

## Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en Bibliotecología y Ciencias de la Información: los resultados de un año de trabajo

Lic. Javier Santovenia Díaz<sup>1</sup> y Lic. Rubén Cañedo Andalia<sup>2</sup>

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): Santovenia Díaz J, Cañedo Andalia R. Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en bibliotecología y ciencias de la información: los resultados de un año de trabajo. Acimed 2007;15(5). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_5\\_07/aci02507.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_5_07/aci02507.htm) [Consultado: día/mes/año].

Surgido a finales del año 2005, y como parte del soporte editorial que ofrece la revista regularmente, tanto a los lectores como a los autores de Acimed, el Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en Bibliotecología y Ciencias de la Información, una oferta dirigida a estudiantes de pregrado y posgrado, en particular a aquellos, que realizan estudios con el propósito de obtener nuevas categorías académicas como diplomados, maestrías y doctorados,<sup>1</sup> se ha erigido progresivamente como un servicio profesional de asistencia a una comunidad de usuarios mucho más amplia y con horizontes diferentes a los iniciales.

Concebido en un principio, como un servicio de asistencia al lector, pero sobre todo al autor con interés de publicar en Acimed, se ha transformado poco a poco para convertirse en un servicio de referencia virtual y apoyo a la investigación en ciencias de la información, tanto para el público de Acimed como para otros muchos profesionales, ajenos al núcleo original de posibles contribuyentes de la revista.

Su componente fundamental es un servicio de *Alerta informativa*, desarrollado con el objetivo de difundir las contribuciones que se publican, tanto en Acimed y otras publicaciones homólogas como suministrar información de referencia, bibliográfica y a texto completo existente en nuestros propios fondos, en los fondos de otras instituciones o en diversas bases de datos de la especialidad útil para soportar la investigación, el estudio, la docencia y la práctica, principalmente en la comunidad universitaria -aunque no se excluyen en modo alguno los estudiantes de otros niveles, especialidades y formas de enseñanza.

El servicio de *Alertas* se sustenta en la edición de dos boletines, a saber:

- *Boletín de Bibliotecología y Ciencias de la Información*: Con información sobre Bibliotecología y Ciencias de la Información.

- *Boletín de Informática*: Con información útil a todos los usuarios que emplean computadoras para desarrollar sus actividades laborales, por ejemplo, información relacionada con los virus, los programas antivirus y diversas clases de software.

Las alertas en Bibliotecología y Ciencias de la Información comprenden:

- Artículos a texto completo publicados en Acimed. Se realiza con el objetivo de facilitar su lectura a los usuarios o lectores que no poseen acceso a Internet.
- Reseñas analíticas. Es una compilación de trabajos sobre una temática particular. Cada uno de los trabajos referidos presenta un comentario en el que se analiza y critica el contenido del documento.
- Reseñas descriptivas. Aunque similares a las reseñas analíticas sólo ofrecen una reseña descriptiva de los materiales referidos.
- Resúmenes analíticos de trabajos de diploma, maestría, doctorados u otras formas de literatura gris.
- Noticias, anuncios de eventos, ferias, cursos, adiestramientos, encuentros de conocimiento u otras actividades similares, relatorías de debates, mesas redondas, seminarios, conferencias, congresos, entre otros materiales de interés en las especialidades comprendidas. La difusión de los anuncios de las diferentes clases de eventos se inician con un mínimo de tiempo de dos meses antes de su ocurrencia y se realizan recordatorios sistemáticos hasta inmediatamente antes de su inicio.

Las alertas se distribuyen semanalmente por dos vías fundamentales: correo electrónico y personal. Por correo electrónico, se distribuyen en formato Html, Pdf y Word, según la preferencia expresa del usuario. Además se colocan en las listas de discusión de la especialidad. Ciertos usuarios que no disponen de correo electrónico reciben el servicio por correo postal; ellos, en ocasiones, solicitan copias de artículos específicos por teléfono o por correo postal; en este caso, se procede a imprimir el o los artículos que necesitan y se les envían por medio de algún colega, familiar o amigo, o por correo certificado.

El *Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en Bibliotecología y Ciencias de la Información* se presta en régimen retrospectivo, de diseminación selectiva de la información (DSI) y de referencia. Habitualmente, el servicio se desencadena con una solicitud de información bibliográfica o una interrogante que se recibe por medio del correo dispuesto para estos fines: [interactivo@infomed.sld.cu](mailto:interactivo@infomed.sld.cu). Un mismo usuario puede recibir respuesta a sus necesidades en varios regímenes de trabajo. Es frecuente que esto suceda, sobre todo, en el apoyo a los usuarios que realizan investigaciones académicas que conllevan a la adquisición de diferentes grados científicos como las licenciaturas, las maestrías y los doctorados, quienes, en la mayor parte de las ocasiones, son clientes por un periodo más o menos largo del régimen de DSI.

El soporte a esta clase de usuarios se inicia con el recibo de la solicitud de ayuda al servicio pero es un requisito obligatorio que la comisión científica correspondiente al nivel de estudio del solicitante haya aprobado previamente el proyecto o el tema de investigación del estudiante. A continuación, una entrevista personal o por correo con el interesado permite identificar con exactitud el tema, sus particularidades, las características del proyecto, los plazos necesarios para la entrega de la información, los

conocimientos del usuario en materia de recursos de información para su tema, los idiomas que domina, el tipo de información, etcétera.

La información recogida se registra en una base de datos en Microsoft Access denominada “Usuarios de Acimed”, que consta, entre otros, de los siguientes campos: nombre del usuario, organización a la que pertenece, correo electrónico, temáticas de interés, teléfono, dirección postal y país.

### Las estadísticas

En el período comprendido entre el 1 de diciembre del 2005 y el 28 diciembre del 2006, se recibieron, procesaron y respondieron 216 solicitudes de información. Ellas comprenden, tanto las solicitudes de búsquedas bibliográficas como las interrogantes propias de referencia. Un total de 188 usuarios solicitaron el servicio en una sola ocasión, 28 en más de una oportunidad.

Las temáticas más frecuentes de consulta fueron: diseño funcional de las organizaciones, 31 solicitudes (14.35 %), suministro de productos y servicios de alto valor agregado, 28 solicitudes (12.96 %) y lenguajes de búsqueda informativa (LBI), ontologías y Web semántica, 25 solicitudes (11.57 %). A continuación, se situaron infraestructura tecnológica en las organizaciones de información (conceptos, requerimientos, implementación, evaluación), gerencia de la información, educación permanente (alfabetización informacional), mercadeo y estudios de mercado, entre otras (tabla 1).

Tabla 1. Distribución de las solicitudes según temáticas.

Posición	Temática	Total de solicitudes	Por ciento
1	Diseño funcional de las organizaciones	31	14.35
2	Productos y servicios de alto valor agregado	28	12.96
3	Lenguajes de búsqueda informativa, ontologías y Web semántica	25	11.57
4	Infraestructura tecnológica en las organizaciones de información (conceptos, requerimientos, implementación, evaluación)	22	10.18
5	Gerencia de información, del conocimiento.	18	18.33
5	Educación permanente (alfabetización informativa)	18	18.33
6	Mercadeo y estudios de mercado.	15	6.94
6	Programas de computación (software)	15	6.94
7	Evaluación de productos y servicios de información.	12	5.55
8	Formación de fondos y organización de los recursos orientados al usuario	11	5.09
9	Información sobre hardware	11	5.09
10	Creación de sistemas de calidad en las organizaciones de información	7	3.24

11	Reorganización de los recursos humanos	5	2.31
Totales		216	100.0

A pesar de constituir temas atractivos y actuales en la esfera bibliotecaria, áreas como el desarrollo de colecciones en forma cooperada, los sistemas integrales para la gestión de bibliotecas (SIGB), el trabajo con redes corporativas basadas en intranets, el control de calidad de los recursos y las bibliotecas virtuales, no han recibido solicitudes de búsqueda o interrogantes.

Las contabilizaron de las solicitudes según el nivel académico de los usuarios mostró a los estudiantes de postgrado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, con 62 solicitudes (28.7%) como la categoría que accedió con más frecuencia al servicio. A continuación, se situaron los estudiantes de pregrado en Bibliotecología y Ciencias de la Información con 51 solicitudes (23,6%) y los estudiantes de posgrado en especialidades de las ciencias biomédicas con 48 solicitudes (22,2%) (tabla 2).

Tabla 2. Distribución de los usuarios según nivel académico.

Nivel	Total	Por ciento
Estudiantes de posgrado en Bibliotecología y Ciencias de la Información	62	28.7
Estudiantes de pregrado en Bibliotecología y Ciencias de la Información	51	23.6
Estudiantes de posgrado en otras especialidades de las ciencias biomédicas	48	22.2
Estudiantes de nivel medio en otras especialidades de las ciencias biomédicas	22	10.1
Estudiantes de pregrado en otras especialidades de las ciencias biomédicas	18	8.33
Estudiantes de nivel medio en Bibliotecología y Ciencias de la Información	15	6.94
Totales	216	100.0

Las solicitudes formuladas por los usuarios de diversas especialidades de las ciencias biomédicas se relacionan fundamentalmente con la asistencia bibliográfica para la elaboración de las referencias bibliográficas de sus trabajos según el estilo Vancouver. Con ello, se presta apoyo no sólo a los especialistas y estudiantes del área de la Bibliotecología y las Ciencias de la Información sino también a los profesionales de la salud, aun cuando esta tarea rebasa los límites originales del servicio.

La vía por la que los especialistas y estudiantes conocieron con mayor frecuencia sobre el servicio fue durante las sesiones de trabajo del especialista que atiende el servicio en la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana (28,7%). A partir de la lectura de los boletines de *Alerta Informativa*, enviados en forma promocional por el

servicio (22,8%) y a partir de la lectura de la revista Acimed (20,7%) le siguieron como las vías de difusión del servicio más comunes (tabla 3).

Tabla 3. Vías de conocimiento del servicio.

Vía de conocimiento	Total	Por ciento
Sesiones de trabajo con el especialista del servicio que atiende la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana	54	28.7
A partir de la lectura de los boletines de <i>Alerta Informativa</i> , enviados en forma promocional por el servicio	43	22.8
A partir de la lectura de la revista Acimed	39	20.7
Conferencias y conversaciones en reuniones científicas	25	13.2
Navegando por Internet	15	7.97
Mediante relaciones interpersonales, recomendaciones de colegas, etcétera	12	6.32
Totales	188	100.0

El servicio en régimen de DSI cuenta actualmente con 80 usuarios y la mayoría de ellos son especialistas que han publicado en Acimed (tabla 4).

Tabla 4. Distribución de los usuarios por instituciones.

Institución	Número de usuarios	Por ciento
Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana	15	18.7
Instituto de Documentación e Información Científica y Técnica (IDICT)	12	15.0
Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM)	11	13.7
Centro de Cibernética Aplicada a la Medicina (CECAM)	5	6.2
Biblioteca Central de la Universidad de La Habana	5	6.2
Biblioteca Nacional José Martí	2	2.5
Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores (INSAT)	2	2.5
Facultad de tecnología de la Salud "Tania la Guerrillera"	2	2.5
Facultad de tecnología de la Salud "Dr. Salvador Allende"	2	2.5
Facultad de tecnología de la Salud "Mayor General Calixto García"	2	2.5
"Policlínico Docente Universitario "Robert Zulueta Cayol"	2	2.5%
Escuela Nacional de Técnicos de Bibliotecas	2	2.5

Centro Nacional de Toxicología (CENATOX)	2	2.5
Facultad de Ciencias Médicas de Villa Clara	2	2.5
Instituto de Gastroenterología	1	1.2
Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana (ISCM-H) Victoria de Girón	1	1.2
Facultad de Ciencias Médicas Manuel Fajardo	1	1.2
Facultad de Ciencias Médicas 10 de Octubre	1	1.2
Facultad de Ciencias Médicas Julio Trigo	1	1.2
Facultad de Ciencias Médicas de Camagüey	1	1.2
Instituto de Cardiología y Cirugía Cardiovascular	1	1.2
Laboratorio de Investigaciones del SIDA	1	1.2
Facultad de Ciencias Médicas Número 1 de Santiago de Cuba	1	1.2
Facultad de Ciencias Médicas de Cienfuegos	1	1.2
Facultad de Ciencias Médicas de Granma	1	1.2
Facultad de Ciencias Médicas de Guantánamo	1	1.2
El Centro de Química Farmacéutica (CQF)	1	1.2
Laboratorio Beterá	1	1.2
Totales	80	100

La Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana con 15 usuarios, el Instituto de Documentación e Información Científica y Tecnológica (IDICT) con 12 y el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM) con 11 son las instituciones con mayor número de usuarios inscritos en el servicio de referencia en régimen de DSI.

## CONSIDERACIONES FINALES

El Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en Bibliotecología y Ciencias de la Información, a un año de fundado, presenta resultados muy favorables como instrumento de apoyo a la investigación no sólo de los autores potenciales de Acimed sino también de otras categorías de usuarios en principio no contempladas para su atención. Como instrumento de promoción de Acimed, constituye una vía muy propicia, porque es precisamente en el trabajo directo con autores y lectores donde se determinan con mayor exactitud sus necesidades e intereses; por ello, constituye también una formidable vía de retroalimentación para la gerencia de la revista.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Santovenia Díaz J, Cañedo Andalia R. Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en bibliotecología y ciencias de la información. *Acimed* 2006;14(3). Disponible en:  
[http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_3\\_06/aci01306.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_3_06/aci01306.htm) [Consultado: 16 de febrero del 2007].

Recibido: 12 de marzo del 2007. Aprobado: 20 de marzo del 2007.

Lic. *Javier Santovenia Díaz*. División Autopartes. UNECAMOTO. Ave. Independencia Km 3½ esq. Crucero Armada, Municipio Cerro. Ciudad de La Habana, Cuba. CP 13 400. Correo electrónico: [interactivo@infomed.sld.cu](mailto:interactivo@infomed.sld.cu)

<sup>1</sup>Licenciado en Información Científico-Técnica y Bibliotecología. División Autopartes. Unecamoto. Cuba.

<sup>2</sup>Licenciado en Información Científico-Técnica y Bibliotecología. Departamento Fuentes y Servicio de Información. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed.

Ficha de procesamiento

Términos sugeridos para la indización

Según DeCS<sup>1</sup>

SERVICIOS DE INFORMACIÓN; PUBLICACIONES PERIÓDICAS; CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN; CUBA.  
INFORMATION SERVICES; PERIODICALS; INFORMATION SCIENCE; CUBA.

Según DeCI<sup>2</sup>

SERVICIOS DE REFERENCIA VIRTUAL; PUBLICACIONES PERIÓDICAS; GESTIÓN EDITORIAL; INDICADORES/ análisis; DSI; CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN; CUBA.  
VIRTUAL REFERENCE SERVICES; PERIODICALS; EDITORIAL MANAGEMENT; INDICATORS/analysis; SDI; INFORMATION SCIENCE; CUBA.

<sup>1</sup>BIREME. Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS). Sao Paulo: BIREME, 2004. Disponible en: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>

<sup>2</sup>Díaz del Campo S. Propuesta de términos para la indización en Ciencias de la Información. Descriptores en Ciencias de la Información (DeCI). Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/tesauro.pdf>