y electrónicas de salud.
- Con dominio de las TICs.

Y como resultado de esta interrelación:

- Se genera una nueva demanda de información que implica un nuevo modelo de servicio.
- Una atención personalizada al usuario.
- Una nueva organización del trabajo bibliotecario.

Competencias profesionales y personales que deben poseer los bibliotecarios de las unidades de información de ciencias de la salud

El bibliotecario de un policlínico, hospital, instituto de investigación o cualquier otra institución de salud tiene la importante misión de contribuir, con sus servicios, al mejoramiento de los servicios de salud que se ofrecen a la población. Ha de ser una persona capaz de amar su profesión y ver la labor que realiza diariamente como el aporte a una gran obra: salvar vidas, curar enfermos y mejorar la calidad de vida de la población. Ha de ser una persona humanitaria, sensible y dedicada a la labor que realiza.

Pueden existir miles de bibliotecarios, pero solo aquellos que logren sentir que sus usuarios los necesitan de forma vital para cumplir con éxito sus funciones podrán brindar un servicio con verdadera calidad. Tienen, además, que poseer ciertas cualidades que le permitan ubicarse en la vanguardia de la actividad bibliotecaria en la actual sociedad de la información. Han de ser conocedores de estándares internacionales sobre los servicios bibliotecarios, el desarrollo de las bibliotecas virtuales y las TICs para, de esta forma, lograr la interoperabilidad con otras bibliotecas.

Por supuesto que, relacionado con el tema que nos ocupa en este trabajo, el bibliotecario debe estar preparado para aplicar metodologías que le permitan definir y evaluar las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje de los usuarios y el diseño de servicios a la medida. Para lograr este objetivo, debe tener conocimiento sobre:

- Metodología de la investigación.
- Metodología específica para el estudio de las necesidades de los usuarios.

La *Special Library Association* define las competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI,⁷ las cuales se considera oportuno describir en este acápite, porque se avienen con el modelo de profesional de la información que deben presentar nuestras bibliotecas de la salud para brindar servicios que realmente satisfagan las necesidades de los usuarios.

Competencias profesionales: el bibliotecario especial

- Tiene conocimiento especializado sobre el contenido de los recursos de información, incluso la habilidad de evaluarlos y filtrarlos críticamente.
- Posee un conocimiento especializado del tema, apropiado al trabajo de la organización o del cliente.
- Desarrolla y maneja servicios informativos que son convenientes, accesibles y efectivos basados en los costos, y alineados con la dirección estratégica de la organización.
- Proporciona instrucción y apoyo de excelencia para los usuarios de la biblioteca y los servicios informativos.
- Evalúa las necesidades, los diseños, los servicios; así como los productos informativos de valor agregado para satisfacer las necesidades identificadas.
- Utiliza tecnología de información apropiada para adquirir, organizar y diseminar información.
- Emplea modelos comerciales y administrativos apropiados para comunicarle a la administración superior la importancia de los servicios de información.
- Desarrolla productos de información especializados para el uso dentro o fuera de la organización o por clientes individuales.
- Evalúa los resultados del uso de la información e investiga las soluciones de los problemas relacionados al manejo de la información.
- Mejora continuamente los servicios de información en respuesta a los cambios en las necesidades.
- Es un miembro efectivo del equipo administrativo superior y un consultor de la organización con respecto a los asuntos de información.

Competencias personales: el bibliotecario especial

- Está dedicado a la excelencia en el servicio.
- Busca desafíos y encuentra nuevas oportunidades dentro y fuera de la biblioteca.
- Comprende las circunstancias.
- Busca asociaciones y alianzas.
- Crea un ambiente de respeto mutuo y confianza.
- Tiene habilidades efectivas de comunicación.
- Trabaja bien con otros en equipo.
- Actúa como líder.
- Planifica, define prioridades y enfoca en lo crítico.
- Está dedicado al aprendizaje permanente y a la planificación de su carrera.
- Tiene habilidades comerciales y crea nuevas habilidades.
- Reconoce el valor de la comunicación y solidaridad profesional.
- Es flexible y positivo en un período de cambios continuos.

Bases teóricas de la metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud

La metodología que se propone para el estudio de necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas de salud, tiene sus fundamentos teóricos en los estudios realizados por el Doctor en Ciencias *Israel A. Núñez Paula*, y específicamente en su metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades (*a* proximación *m* etodológica para *i* ntroducir la *g* estión del aprendizaje

[AMIGA]), permite identificar, en forma dinámica y permanente, las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en los niveles principales de análisis de la organización.⁸

Conceptos como necesidades de información y aprendizaje, gestión de información (GI), gestión del conocimiento (GC), gestión del aprendizaje organizacional (GA) e inteligencia organizacional (IO) son de obligada consulta para comprender la esencia de esta metodología.

En el trabajo titulado *La determinación de las necesidades de información y aprendizaje (DNA): interfase de la gestión de Información (GI), la Gestión del Conocimiento (GC) y la Inteligencia organizacional*, el autor responde a la problemática sobre ¿qué acciones realizar para obtener el tránsito hacia una organización de aprendizaje en la que la gestión del conocimiento ocurra continuamente como *modo de ser* de la organización. Asimismo, define que el sistema integrado de acciones para introducir la GC o AO (aprendizaje organizacional) descansa en la determinación dinámica de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje (DNA), en forma continua y permanente, para que cada acción realizada en cualquiera de los momentos de la gestión del conocimiento se oriente inequívocamente hacia las necesidades de la organización, de sus grupos y personas.⁹

Los estudios de necesidades se relacionan con los conceptos y procesos de varias disciplinas o áreas del conocimiento. Así, puede observarse que para gerenciar el conocimiento, implantar sistemas de gestión de calidad y hacer marketing, el usuario y sus necesidades continúan siendo el objeto principal de estudio.

“Los estudios de usuarios constituyen la piedra angular de los programas de gestión de calidad, porque suministran las bases sobre las que se proyecta y transforma un producto o un servicio de información, e incluso, un sistema entero. Con la aplicación de este tipo de estudios, la institución documental posee una valiosa información de primera mano sobre cómo reaccionan los usuarios a las diferentes características de la calidad de los servicios y qué acciones concretas deben realizarse para mejorar y mantener la calidad. Además, no solo van a ofrecer un análisis de la situación real en la que se encuentra nuestra organización, un análisis del presente, sino que, a partir de ellos, puede realizar las reorientaciones necesarias para el buen funcionamiento de los servicios y, con el conocimiento y la proyección debida, pueden utilizarse para predecir el mañana”.¹⁰

“Los estudios de necesidades son, por tanto, un tipo de estudio de usuarios, dirigidos específicamente a la investigación de los requerimientos de formación e información de las organizaciones o comunidades y de los grupos y personas que desarrollan sus actividades en el contexto de su cultura, sus metas y aspiraciones.”¹¹

A pesar de la importancia que, en la literatura consultada, se le conceden a los estudios de necesidades y aprendizaje, en la mayoría de las bibliotecas no se aplica una metodología para su determinación y satisfacción. Casi siempre el conocimiento que se tiene de las necesidades de información y aprendizaje tiene una base empírica, determinada por la percepción del bibliotecario sobre aspectos tan generales como las temáticas relacionadas con la actividad donde se desempeña el usuario o el plan de investigaciones de la institución donde este se inserta. No se profundiza en aspectos

vinculados con las características socio-psicológicas, ni se sistematizan los estudios. Se adolece de una ficha o registro que contenga la caracterización del usuario y el diseño del tipo de servicio que debe recibir.

Nuñez Paula IA escribe al respecto: “... el conocimiento que se tiene de las características de los usuarios y sus necesidades de formación e información, cuyo desarrollo es el objetivo principal de la entidad de información, es la mayor parte de las veces intuitivo, empírico o se deriva de un estudio de demanda hecho en aquella porción de los usuarios que alguna vez se decidió a solicitar algún servicio y no procede de un verdadero estudio proactivo de las necesidades. A su vez, esto acarrea consecuencias más graves; la selección y adquisición se hacen entonces sobre la base de un conocimiento solo intuitivo de las necesidades que se deben satisfacer con lo que se adquiere; el procesamiento de la información se realiza mediante lenguajes de información divorciados del tesoro aproximado de los usuarios, por lo cual se crea una barrera de comunicación ?a veces infranqueable? con el usuario y, por tanto, se limita aún más la posibilidad de transferir el conocimiento o gestionar la inteligencia”.¹²

Por todo lo anterior, consideramos de gran utilidad la metodología que se presenta, y que realiza una adecuación de los procesos y variables descritos en *AMIGA*, a partir de las particularidades de la actividad científica informativa en las bibliotecas de ciencias de la salud. Muestra además los pasos y normas metodológicas para realizar el estudio.

Requerimientos para realizar el estudio de necesidades de información, conocimiento y aprendizaje

El personal que realizará el estudio debe:

- Establecer una clara diferenciación entre los términos interés, demanda y necesidad de información, que utiliza la entidad para enmarcar su relación con el usuario.
- Reconocer que las necesidades de información y aprendizaje están en constante cambio, incluso a consecuencia del propio servicio de información.
- Aprender que la metodología que se presenta, al igual que *AMIGA*, describe procesos que se transforman según varían las necesidades; por lo tanto tienen un carácter dinámico, no concluyen, solo cambian de dimensión.⁸
- Definir el nivel de profundidad del estudio, que dependerá de la cantidad y complejidad de las variables que se han de utilizar. Así entonces, será diferente el diseño de un estudio que solo pretende satisfacer las necesidades de información de otro que influirá en las necesidades de aprendizaje de los usuarios.
- Establecer un equipo de trabajo, liderado por el bibliotecario, responsable de la unidad de información e integrado por los directivos de la institución de salud, que tienen una responsabilidad directa con el cumplimiento de las metas y propósitos de la biblioteca.
- Realizar cortes parciales que permitan evaluar la calidad del proceso, una vez concluido el estudio y realizado el diseño de los servicios diferenciados a los segmentos de usuarios.
- Saber que en el universo donde interactúa el usuario convergen numerosas condicionantes ?sociológicas, psicológicas, culturales, las relacionadas con la cultura de la organización y, por supuesto, con la propia actividad que realiza el

sujeto? que deben considerarse en el momento de realizar los estudios de necesidades. Estas condicionantes se traducirán, durante el estudio, en variables o indicadores que deben definirse por el bibliotecario o trabajador de la información, pero que posteriormente pueden utilizarse por la gerencia de la institución para emprender un proceso de perfeccionamiento donde las personas o grupos ocupen un lugar preponderante.

Utilización de métodos, técnicas y fuentes de información

Para el estudio de necesidades de información, conocimiento y aprendizaje es necesaria la utilización de diferentes métodos y técnicas que permitan obtener datos confiables y fidedignos sobre el objeto de estudio. No se considera oportuna la utilización de un solo método o técnica porque la complejidad del proceso requiere la combinación de varios de ellos.

De igual forma, el uso de las fuentes documentales y no documentales debe complementarse a lo largo de todo el estudio. El bibliotecario estará inmerso en un proceso de constante búsqueda de aquella información sobre el usuario y la organización que le permitan conocer de forma cualitativa y cuantitativa las características del usuario a partir de los aspectos definidos en las variables. Por lo tanto, debe evitarse la aplicación de técnicas que aumentan la subjetividad de la información obtenida.

En este sentido *Israel Nuñez Paula* plantea. “Aunque se reconozca, por parte de los diferentes autores, que para el estudio de los usuarios y sus necesidades de información es necesaria la combinación de diferentes métodos y técnicas, la mayoría de los trabajos encontrados reflejan la utilización de la encuesta (en la forma de cuestionario o entrevista) como único y principal método y solo en ocasiones se combinan con otros métodos como la observación y el análisis documental”.¹² En este caso, se proponen como técnicas:

- *El análisis documental*: Consiste en la lectura y análisis de aquellos documentos que pueden ofrecer información sobre las variables seleccionadas.
- *La entrevista o encuesta personal*: Para definir aspectos relacionados con los usuarios y que se corresponden directamente con sus conocimientos, actitudes, intereses, opiniones, comportamientos, valores con respecto a la información y sus relaciones con las unidades de información.
- *La observación directa*: Para recuperar información de fuentes documentales y no personales.

En cada proceso de la metodología se definirán las variables que se considerarán, las fuentes documentales y no documentales de donde se extraerá la información y las técnicas que se emplearán en dependencia de la fuente seleccionada. Esto no es un proceso estático, porque en su transcurso pueden adicionarse o eliminarse variables.

Procesos de la metodología para realizar el estudio de las necesidades de información, aprendizaje y conocimiento en bibliotecas de ciencias de la salud.

- 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. De esta forma no será igual la necesidad que presenta un usuario cuya institución es de investigación y tiene como meta el desarrollo de proyectos que permitan la obtención de determinados medicamentos beneficiosos para la salud de la población y la necesidad de un médico que presta un servicio asistencial en un área de salud, con una población formada por adultos, niños y ancianos. En ambos casos sus acciones tendrán como resultante el mejoramiento de la salud de la población, pero cada uno deberá desarrollar habilidades y disponer de conocimientos específicos para la realización de su tarea.

Ellos explican por qué no es posible estudiar las necesidades de los usuarios aisladas de la organización y su entorno (colaboradores, proveedores, etc.). Entonces puede realizarse una caracterización de la organización a partir de la definición de los siguientes elementos:

- Misión, visión y objetivos estratégicos.
- Políticas, reglamentos y normas.
- Estilos de dirección.
- Estructura de liderazgo.
- Estructura organizacional y funcional.
- Canales y vías de comunicación interna.
- Infraestructura tecnológica.
- Cantidad y características cualitativas de las personas y grupos de la organización.
- Existencia de grupos y equipos de trabajo.
- Frecuencia y calidad de la comunicación con el entorno.
- Productos y servicios de la organización.

Si estos elementos no existieran, entonces se debe establecer, a partir de ese momento, una estrategia para definirlos.

- Identificación de los usuarios potenciales internos y externos.

“Los usuarios o clientes potenciales de la GA 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 que se identificaron como colaboradores, competidores, suministradores, distribuidores, reguladores y clientes). De estos usuarios/clientes 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/Clientes Potenciales de la GA* ”.⁹

Este registro debe actualizarse sistemáticamente y podrá contener datos esenciales como los que se reflejan en el ejemplo siguiente:

Registro de usuarios potenciales:

Usuario: Dra. Berta Rodríguez.

Entidad: Instituto de Oncología.

Funciones: Vicedirectora docente, especialista en cáncer de mama y miembro del consejo científico del instituto.

Localización:

- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección particular.

Este registro se enriquece en la medida que avanzan los procesos posteriores de la metodología, que aportarán información sobre el valor de otras variables.

Segmentación y determinación de grupos de usuarios

Se define el 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 comunicación”.⁸

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.

Determinación de las prioridades (jerarquización)

Generalmente, en las bibliotecas de salud —situadas en policlínicos, hospitales, institutos de investigación, etc.— el personal que trabaja en el área de la información científica debe compartir todas las tareas relacionadas con el registro, procesamiento y difusión de la información científica médica. Por eso es difícil realizar, desde el inicio de la aplicación de la metodología, un trabajo diferenciado con todas las categorías o segmentos, y por esta razón es necesario definir variables para establecer prioridades.

Siempre se debe considerar que presentarán mayor prioridad las categorías relacionadas directamente con el logro de la misión y los objetivos estratégicos de la institución. Así, por ejemplo, en una institución de salud X, se realiza la segmentación de las necesidades (proceso 3), y se determina que los grupos de usuarios son:

- Dirigentes de la organización.
- Especialistas en medicina general integral.
- Residentes de medicina general integral.
- Profesores.
- Licenciados en enfermería.

En este caso, el vicedirector docente imparte clases a los residentes, por lo que formará parte de más de un grupo, porque realiza diferentes funciones que generan necesidades diferentes.

De los grupos anteriores se definió que el nivel de prioridad superior corresponde a los dirigentes de la organización, y por eso para estos usuarios se proyectará una estrategia de servicio a la medida que satisfaga sus necesidades de aprendizaje y conocimiento.

Las prioridades pueden modificarse por cambios ocurridos en la organización o en los propios usuarios. Dichos cambios deben reflejar en el registro de usuarios potenciales el hilo conductor de todos los procesos de la metodología.

Definición de la política diferencial de los productos y servicios informativos

A partir del nivel de prioridad, definido en el proceso anterior, se hará una diferenciación entre la proyección de los servicios para uno u otro nivel. El trabajador de la información tendrá como principio: suministrar a todos los grupos un servicio de calidad, solo que se impone la necesidad de desarrollar una estrategia escalonada de la oferta de los servicios para determinados grupos.

Las diferencias entre los niveles de jerarquía radican en:

- La profundidad del estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje (cantidad y complejidad de las variables).
- El ajuste del servicio a la medida.

Determinación de necesidades de información, conocimiento y aprendizaje

Cuando concluya este proceso, estaremos en condiciones de determinar cuál será la diferencia entre el servicio que se ofrecerá a un profesor de una facultad de medicina, con habilidades y tiempo para el uso de la información, y el director de un hospital, quien atiende —a su vez— una consulta especializada y no tiene habilidades para la búsqueda de información mediante las bondades de las TICs.

Aunque en los procesos anteriores del 1 al 5 se seleccionen variables que pueden ofrecer información sobre la necesidad del usuario, es aquí donde se profundiza el estudio a partir de la definición de fuentes y variables mucho más precisas.

En la medida que se ejecuta el estudio de necesidades, puede incrementarse el número de las variables que se determine son importantes; también pueden eliminarse algunas de importancia coyuntural.

En este punto, el *registro de usuarios* describirá valores como los que se enumeran a continuación

a) Registro de usuarios potenciales.

Usuario: Dra. Berta Rodríguez.

Categoría: Especialista.

Entidad: Instituto de Oncología

Funciones: Vicedirectora docente, especialista en cáncer de mama y miembro del consejo científico del Instituto.

b) Localización.

- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección particular.

c) Variables del estudio de necesidades.

d) Posición en el grupo: dirección, difusor de información.

e) Temáticas relacionadas con:

- Actividad asistencial
- Actividad de investigación
- Plazos de tiempo para realizar la actividad: 2 años.
- Tiempo para la consulta de la información: 4 horas semanales
- Experiencia en la actividad: 15 años, varios trabajos presentados en eventos y 4 investigaciones relacionadas todas con la detección y cirugía del cáncer de mamá.
- Conocimientos de la temática: tiene varios trabajos publicados en revistas dedicadas a la temática y a pasado varios cursos de especialización.
- Idiomas: inglés y francés.
- Hábitos y habilidades de uso de la información: asiste con regularidad a la biblioteca y emplea las “Estaciones BVS”, para localizar información en sitios y fuentes de salud.
- Tipo de Información que requiere: Teórica.
- Forma de presentación: artículos originales, resúmenes.

La información obtenida en este proceso puede variar la definición de la política diferencial de los servicios y productos informativos.

Diseño de los productos y servicios informativos . Las necesidades detectadas y descritas en el proceso anterior deben expresarse en forma de requisitos para el diseño de los productos y servicios que se brindarán; es aquí donde nacen los productos y servicios de mayor ajuste a la medida, regidos por los requerimientos de los usuarios quienes, como tendencia, contemplan productos y servicios de valor agregado.

Israel Núñez Paula escribe en *AMIGA*: “Se trata de ofertas de mayor ajuste a la medida y de mayor valor agregado que implican la búsqueda, recuperación y procesamiento —cuantitativo y cualitativo— de la información de una o varias fuentes, la elaboración de estudios e informes más complejos, por ejemplo, estudios de tendencias de algún objetivo estratégico o un estudio métrico que refleje las tendencias de investigación en una rama de la ciencia. La agregación del valor también se manifiesta en las acciones de comunicación, que se preparan de forma que se garantice el conocimiento, visión y cultura compartidos, la solución de los problemas con creatividad y el desarrollo de la inteligencia organizacional y social”.⁸

Las especificaciones del servicio para cada usuario se reflejarán en el *registro de usuarios potenciales*, como se ejemplifica a continuación:

Registro de usuarios potenciales:

Usuario: Dra. Berta Rodríguez.

Categoría: Especialista.

Entidad: Instituto de Oncología.

Funciones: Vicedirectora docente, especialista en cáncer de mama y miembro del consejo científico del instituto.

Localización:

- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección particular.

Variables del estudio de necesidades:

- a) Posición en el grupo: dirección, difusor de información.
- b) Temáticas relacionadas con:

- Actividad asistencial.
- Actividad de investigación.
- Plazos de tiempo para realizar la actividad: 2 años.
- Tiempo para la consulta de la información: 4 horas semanales.
- Experiencia en la actividad: 15 años, varios trabajos presentados en eventos y 4 investigaciones. relacionadas todas con la detección y cirugía del cáncer de mamá.
- Conocimientos de la temática: tiene varios trabajos publicados en revistas dedicadas a la temática y a pasado varios cursos de especialización.
- Idiomas: inglés y francés.
- Hábitos y habilidades de uso de la información: Asiste con regularidad a la biblioteca y emplea las “Estaciones BVS”, para localizar información en sitios y fuentes de salud.
- Tipo de Información que requiere: teórica.
- Forma de presentación: artículos originales, resúmenes.

Sugerencias para el servicio

Si se considera que este usuario ocupa un cargo de dirección en la institución de salud, es líder y transmisor de información y posee una vasta experiencia en la actividad profesional que realiza y la temática con la cual se relaciona, se propone reciba un servicio individual. Dicho servicio se basará en la entrega de artículos originales actualizados y que lleven al usuario a la aplicación del conocimiento y la generación de otros nuevos.

La información se entregará por medio de su correo electrónico. Se recomienda, además, que este usuario se inserte en el servicio grupal que se diseñe para su grupo de trabajo (fecha de actualización: 2006-06-12).

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

“La evaluación es un procedimiento que permite a la biblioteca conocer la adecuación de sus servicios, su rendimiento, sus fallos, etcétera. La evaluación debe realizarse intuitiva o sistemáticamente, así como estar presente en todo proceso de gestión bibliotecaria, que se realimente con los resultados”.³

En el caso específico de esta metodología, la evaluación se realiza continua y sistemáticamente; el propio intercambio que se establece con los usuarios produce datos para hacer un corte en la evaluación.

VARIABLES DEFINIDAS PARA EL ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN, CONOCIMIENTO Y APRENDIZAJE EN LAS BIBLIOTECAS Y CENTROS DE DOCUMENTACIÓN DE SALUD

1. Relativas al contenido semántico de la actividad.
 - Temática(s) centrales relacionadas y subtemáticas de los problemas y actividades de la organización.
 - Tipo o contenido de los datos que se requieren.
 - Líneas de investigación en las temáticas de interés.
 - Casas editoras más importantes, autores más citados y productivos, expertos, publicaciones más específicas y relevantes.
 - Nivel de actualidad de los datos o la información que se requiere.
 - Alcance de los datos o la información exhaustiva, selecta, solo reciente, limitada a un periodo de tiempo determinado.
 - Tipos de información (teórica, gráfica, contradictoria, diversa, progresiva, heurística).
 - Idiomas más frecuentes.
2. Relativas a la estructura de la actividad y sus requerimientos.
 - Pasos (acciones y operaciones) en que se descompone la actividad del usuario.
 - Métodos, procedimientos y técnicas que se deben utilizar en los diferentes pasos.
 - Tipos de informe (internos y externos) que se requieren en los diferentes momentos de la actividad.
 - Formas de presentación de la información que requieren las acciones: datos, resúmenes, reseñas, artículos originales, compilaciones, información referativa, comunicaciones personales.
 - Volumen de datos o información adecuada para cada etapa de la actividad.
 - Frecuencia (diaria, semanal, mensual).
 - Forma de comunicación que implica la actividad: individual, en equipos de trabajo, en reunión, directa o indirecta
 - Canales de comunicación que implica la actividad: radio, TV, video, fax, correo electrónico, página Web, intranet.
 - Horarios, momentos o situaciones, eventos que componen la actividad.

- Lugares para la comunicación (sitios para la emisión y recepción de la información).
 - Funciones específicas de trabajo en la organización o en los grupos (liderazgo, dirección, difusión de información).
 - Requerimientos de cualidades personales o grupales de la actividad, de sus acciones y operaciones: valores, convicciones, motivaciones, capacidades, habilidades.
3. Relativas a las condiciones peculiares en que se realiza la actividad.
- Plazos de tiempo (general y por etapas).
 - Distancia a recorrer para la realización de la actividad.
 - Canales de comunicación existentes.
 - Tecnología disponible para la realización de las acciones.
 - Tiempo disponible para la actividad.
 - Tiempo disponible para la lectura o consulta de información.
 - Regulaciones laborales: horarios de trabajo, actividades permitidas en el horario.
 - Perfil de la organización y entidad donde realiza la actividad el usuario.
 - Tipo de organización donde trabaja el usuario: docente, de investigación, asistencial, etcétera.
 - Misión, metas, objetivos, recursos, estructura organizacional, fortalezas y debilidades de la organización y de la entidad en particular.
 - Entorno en que trabaja la organización y su impacto.
 - Flujo de información (horizontal y vertical) en el funcionamiento de la organización y de la entidad
 - Tipos de servicios de información existentes.
 - Organizaciones externas con las cuales el usuario tiene contacto académico o profesional.
4. Relativas a las características sociopsicológicas y culturales del usuario.
- Conocimientos sobre las temáticas de la actividad: estudios cursados u ofrecidos, investigaciones, asesorías o consultorías realizadas, etcétera.
 - Experiencia (conocimientos y habilidades) en el tipo de actividad (años durante los cuales ha realizado la actividad, publicaciones, trabajos presentados en eventos, otros reconocimientos).
 - Nivel de actualización en las temáticas (relación entre las fuentes que se han utilizado y las que se han obtenido en el estudio métrico).
 - Intereses (sus aspiraciones sobre las variables del servicio).
 - Hábitos y habilidades de lectura o de uso de la información y de los servicios de información de diferente tipo.
 - Dominio y fluidez en el uso y aprendizaje de la tecnología de la información y la comunicación.
 - Idiomas en que puede leer, escribir y hablar.
 - Tiempo que dedica a procesar información con diferentes fines.
 - Habilidad para expresar ideas.
 - Habilidades para el trabajo en grupo.
 - Posición en los grupos o colectivos a los que pertenece.
 - Otras capacidades (análisis, síntesis, generalización, abstracción).

5. Relativas a los datos, la información o las formas de servicio de la gestión del aprendizaje que se pueden determinar y reflejar en la ficha de usuario o registro de necesidades.
 - Temáticas centrales relacionadas y subtemáticas.
 - Tipo o contenido de los datos que se requieren.
 - Editoriales, autores, expertos, publicaciones específicas.
 - Nivel de actualidad de los datos o la información que se requiere.
 - Alcance de los datos o la información: exhaustiva, limitada a un periodo de tiempo determinado, etcétera.
 - Tipos de información: teórica, gráfica, demostrada, heurística.
 - Forma de presentación: referencias, resúmenes, reseñas, artículos originales.
 - Volumen de datos o información.
 - Frecuencia.
 - Forma de comunicación (individual, en equipo, en reunión, etc.).
 - Canales de comunicación (fax, correo electrónico, páginas Web, etc.).
 - Horarios, momentos o situaciones.
 - Lugares para la comunicación: sitios de emisión y recepción de la información.
 - Aspectos educativos a considerar en el contenido de las actividades de aprendizaje: cultura general y de la organización, etcétera.
 - Tipos de técnicas de actividad grupal que puede realizar con los medios tecnológicos disponibles, si existen.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección Nacional de Bibliotecas. Educación continua. El profesional de la información ante el entorno digital (mesa redonda). 2001. Disponible en: <http://www.ifla.org/iv/ifla66/papers/005-120s.htm> [Consultado: 22 de diciembre de 2006].
2. Balagué Mola N. La aplicación de las normas ISO 9000 en los centros de documentación: una oportunidad de mejora. 2002. Disponible en: <http://www.calidad.com/pub/014-octpdfsearchnormas%20bibliotecas> [Consultado: 26 de diciembre de 2006].
3. Gómez Hernández JA. Gestión de bibliotecas. Calidad y evaluación. Murcia: DM; 2002. Disponible en: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion.b.pdf> [Consultado: 9 de enero de 2007].
4. Gómez Hernández JA. Gestión de bibliotecas. Bibliotecas especializadas y científicas, Murcia: DM, 2002. Disponible en: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibes/intranet/211especializadas2002.pdf> [Consultado: 13 de enero de 2007].
5. Fernández Valdés MM, Alfonso Sánchez IR. Estado actual de la normalización y estandarización en las bibliotecas sobre ciencias de la salud. *Acimed*. 2005;13(5). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_5_05/aci03505.htm [Consultado: 11 de enero de 2007].
6. Lacal Seijo D. La Hemeroteca Universitaria. Las colecciones científicas. En: *Hemerotecas. Aportaciones al estudio y tratamiento de publicaciones periódicas*. Murcia: ANABAD-Murcia. 1995. [Consultado: 21 de diciembre de 2007].

7. Special Library Association. Competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI. 1996. Disponible en:
<http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/compsp.cfm> [Consultado: 23 de enero de 2007].
8. Núñez Paula, Israel A. *AMIGA* : una metodología para la determinación y la satisfacción de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades. Disponible en:
http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_4_04/aci02404.htm [Consultado: 29 de diciembre de 2007].
9. Núñez Paula IA. La determinación de las necesidades de información y aprendizaje (DNA): Interfase de la gestión de información, la gestión del conocimiento y la inteligencia organizacional. En: Memorias del Congreso Internacional de Información INFO 2004. La Habana : IDICT/GECYT. 2004.
10. Izquierdo Alonso M, Ruíz Abellán J, Piñera Lucas JT. Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio de usuario de información. 1998. Disponible en:
http://fesabid98.florida-uni.es/comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm [Consultado: 18 de enero de 2007].
11. Núñez Paula IA. Las necesidades de información y formación. 2005. Disponible en:
http://www.wikilearning.com/las_necesidades_de_información_y_formacion_wkc-8331.html [Consultado: 22 de enero de 2007].
12. Núñez Paula IA. Por qué requerimos una metodología para el estudio de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades. Disponible en:
<http://www.ucm.es/info/muttidoc/muttidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Inunez.pdf> [Consultado: 26 de enero de 2007].

Recibido: 5 de febrero de 2007. Aprobado: 10 de febrero de 2007.

Lic. *María de las Mercedes Fernández Valdés* . Departamento Metodológico. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed. Calle 27 No. 110 e/ N y M, El Vedado. Plaza de la Revolución. Ciudad de La Habana. Cuba. Correo electrónico: mercy@infomed.sld.cu

¹Licenciada en Información Científico-Técnica y Bibliotecología. Departamento Metodológico Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed.

²Doctor en Ciencias de la Información. Dirección de Posgrado. Universidad de La Habana.

Ficha de procesamiento

Términos sugeridos para la indización

Según DeCs¹

CONOCIMIENTO; APRENDIZAJE; CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN.
KNOWLEDGE; APPRENDICESHIP; INFORMATION SCIENCE.

Según DeCI²

METODOLOGIA; ESTUDIOS DE NECESIDADES/métodos; ESTUDIOS DE USUARIOS; NECESIDADES DE INFORMACION; FORMACION DE USUARIOS;

USUARIOS POTENCIALES.

METHODOLOGY; NEEDS STURIES/methods; USERS STUDIES; INFORMATION
NEEDS; USERS TRAINING; POTENTIAL USERS.

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

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

²Díaz 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>