

## ARTÍCULOS

## El UNICEF en Cuba: necesidades de información y política de servicios

Yudeisi Cobo Espinosa<sup>1</sup>, Israel Núñez Paula<sup>2</sup> y María Eugenia Alcalde Hevia<sup>3</sup>

### Resumen

El trabajo es la síntesis de una investigación para determinar y registrar con precisión el universo de usuarios potenciales del Centro de Documentación de la oficina del UNICEF en Cuba, realizar una adecuada segmentación de ese universo en sus grupos reales y la determinación de prioridades para el servicio (Política Diferencial de Servicios), así como diseñar metodológicamente la investigación de las necesidades de información específicas de cada segmento priorizado, según los recursos disponibles para ello. Cada variable, fuente, técnica e instrumento propuesto, cada criterio de segmentación o de priorización, se fundamenta en la investigación, de modo tal que la metodología se pueda aplicar, paso a paso, en otra entidad de información tomando ésta como base y la *Guía metodológica para el estudio de las necesidades*, de Israel Núñez. El trabajo se inserta, como caso particular, en una serie de investigaciones realizadas dentro del área de la Gestión de la Comunicación con los usuarios o clientes de las entidades y sistemas de información. Sus conclusiones son aplicables al caso de las entidades de información de las oficinas nacionales de organismos u organizaciones internacionales. El caso particular se considera de gran importancia por tratarse de UNICEF, cuya proyección actual queda descrita en esta síntesis.

*Descriptor:* NECESIDADES DE INFORMACIÓN; POLÍTICA DE INFORMACIÓN; SERVICIOS DE INFORMACIÓN; UNICEF; ESTUDIOS DE LA DEMANDA.

En el umbral del siglo XXI mientras una gran parte del mundo goza de buena salud y maneja tecnologías poderosas, muchos niños todavía luchan por sobrevivir. Pese

a los grandes adelantos se pierden más de 12 000 000 de vidas infantiles por año, las tres cuartas partes de ellas, por causas susceptibles de prevención: la extrema pobreza

<sup>1</sup> Licenciada en Información Científico-Técnica y Bibliotecología. Biblioteca del Museo Histórico de Camajuaní. Villa Clara.

<sup>2</sup> Licenciado en Psicología. Metodólogo para el Trabajo Docente Educativo. Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana.

<sup>3</sup> Licenciada en Información Científico-Técnica y Bibliotecología. Directora del Centro de Documentación del UNICEF en Cuba.

y la violación de los derechos humanos de muchos niños. Se reportan 143 000 000 de niños que no asisten a la escuela. Aún se le niega la infancia a millones de niños en condiciones de trabajo inhumanas, en campos de batalla y en las calles de las ciudades. Los niños enfrentan una discriminación que comienza antes de su nacimiento y persiste más allá de su adultez, que los priva de la oportunidad de plasmar su potencial y a las comunidades de recibir sus contribuciones en el futuro. La urbanización caótica agrupa en condiciones de hacinamiento a la mitad de la humanidad en ciudades insalubres y mal equipadas para responder a las necesidades básicas de la infancia.<sup>1</sup>

El Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) es la única organización de las Naciones Unidas dedicada exclusivamente al bienestar de los niños y las niñas y su mandato consiste en promover la protección de sus derechos, así como ayudar a satisfacer sus necesidades básicas y aumentar las oportunidades que se les ofrecen para alcanzar del todo sus potencialidades. Fue creado el 11 de diciembre de 1946, por la Asamblea General de las Naciones Unidas bajo el nombre de *Fondo de Naciones Unidas Internacional de Emergencia para la Infancia*, para atender las necesidades emergentes de los niños afectados por la Segunda Guerra Mundial.<sup>2</sup>

En 1953 la organización pasa a convertirse en parte permanente del Sistema de las Naciones Unidas para responder a las necesidades de los niños que viven en la pobreza en los países en vías de desarrollo. En esta fecha se quitaron del nombre las palabras "Emergencia" e "Internacional", se acortó a Fondo de Naciones Unidas para la Infancia, pero conservó su sigla original, que ya era muy conocida. En 1965 recibe el premio Nobel por la Paz.

El UNICEF trabaja con otras agencias de las Naciones Unidas, gobiernos y con Organismos No Gubernamentales (ONG)

en la elaboración y ejecución de proyectos para servicios de atención primaria de salud basadas en la comunidad, la nutrición, la educación básica, el agua potable y el saneamiento, y en la capacitación de alrededor de 140 países en vías de subdesarrollo. En los países industrializados su trabajo está respaldado por los Comités Nacionales, con labores de promoción, educación del público y recaudación de fondos.

El UNICEF es una entidad semiautónoma, con su propio cuerpo de gobierno, aunque forma parte integral del Sistema de Naciones Unidas. Su Junta Ejecutiva, compuesta por 36 miembros, tiene la misión de crear políticas, analizar programas y aprobar los presupuestos de las oficinas de cada país. Su secretariado, con sede en Nueva York, realiza sus trabajos por medio de más de 200 oficinas en más de 140 países en desarrollo, que aglutinan esfuerzos y acciones en favor de los niños. Esta organización depende totalmente de contribuciones voluntarias para financiar su labor, donde casi las tres cuartas partes de sus ingresos se derivan de contribuciones de gobiernos. El resto procede del público en general, mediante las ventas de tarjetas de felicitación y artículos de papelería y por conducto de las campañas de colecta de fondos realizadas por voluntarios, ya sean personas o grupos.

Sus áreas específicas de acción son:

- Apoyo al diseño y ejecución de políticas sociales.
- Promoción de los derechos de la infancia.
- Apoyo al desarrollo y bienestar de la mujer y formas del enfoque de género en las políticas sociales.
- Salud:
  - Atención primaria de salud.
  - Deficiencia de vitamina A.
  - Educación y fomento de la salud.
  - Inmunización.
  - Infecciones respiratorias agudas.

- Lactancia materna (Hospitales Amigos del Niño y de la Madre).
  - Micronutrientes.
  - Salud maternoinfantil.
  - Terapia de rehidratación oral.
  - Yodación de la sal.
- Agua potable y saneamiento.
- Educación:
- Educación inicial no formal.
  - Educación primaria.
  - Educación para las familias y comunidades locales (Educación para la vida).
  - Niños en circunstancias especialmente difíciles (niños de la calle, discapacitados, en conflicto de guerra, etcétera.).
  - Emergencias.

Uno de los acontecimientos más importantes ocurridos en la historia de la organización fue la aprobación internacional de la Convención sobre los Derechos del Niño en 1989. La Convención es el resultado de muchos años de estudio, discusiones y negociaciones por parte de los gobiernos, el propio UNICEF y muchas otras organizaciones, y especifica los derechos de los niños a llevar vidas saludables y productivas. A finales de 1995, 185 países la han ratificado y convertido en la convención de derechos humanos más amplia y rápidamente aceptada de toda la historia.<sup>3</sup>

Cuando un país ratifica la convención, se compromete a poner en vigor las disposiciones del documento por medio de nuevas leyes o la revisión de las ya existentes, y por otras acciones. En 1990 se efectuó la Cumbre Mundial en Favor de la Infancia, y ésta era la primera acción global para la puesta en práctica de la Convención. Asistieron 71 jefes de estado y de gobierno y como resultado se aprobó la Declaración sobre la Supervivencia, la Protección y el Desarrollo del Niño y el Plan de Acción correspondiente, con sus respectivas me-

tas para el año 2000. El Plan de Acción tiene como objetivo servir de guía a los gobiernos nacionales, organizaciones internacionales, organismos bilaterales de asistencia, las ONG y a todos los demás sectores de la sociedad para la formulación de sus propios programas.

### *El UNICEF en Cuba*

La presencia del UNICEF en Cuba data de 1960. A partir de 1992, año en que se crea su oficina, los programas cobran fuerza en el país. La oficina de La Habana pertenece a la Oficina de Área para México y Cuba con sede en la ciudad de México.

En 1991, como resultado de la Cumbre, el gobierno cubano elaboró su *Programa Nacional de Acción (PNA)*, (CUBA. Programa Nacional de Acción: Cumbre mundial en favor de la Infancia. Ciudad de La Habana. Documento de trabajo, 1991:1-99) para alcanzar las metas del decenio. El PNA es un instrumento para orientar esfuerzos, buscar financiamiento y asignar con responsabilidad los escasos recursos disponibles; es un compromiso asumido por las más altas autoridades. El Ministerio de la Inversión Extranjera y la Colaboración Económica (MINVEC) es el coordinador central para el cumplimiento de las metas, mientras que las acciones específicas son ejecutadas por el Ministerio de Salud Pública (MINSAP), el Ministerio de Educación (MINED) y el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INRH). Estos organismos, tanto el MINVEC como las agencias ejecutoras, se reúnen cada 5 años para elaborar los programas de cooperación, en correspondencia con las prioridades del gobierno, que son dictadas por este último como organismo rector. El nuevo *Programa de Cooperación*, que abarca desde 1997 hasta el 2001 fue presentado por el gobierno

cubano a la Junta Ejecutiva del UNICEF, que es la encargada de aprobarlo. Después de haber sido aprobado, el gobierno cubano está comprometido con su cumplimiento en 80 a 85 % y UNICEF lo acompaña en estos esfuerzos.

El cumplimiento de las metas del PNA se chequea periódicamente mediante las evaluaciones anuales a partir de los planes de trabajo de los organismos, las visitas de monitoreo a las provincias donde se ejecutan los proyectos y las reuniones de los comités técnicos de cada organismo que se efectúan cada 3 meses. Hasta el momento se han realizado 4 evaluaciones, correspondientes al Programa de Cooperación del período anterior, 1992-1996.

### **El Centro de Documentación del UNICEF**

En 1993 la oficina del UNICEF en Cuba creó un Centro de Documentación con el objetivo fundamental de *divulgar información sobre los aportes y funciones que realiza este organismo internacional, así como apoyar con la información necesaria los programas y proyectos que se llevan a cabo en el país*. En tal sentido, éste centra su atención en las áreas específicas de acción de la organización y desempeña un papel fundamental porque es un *mediador entre la información generada por el UNICEF en los niveles global, regional y de país, y las personas que directa o indirectamente transforman esa información en conocimiento y acciones concretas*, que benefician a la infancia y a la mujer cubana.

Para el cumplimiento de sus funciones la entidad informativa brinda servicios *al personal que labora en la oficina*, así como a un grupo numeroso de personas nombradas *contrapartes* compuesto por todos aquellos que trabajan de forma directa

o indirecta con el Programa de Cooperación del UNICEF, o que tienen fuertes vínculos de trabajo con la oficina en todo el país. También atiende al *público en general*, o sea, aquellas personas que asisten al centro o que escriben y llaman por teléfono para solicitar información, tanto de Ciudad de La Habana, como del resto de las provincias del país. No son ejecutores ni administradores de los proyectos del UNICEF, pero de una forma u otra están en la base ejecutándolos o promocionándolos.

En la actualidad se presentan algunas dificultades con la entrega de la información, fundamentalmente a los usuarios de las provincias (ejecutores de los programas), por el gran número de personas que esta entidad atiende, esto hace necesario determinar con diferentes niveles de profundidad y según los recursos, cuántos y cuáles son los usuarios que la entidad debe atender. O sea, hacer una segmentación adecuada del universo de éstos, determinar las prioridades, así como realizar un estudio de sus necesidades peculiares de información con el objetivo de diseñar un subsistema de tareas para garantizar el flujo de información sobre los usuarios, para brindar servicios a la medida en correspondencia con los recursos materiales y humanos disponibles.

Es necesario aclarar que las necesidades de información que el Centro de Documentación de la oficina de UNICEF en Cuba debe precisar y satisfacer no son la totalidad de las necesidades que los usuarios requieren para su trabajo, sino las específicas que éstos tienen de la información que genera esta organización; esto se debe a que, por un lado, parte de los usuarios externos son designados por sus organismos, porque son especialistas en cada una de las temáticas y como tales obtienen la información mediante sus propias entidades informativas. Por otra parte, el per-

sonal de la oficina realiza sólo una labor de coordinación y control de la ejecución de los programas, para lo cual la información necesaria es también la generada por UNICEF. Esto determina que este Centro de Documentación no tenga como tarea fija la selección de información para la adquisición, sino fundamentalmente el procesamiento, reelaboración y servicio de la información adquirida en la oficina.

El presente trabajo es la síntesis de la investigación realizada para *diseñar* un subsistema de tareas para el mantenimiento actualizado de la información sobre las diferentes categorías de usuarios del Centro de Documentación de la oficina del UNICEF en Cuba, sus prioridades y sus necesidades peculiares de información.

Los objetivos específicos de la investigación fueron:

1. Identificar la totalidad de los usuarios que debe atender la entidad de información, diseñar y confeccionar el Control General de Usuarios.
2. Realizar la categorización de esos usuarios y posterior jerarquización de esas categorías, según las prioridades y los recursos de que se dispone e incorporar estos datos al control.
3. Determinar las variables, fuentes y técnicas a tener en cuenta para la realización del estudio de necesidades de los usuarios, así como establecer los elementos básicos que sirven de guía para la aplicación de esas técnicas.
4. Diseñar el formato del registro de las necesidades de los usuarios, en el caso particular del UNICEF.

## METODOLOGÍA

Por solicitud expresa del Centro de Documentación de la oficina del UNICEF en Cuba, se utilizaron las concepciones de-

sarrolladas por Israel Nuñez Paula y otros autores cubanos bajo el llamado enfoque sociopsicológico y fundamentalmente las *metodologías publicadas en los números 2/ 92 de Ciencias de la Información 3/97 de ACIMED y el sitio web: infonew.sld.cu/revistas/aci/aci06397.htm*.<sup>4,5</sup>

Para la recopilación de la información se utilizaron el análisis documental clásico y la entrevista centrada en el objetivo. En muchos casos los análisis de necesidades según esta metodología incluyen un estudio informétrico sobre las temáticas objeto de necesidad, para determinar autores, publicaciones, años, países, idiomas, tendencias conceptuales y terminológicas en cada temática, de modo tal que se puedan interpretar las necesidades y su relación con los intereses conscientes de los usuarios. En este caso no se requiere tal estudio, porque el Centro de Documentación no distribuye fundamentalmente información seleccionada y adquirida por él (lo cual no quiere decir que no se haga algunas veces) sino generada por la Oficina Central de UNICEF.

Teniendo en cuenta que el presente trabajo sólo pretende llegar hasta el diseño del estudio de necesidades en las condiciones específicas de este centro de documentación, el método general a emplear tiene que ser el denominado *Deductivo-Hipotético*, en el cual a partir de una metodología general y un enfoque conceptual para el estudio de las *necesidades peculiares de información*, se analiza el caso concreto de los usuarios; variables, fuentes y técnicas que corresponderían a la entidad, y es el diseño mismo una hipótesis sujeta a perfeccionamiento en la medida en que se ejecuten los pasos concretos de su realización. Por esa razón cada una de las decisiones que se tomaron para sugerir aspectos del diseño se fundamentaron a partir de las concepciones generales y las condiciones concretas.

## ESTUDIO DE LAS NECESIDADES

### Perfeccionamiento del control general de usuarios

Al iniciar la realización de este trabajo, el Centro de Documentación de la oficina del UNICEF en Cuba contaba con una base de datos en Fox Plus para el control o registro de sus usuarios. Ésta se confeccionó a partir de las solicitudes de información realizadas por ellos, ya sea en forma verbal, por vía telefónica, correo ordinario o correo electrónico. Incluía, además, a algunos usuarios que tienen vínculos de trabajo con el Programa de Cooperación independientemente de que hubieran hecho solicitud de información alguna. La base de datos estaba definida con los campos siguientes:

Nombre y Apellidos/Organismo/Dependencia/Localización (dirección)/Teléfono/Notas

Analizando la misión y los objetivos de la entidad de información en correspondencia con el control de usuarios, se detectó que no todos los que la entidad debía atender para garantizar el cumplimiento de los objetivos estaban incluidos, porque no se había definido en forma precisa el universo de usuarios.

Este Centro de Documentación tiene la peculiaridad de que por pertenecer a una organización internacional, que desarrolla un Programa de Cooperación en el país, la mayor parte de sus usuarios son externos a la organización, trabajan en los diferentes

ministerios encargados de transformar los objetivos de cada programa en acciones concretas y por ende pertenecen o son usuarios internos de otras entidades informativas. Por tanto, para determinar la composición e identificar la totalidad de los usuarios a atender se utilizaron las fuentes documentales siguientes:

- El organigrama \* (anexo 1), la plantilla, y el directorio de la oficina, para los usuarios internos.\*\*
- El Programa Nacional de Acción, el Programa de Cooperación del UNICEF en Cuba para el período 1997-2001, para los usuarios externos.\*\*\*

Se consultaron dichas fuentes y mediante el *análisis documental* se extrajo la información necesaria en relación con las variables o campos que componen el control.

Para confirmar los resultados del análisis documental, se consultaron las fuentes no documentales siguientes:

*Asistente de finanzas y administración, para los usuarios internos.*  
*Asesores de programas, para los datos de los usuarios externos.*

Con la información obtenida de las entrevistas, se confeccionó un *listado total de usuarios* y se completó el control ya existente con los datos de aquéllos que no estaban incluidos.

Como resultado de este paso, quedó elaborado y listo para su actualización sistemática el Control de los Usuarios del Centro de Documentación de la Oficina

---

\* Éste constituye la interpretación de la autora del funcionamiento de la oficina y no se corresponde exactamente con la estructura que establece el UNICEF.

\*\* Usuarios que pertenecen al UNICEF en Cuba.

\*\*\* Usuarios que no pertenecen al UNICEF, pero tienen una relación estrecha con los objetivos del programa de cooperación de esta organización en Cuba.

del UNICEF en Cuba soportado en MICRO CDS/ISIS, con una estructura de datos cuyos campos son:

- Usuario.
- Cargo.
- Organismo.
- Dependencia.
- Dirección.
- Teléfono.
- Fax.
- Telex.
- E-mail.
- Subordinación administrativa.
- Tipo de actividad.
- Temática (Programa / Proyecto / Subproyecto).
- Tipo de relación.
- Nivel de prioridad.

Resultó un total de 88 usuarios, al tener en cuenta que un mismo usuario físico puede pertenecer a más de una categoría, y ser tratado como un usuario diferente en cada una de ellas.

*Beneficios aportados por este resultado:* El perfeccionamiento del Control de Usuarios permitió una delimitación adecuada de su universo, se depuró todo lo que no estaba directamente vinculado con los objetivos de la oficina, así como la actualización y el enriquecimiento del control, tanto desde el punto de vista de los usuarios, como de los campos o datos útiles dentro de éste. Constituye en sí mismo un producto informativo con un mercado potencial bastante amplio, tanto dentro del país como en el resto de las oficinas de otros países e incluso en otras organizaciones, ya que facilita el intercambio directo mediante las vías de localización entre especialistas que trabajan programas similares en otras partes del mundo.

De esta forma, el Centro de Documentación participa activamente en la organización de la comunicación informal mediante la gestión de fuentes no documen-

tales de información para sus usuarios y abre la posibilidad de establecer el canje de ese producto con otras entidades.

### **Determinación o no de la realización de una categorización inicial de los usuarios**

Teniendo en cuenta, que la entidad de información sólo cuenta con una especialista para realizar toda la actividad informativa, se determinó que la proporción de usuarios por trabajador de la información capacitado para atenderlo íntegramente, es alta; por lo cual es necesario realizar una categorización previa al estudio de las necesidades y una jeraquización posterior, para determinar los grupos o categorías que se priorizan en el estudio y en el diseño del servicio a la medida.

### **Categorización o segmentación inicial del mercado de la información**

Como se ha expresado antes, este universo de usuarios es muy diverso y está compuesto por las personas que pertenecen a la organización (*usuarios internos*) y por aquellas que pertenecen a otros organismos (*usuarios externos*) pero tienen relaciones estrechas con los objetivos del Programa de Cooperación del UNICEF en Cuba.

El *primer criterio* adoptado en la segmentación es la *subordinación administrativa*, que al ser aplicado da como resultado 2 grupos de usuarios: *usuarios internos*, que están subordinados administrativamente a la oficina del UNICEF en Cuba, y los *usuarios externos*, que trabajan en estrecha relación con la oficina en el desarrollo del Programa de Cooperación, pero que están subordinados a los diferentes organismos de la Administración Central del Estado.

Como *segundo criterio* se adoptó el *tipo de actividad que realiza el usuario*. Al consultar el Control de Usuarios elaborado en el paso anterior, se detectó que no existía información relativa a esta variable y se decidió incluirla como dato que debe obtenerse desde el principio. Esto implica añadir la variable como un campo más de la base de datos, determinar las fuentes de donde se pueden extraer los valores (al menos una documental y una no documental) y aplicarle las técnicas adecuadas (observación documental y entrevista respectivamente), para extraer los datos e incorporarlos al control de usuarios (según la metodología adoptada en este trabajo).

Se consultó la *plantilla de la oficina (documental)* y se extrajo la información necesaria, la cual se confirmó con la *Asistente de Finanzas y Administración (no documental)* y se incorporó al nuevo *Control de Usuarios*.

Se aplicó este criterio (tipo de actividad) a los *usuarios internos* y resultaron 5 grupos o categorías:

- *Dirigentes*: supervisores de los diferentes grupos de trabajo.
- *Atención a programas*: personal que trabaja directamente con los programas de cooperación.
  - *Secretarias*: ejecutan el trabajo de oficina y dan apoyo a los 4 programas.
  - *Suministros*: realizan las gestiones de compra de suministros para la ejecución de los 4 programas.
  - *Asesoría de Programas*: personal que coordina y controla las acciones del Programa de Cooperación con los organismos ejecutores.
- *Finanzas y administración*: administran los recursos materiales y humanos de la oficina, finanzas, cuentas, etcétera.
- *Relaciones públicas*: atienden la información y comunicación para los pro-

gramas.

- *Informática*: se encargan de la administración y el mantenimiento de la red local.
- *Gerencia Comercial (Gco)*: Atiende la venta de artículos navideños y otros productos para recaudar fondos para los proyectos.

Como puede apreciarse las categorías resultantes del criterio tipo de actividad están muy identificadas con la temática de esas actividades excepto en un caso; por lo que el criterio temática sería el tercero en adoptarse. Éste sólo se aplicó a la categoría *Asesoría de Programas*. Como resultado del mismo, se obtuvieron 4 nuevos grupos de usuarios: Salud, Educación, Agua y Políticas Sociales.

Al grupo de los *usuarios externos*, que como ya se había dicho, son aquellas personas u organizaciones que tienen vínculos de trabajo con el Programa de Cooperación, pero no pertenecen a la estructura del UNICEF, se le aplica el *criterio tipo de relación con los objetivos del Programa de Cooperación* del cual resultan 2 nuevos segmentos:

- *Contrapartes*: personas u organismos que tienen un vínculo oficial con la organización, pertenecen a otros niveles de dirección y se encargan de llevar a cabo las acciones correspondientes a cada proyecto, al igual que otras organizaciones políticas, de masas, órganos de gobierno y medios de difusión con los cuales existe un vínculo oficial por el papel que desempeñan en la estructura de la sociedad cubana.
  - *Contraparte 1*: aquéllos que tienen relación directa (por designación) y están dentro de los organismos que responden a los objetivos de los programas.
  - *Contraparte 2*: aquellas personas u organismos que tienen un vínculo

oficial, pero no directo y que actúan como intermediarios en la comunicación con el público general para crear una situación favorable al logro de los objetivos de los programas

- *Público general*: compuesto por las diferentes agencias de Naciones Unidas radicadas en el país, los Centros de Educación Superior, ministerios, Organizaciones No Gubernamentales, grupos religiosos, además de los profesionales y estudiantes cuyas temáticas tienen relación con el Programa de Cooperación. Estos usuarios tienen vínculos más o menos estrechos con la oficina y utilizan frecuentemente los servicios del Centro de Documentación.

La Contraparte 1, tiene un vínculo oficial, por designación, para la realización del Programa de Cooperación y se distribuye por cada uno de los 4 programas que se señalaron antes al aplicar el criterio temática a la categoría Asesoría de Programas (usuarios internos). A ésta se le aplicó el propio criterio, para lo cual no se encontró información en el Control de Usuarios, lo que implica, como ya se ha dicho, según la metodología, la determinación de la(s) fuente(s), la extracción de los datos y su incorporación al control. Para ello se consultó nuevamente el Programa de Cooperación para 1997-2001 (documental), se extrajo la información necesaria, se confirmó con el personal de la oficina que asesora cada programa (no documental) y se incluyó en el control para su actualización.

La aplicación del criterio temática dio como resultado 4 grupos equivalentes a los programas: Salud, Educación, Agua y Políticas Sociales.

A su vez estos programas se encuentran subdivididos bajo este mismo criterio, por proyectos, que también se especifican en subproyectos, lo que constituye la base

lógica de aplicación del criterio temática.

De la división por proyectos se obtuvieron 9 segmentos o categorías:

- *Salud* :
  - Apoyo salud familiar.
  - Micronutrientes.
- *Educación*:
  - Educación inicial no formal.
  - Calidad de la educación.
  - Educación comunitaria.
- *Agua*:
  - Saneamiento y educación sobre higiene.
  - Desarrollo de tecnologías apropiadas.
- *Políticas sociales*:
  - Monitoreo y evaluación de la situación de la infancia y la mujer ( en lo adelante se llamará infancia y mujer)
  - Apoyo al PNA Y PPA´s

*La subdivisión por subproyecto sólo fue posible para 4 de estas clases.* Como resultado se obtuvieron 13 nuevos grupos:

- Apoyo salud familiar:
  - Inmunización.
  - Salud maternoinfantil.
  - Comunicación social de salud.
- Micronutrientes:
  - Fortificación.
  - Suplementación.
- Infancia y mujer:
  - Infancia, equidad y políticas sociales.
  - Jóvenes y nuevos valores.
  - Derechos de la infancia.
  - Equidad de género.
- Apoyo al PNA y PPA´s:
  - Avances y dificultades del Programa de Cooperación.
  - Apoyo a la gestión de evaluación de los PPA's.
  - Generalización de experiencias.
  - Estudio de nutrición.

Se retoma el criterio tipo de actividad aplicado anteriormente a los usuarios internos, para algunos usuarios externos incluidos dentro de Contraparte 1. Este criterio sólo es válido para el grupo abastecimiento, saneamiento e higiene y el grupo desarrollo de tecnologías apropiadas, ya que en el resto de los grupos no hay distinción de tipo de actividad entre unos usuarios y otros. Al aplicar el criterio, se identificaron 2 grupos que son los *planificadores* y los *ejecutores* de estos proyectos.

En el caso de la clase *Contraparte 2*, ésta puede subdividirse en 4 nuevos segmentos: *medios de difusión*, *organizaciones políticas*, *organizaciones de masa* y *órganos de gobierno*.

Como resultado final de este paso se obtuvo un total de 35 categorías o segmentos (anexo 2) que *a priori*, por los criterios señalados, presentan necesidades de información diferentes en contenido y forma. Además quedó subdividido el universo de usuarios en las categorías o segmentos principales que identifican a los criterios: subordinación administrativa, tipo de actividad que realizan los usuarios, temática (contenido de la actividad) y tipo de relación con el Programa de Cooperación.

*Beneficios aportados por este resultado:* La categorización realizada aporta una base para realizar la identificación de los grupos priorizados en un paso ulterior. Además, al representar características generales de las *necesidades peculiares de información* de los diferentes grupos, sirve de punto de partida para la selección de las variables y técnicas a aplicar y muestra la existencia de distintas fuentes que se pueden emplear más tarde en el estudio de necesidades. Permite además considerar en conjunto a usuarios, que por la estructura administrativa de sus tareas, no trabajan en conjunto y al darle información de los unos a los otros, relativa a los aspectos comunes de sus trabajos, se propicia la comunicación informal mediante el propio Centro de Documentación.

## **Jerarquización o establecimiento de prioridades**

Para el establecimiento de 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 UNICEF, y se consultó a la especialista que labora en el Centro de Documentación y también los objetivos de esta entidad. Se aplicó este criterio, y dio como resultado 3 niveles de prioridad, que determinan la profundidad con que se realizará el estudio de las necesidades y permitirá establecer una política diferenciada de servicio; es decir, diseñar servicios en la medida de las necesidades de los distintos grupos de usuarios, en correspondencia con los recursos materiales y humanos disponibles en la entidad. Estos niveles son:

*Primer nivel:* Lo integran las categorías resultantes de la segmentación de la clase Contraparte 1 (anexo 2), que son los usuarios externos, pertenecientes a los organismos MINSAP, MINED, INRH y MINVEC principalmente y que convierten en acciones concretas los programas y tienen un vínculo oficial y directo (por designación) con los objetivos de la organización. A los usuarios que integran este nivel se le estudiarán las necesidades con un mayor grado de profundidad (las variables se determinarán más adelante) y se le diseñará un servicio en la medida de las necesidades que resulten del estudio, al tener en cuenta la importancia del papel que desempeñan en el cumplimiento de los objetivos del UNICEF en Cuba, sin que sea necesario realizar la solicitud para obtener el servicio.

*Segundo nivel:* Lo integran las categorías resultantes de la segmentación de la clase atención a programas (anexo 2), como parte de los usuarios internos; es decir, el personal de la oficina encargado de coor-

dinar y controlar la realización de las tareas correspondientes a cada programa y trabajan en estrecha relación con las contrapartes. Son las secretarías, un asistente de suministro y los asesores de los 4 programas. Para este nivel también se realizará el estudio de las *necesidades peculiares de información*, pero con un grado de profundidad menor y con los valores que se obtengan como resultado de dicho estudio se diseñará un servicio para la satisfacción de éstas; para este grupo tampoco deberá realizarse la solicitud para recibir el servicio.

*Tercer nivel:* Lo integran el resto de los grupos resultantes del proceso de categorización previa (anexo 2) a los que por el momento no se le realizará estudio de las necesidades. A estos usuarios se les ofrecerán las formas actuales de servicio, siempre a partir de la realización de una solicitud previa. Estos servicios son:

- Consulta de documentos en sala.
- Servicio de referencia.
- Consulta de la base de datos *UNICEF*.
- Confección de listas bibliográficas, por temáticas, título o autor según lo solicite el usuario.
- Distribución de documentos en correspondencia con la disponibilidad de recursos de la entidad.

Como resultado de este paso se obtienen 3 niveles de prioridad, que se identifican con el criterio relación con los objetivos estratégicos del UNICEF y marcan las diferencias en cuanto a la profundidad del estudio a realizar, así como las peculiaridades de la forma de servicio para los diferentes grupos de usuarios. Esta información se incorpora al nuevo Control de Usuarios para su actualización.

*Beneficios aportados por este paso:* La jerarquización o el establecimiento de diferentes niveles de prioridad permite una distribución más racional de los recursos de información y así presta servicios con mayor calidad y adecuación a las necesi-

dades de los usuarios que han sido priorizados por la incidencia de los resultados de su actividad en el cumplimiento de los objetivos del Programa de Cooperación. Esto incluye el establecimiento de una política diferenciada para el servicio a los diferentes segmentos o categorías de usuarios.

### **Diseño del estudio de las necesidades peculiares de información**

Para diseñar el estudio de las necesidades de los usuarios del *primer nivel de prioridad* corresponde, según la metodología:

1. Identificar las *variables*, y sus posibles indicadores en el caso de las variables cualitativas.
2. Identificar las *fuentes* de información que pueden y deben utilizarse para extraer los valores de estas variables, tanto las fuentes *documentales* como las *no documentales* y siempre que sea posible, la consulta de las fuentes de información debe comenzarse por las fuentes documentales, de forma tal que cuando la persona que hace el estudio realice las entrevistas (fuentes no documentales) tenga un bagaje previo que le permita captar con mayor calidad los valores de las variables.
3. Seleccionar las *técnicas* de recopilación de la información que se utilizarán para la obtención de los datos en cada una de las fuentes de información, así como confeccionar las *guías del análisis documental y de las entrevistas*.

Es justo en este paso donde se concluye el presente trabajo, y resta sólo el proceso de obtención y procesamiento de los datos para el diseño de los servicios adecuados con los valores de las variables. Ésta es la realización misma del estudio de necesidades, a partir del diseño.

Se decidió utilizar para este primer grupo de usuarios, un total de 9 variables, estrechamente relacionadas entre sí; es decir, que no son totalmente independientes. A continuación se explica cada variable, las fuentes de las cuales se extraerá la información correspondiente a sus valores, así como las técnicas de recopilación que se deben utilizar para cada caso.

#### *Variable 1: Temática(s)*

Ésta es la variable principal del estudio, históricamente se ha tenido en cuenta para el servicio de información. En este caso particular sirve para determinar qué información de la generada por la oficina del UNICEF se corresponde con la que en específico requiere el usuario, según las tareas que le corresponden dentro del programa, proyecto o subproyecto del Programa de Cooperación en el cual participa.

*Fuentes:*

*documentales:*

- *Plan nacional de acción:* Elaborado por el gobierno cubano como resultado de la Cumbre Mundial en Favor de la Infancia, para alcanzar las metas del decenio. Especifica las áreas principales de acción, o sea, contiene la información básica para la elaboración de los programas, proyectos y subproyectos del Programa de Cooperación.
- *Programa de cooperación: período 1997-2001:* Incluye el contenido y los objetivos de cada programa, proyecto y subproyecto elaborado por los organismos y aprobado por la Junta Ejecutiva del UNICEF para este período de cooperación.
- *Informes de seguimiento y evaluación:* Informes periódicos confeccionados por la oficina del UNICEF en Cuba relacionados con el cumplimiento de los objetivos de cada programa, proyecto y subproyecto del Programa de Cooperación.

*no documentales:* Director de Programas.  
Asistente de Programas.

*Técnicas:* Análisis documental clásico.  
(fuentes documentales).  
Entrevistas. (no documentales).

*Variable 2: Pasos en que se descompone la actividad*

Esta variable sobre la estructura de la actividad que realiza el usuario incluye las acciones y operaciones en que ésta se divide, que pueden ser: reuniones, entrega de informes, visitas de monitoreo, etc. Esta variable permite establecer en qué momento el usuario necesita determinada información, así como la forma y lugar de entrega.

*Fuentes:*

*documentales:*

- Programa de Cooperación: período 1997-2001.
- Plan de trabajo del Programa de Cooperación: Contiene la distribución concreta de las tareas y acciones de cada programa, proyecto y subproyecto del Programa de Cooperación. Incluye, además, los plazos de tiempo establecidos para su cumplimiento.

*no documentales:* Asesores de programas.

*Técnicas:* Análisis documental clásico. (documental).  
Entrevista. (no documental).

*Variable 3: Plazos de tiempo*

Esta variable se corresponde con las condiciones peculiares en que el usuario realiza la actividad, en este caso el período de tiempo dedicado a cada una de las acciones del Programa de Cooperación, puede ser general (período de cooperación - 5 años) o por etapas (anual, mensual, etc.). Esta variable permite junto con la anterior, determinar el momento en que se necesitará la información, la forma y el lugar de entrega.

*Fuentes:*

*documentales:* Plan de trabajo del Programa de Cooperación.

*no documentales:* Asesores de Programas.

*Técnicas:* Análisis documental clásico. (documental).

Entrevista. (no documental).

#### *Variable 4: Canales de comunicación*

Esta variable incluye todos los canales existentes entre el usuario y la oficina de UNICEF y que se mantienen funcionando, mediante los cuales es posible mantener la comunicación: servicio telefónico, correo postal, correo electrónico, transporte para acceso terrestre, aéreo, naval, valija, etcétera.

*Fuentes:*

*documentales:* Directorio de la oficina.

Control de usuarios.

*no documentales:* Usuarios.

*Técnicas:* Análisis documental clásico. (documental).

Entrevista. (no documental).

#### *Variable 5: Tiempo disponible para la actividad*

Corresponde al tiempo que los usuarios dedican al desarrollo de las acciones del Programa de Cooperación (diario, semanal, quincenal), de gran importancia para este estudio si se tiene en cuenta que pertenecen a otros organismos donde cumplen diversas funciones, que no se corresponden con los objetivos del UNICEF. Esta variable permitirá establecer aproximadamente el volumen y la frecuencia límites de la necesidad del usuario.

*Fuentes:*

*no documentales:* Usuarios.

*Técnica:* Entrevista.

#### *Variable 6: Tiempo disponible para la lectura o consulta de información*

Esta variable está muy relacionada con la anterior y se corresponde con el tiempo que el usuario puede utilizar para la consulta

de información dentro del tiempo dedicado al desarrollo de las acciones del Programa de Cooperación. Estos valores permitirán determinar en correspondencia con la velocidad de lectura aproximada, el volumen y la frecuencia en la entrega de la información.

*Fuentes:*

*no documentales:* Usuarios.

*Técnicas:* Entrevista.

#### *Variable 7: Experiencia en el desarrollo de los programas, proyectos y subproyectos*

Esta variable pertenece a las características sociopsicológicas de los usuarios y se basa en una serie de indicadores: *Años de trabajo con el Programa de Cooperación. Años de trabajo en el programa específico, proyecto o subproyecto. Trabajos publicados o informes presentados como resultado de su labor en el Programa de Cooperación.*

*Fuentes:*

*no documentales:* Asistente de Programas.

Usuarios.

*Técnicas:* Entrevista.

#### *Variable 8: Hábitos y habilidades de lectura*

Esta variable comprende los hábitos y las habilidades que ha desarrollado el usuario, con respecto al uso de la información y de los servicios informativos. Es una variable genérica y se descompone en 3 variables más específicas: *Velocidad de lectura aproximada:* Está muy relacionada con la anterior y es muy importante para determinar el volumen y la frecuencia con que se debe entregar la información. *Forma en que usa la información. Forma en que procesa la información.*

*Fuentes:*

*no documentales:* Usuarios.

*Técnicas:* Entrevista.

#### *Variable 9: Idioma(s)*

Corresponde a los idiomas en que pueden leer los usuarios y al nivel de dominio que tienen de cada uno de ellos.

*Fuentes:*

*no documentales:* Usuarios.

*Técnicas:* Entrevista.

Para el segundo nivel de prioridad se excluyen dos de estas variables, y quedan identificadas 7 para la realización del estudio. Las variables *excluidas* son:

*Canales de comunicación.* Para la exclusión se tiene en cuenta que estos usuarios realizan su actividad en el mismo edificio en que está enclavado el Centro de Documentación, por lo que la entrega de información se puede efectuar en la misma entidad.

*Tiempo disponible para la actividad.* Se tiene en cuenta que los usuarios de este nivel, por pertenecer a la organización, desarrollan esta actividad a tiempo completo, por lo que no es necesario medir esta variable en el estudio de las necesidades.

Corresponde ahora establecer los elementos básicos que sirven de guía para la aplicación de las técnicas mencionadas a cada una de las fuentes que se han determinado para cada una de las variables. Al aplicar el análisis documental a las diferentes fuentes, la guía debe contener las variables que deben ser observadas en la obtención de los datos. En el caso de las entrevistas, se aplicará el tipo conocido como centrado en el objetivo, en el cual no se preestablecen las preguntas a realizar, sino que sólo es necesario que el entrevistador tenga bien claro cuál es el objetivo y cuáles son las variables de la información que se pretenden obtener. Por tanto para las 2 técnicas que se han propuesto, las guías de aplicación consistirían en la definición de las variables a medir (tabla).

**Tabla.** Guía para la aplicación de las técnicas que se deben utilizar en el estudio

Fuentes	VARIABLES	TÉCNICAS
<b>Documentales</b>		
Plan Nacional de Acción Programa de Cooperación: período 1997-2001	Temática(s) Temática(s) Pasos en que se descompone la actividad	
Informes de seguimiento y evaluación	Temática(s)	Análisis documental clásico
Plan de trabajo del programa de cooperación Directorio de la oficina Control de usuarios	Pasos en que se descompone la actividad. Plazos de tiempo Canales de comunicación Canales de comunicación	
<b>No documentales</b>		
Director de Programas Asistente de Programas	Temática(s) Temática(s) Experiencia en el desarrollo del Programa de Cooperación	
Asesores de Programas	Pasos en que se descompone la actividad Plazos de tiempo	
Usuarios	Canales de comunicación Tiempo disponible para la actividad Tiempo disponible para la lectura Hábitos y habilidades de lectura Idioma	Entrevistas

Por último, sólo queda conformar el *Registro de las necesidades peculiares de información de los usuarios*, que contendrá los valores de las variables a medir en el estudio y será válido para identificar nuevos términos en el procesamiento de la información, enriquecer el Lenguaje de Búsqueda Informativa (LBI) y diseñar el servicio adecuado con estos resultados. Deben aparecer en forma sintética los valores de las variables que se utilizan en el estudio de necesidades, además de los valores de algunas variables que caractericen el servicio de información ajustado a la necesidad del usuario, y tener en cuenta el diseño desarrollado en este mismo epígrafe (anexo 3).

Este registro también debe mantenerse al día de forma sistemática cada vez que se produzca una actualización del estudio de necesidades, para lo cual no será necesario consultar todas las fuentes definidas para su realización, puesto que hay un grupo de ellas que tienen carácter permanente o sólo se modifican cada períodos de tiempo más extensos. Tal es el caso del Plan Nacional de Acción y del Programa de Cooperación, los cuales se consultan de una sola vez para todos los usuarios y cada 3 años. Otras fuentes sí se deben consultar con mayor frecuencia pues su información sufre modificaciones con mayor regularidad, como el Plan de Trabajo del Programa de Cooperación y las fuentes no documentales (asesores de programas y los propios usuarios).

Una vez realizado el estudio de necesidades y deducidas las variables del servicio en cada caso y plasmadas en el registro, se sugiere procesar el fichero por cada una de las variables e identificar para los casos en que sea conveniente, los grupos de usuarios que tienen en común algunos valores de esas variables, y así proceder a una recategorización o reagrupamiento de los usuarios con información mucho más

precisa de los aspectos comunes entre sus necesidades.

Como resultado de este paso, quedan identificadas y fundamentadas las variables que se deben utilizar en el estudio de necesidades: 9 para los usuarios del primer nivel de prioridad y 7 para los usuarios del segundo nivel. Además quedan definidas y fundamentadas las fuentes que se deben utilizar para la obtención de los datos sobre los valores de las variables, así como la técnicas que se deben emplear.

Para algunas variables no fue posible identificar fuentes documentales, como por ejemplo: *tiempo disponible para la lectura*, cuyos valores no aparecen en este tipo de fuentes, y *tiempo disponible para la actividad*, cuyos valores sí podrían encontrarse en alguna fuente documental pero ésta no está accesible al personal del Centro de Documentación.

Por último, quedan definidos en este punto los aspectos esenciales para las guías de las técnicas a aplicar en el estudio, así como el diseño del formato del *Registro de las necesidades peculiares de información de los usuarios*.

*Beneficios aportados por este paso:* La ejecución de este paso deja definida y fundamentada la forma en que se realizará el estudio de necesidades y sus correspondientes actualizaciones, la cual puede variar en el transcurso de su realización en correspondencia con determinadas situaciones que pudieran ir apareciendo. Para las categorías seleccionadas como priorizadas, ofrece la posibilidad de brindar un servicio más preciso, adecuado a las necesidades de los usuarios y queda definido el formato que tendrá el *Fichero de las necesidades peculiares de información*, es decir la forma en que aparecerán reflejados los datos, para poder hacer una actualización sistemática. Si la persona que realizó el estudio la primera vez se ausenta por alguna razón, no sería difícil para quien la sustituya efectuar las actualizaciones ya que cuenta con este registro.

## CONCLUSIONES

1. Con la realización de este trabajo quedó determinado el universo de usuarios que la entidad debe atender. En este estudio, a diferencia de los realizados usualmente, la mayoría de los usuarios son externos a la entidad, es decir, no pertenecen a la organización sino a los organismos que ejecutan los programas, proyectos, subproyectos que lleva a cabo el UNICEF en Cuba.
2. Se conformó y quedó listo para su actualización el Control General de Usuarios, que incluye, además de los datos de localización, la información sobre las categorías o segmentos en los cuales se le ubicó y el nivel de prioridad que se le asignó. (En el reporte de investigación se incluye, como anexo, dicho Control).
3. Constituye otra peculiaridad de este trabajo el hecho de que por ser el UNICEF una organización internacional que desarrolla un Programa de Cooperación mediante su oficina en Cuba, las necesidades que el Centro de Documentación debe precisar y satisfacer mediante el esquema diseñado para el estudio de necesidades no son la totalidad de las necesidades que estos usuarios tienen en el desarrollo de su trabajo, sino las específicas de la información que el UNICEF genera al respecto.
4. Esta entidad establece la relación con sus usuarios externos mediante el vínculo directo con las personas que desarrollan los programas, proyectos y subproyectos del Programa de Cooperación, es decir no utiliza todas las instituciones del sistema nacional de información de las cuales estas personas son usuarios internos, para la transmisión del conocimiento.
5. El esquema diseñado para el estudio de las necesidades puede adecuarse a la

realidad de otras instituciones con características similares a las de la institución objeto de estudio, como por ejemplo las entidades informativas pertenecientes a las diferentes agencias de Naciones Unidas radicadas en los diferentes países, Organizaciones No Gubernamentales u otras.

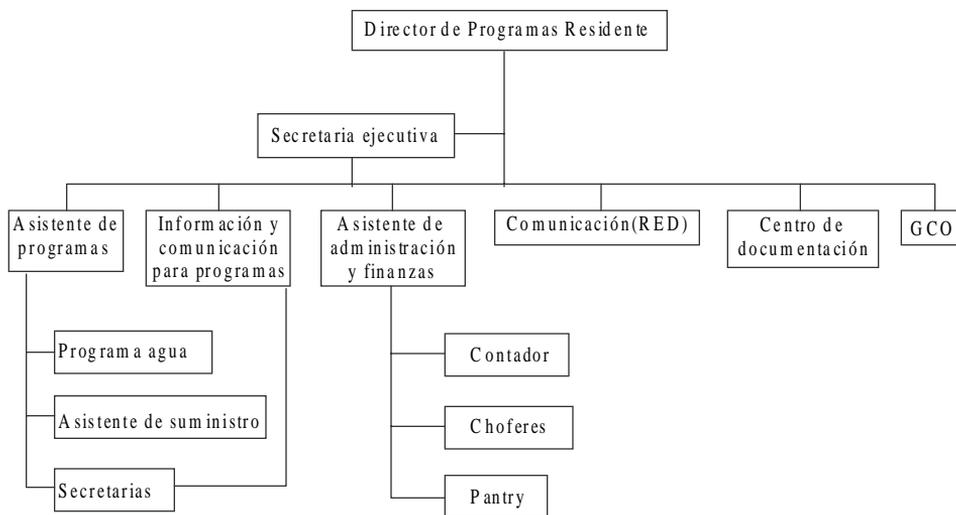
## RECOMENDACIONES

1. Mantener actualizado el Control General de Usuarios con todos los datos que este contiene, incluidos la categorización y el establecimiento de prioridades, y crear un mecanismo para la obtención de la información correspondiente a cada nuevo usuario que ingrese al sistema.
2. Utilizar el *Control general de usuarios*, como un producto susceptible de someterse a un plan de *marketing*; por el momento puede utilizarse para el canje con otras entidades informativas que pudieran estar interesadas en la información que éste contiene, y propiciar así la comunicación informal mediante la gestión de fuentes de información no documentales para sus usuarios y facilitar el intercambio directo entre especialistas que trabajan programas similares en otros países del mundo, mediante los datos de localización incluidos en este control.
3. Aplicar el esquema diseñado para el estudio de las *necesidades peculiares de información* de los usuarios de las categorías priorizadas y mantenerlo sistemáticamente actualizado.
4. Usar el resultado de este estudio en el diseño del servicio ajustado a las necesidades de los usuarios (servicio a la medida) y tener en cuenta además las variables del servicio que aparecen reflejadas en las fichas del *Registro de las necesidades peculiares de información* para estos usuarios, así como en el procesamiento y enriquecimiento del Lenguaje de Búsqueda Informativa (LBI).

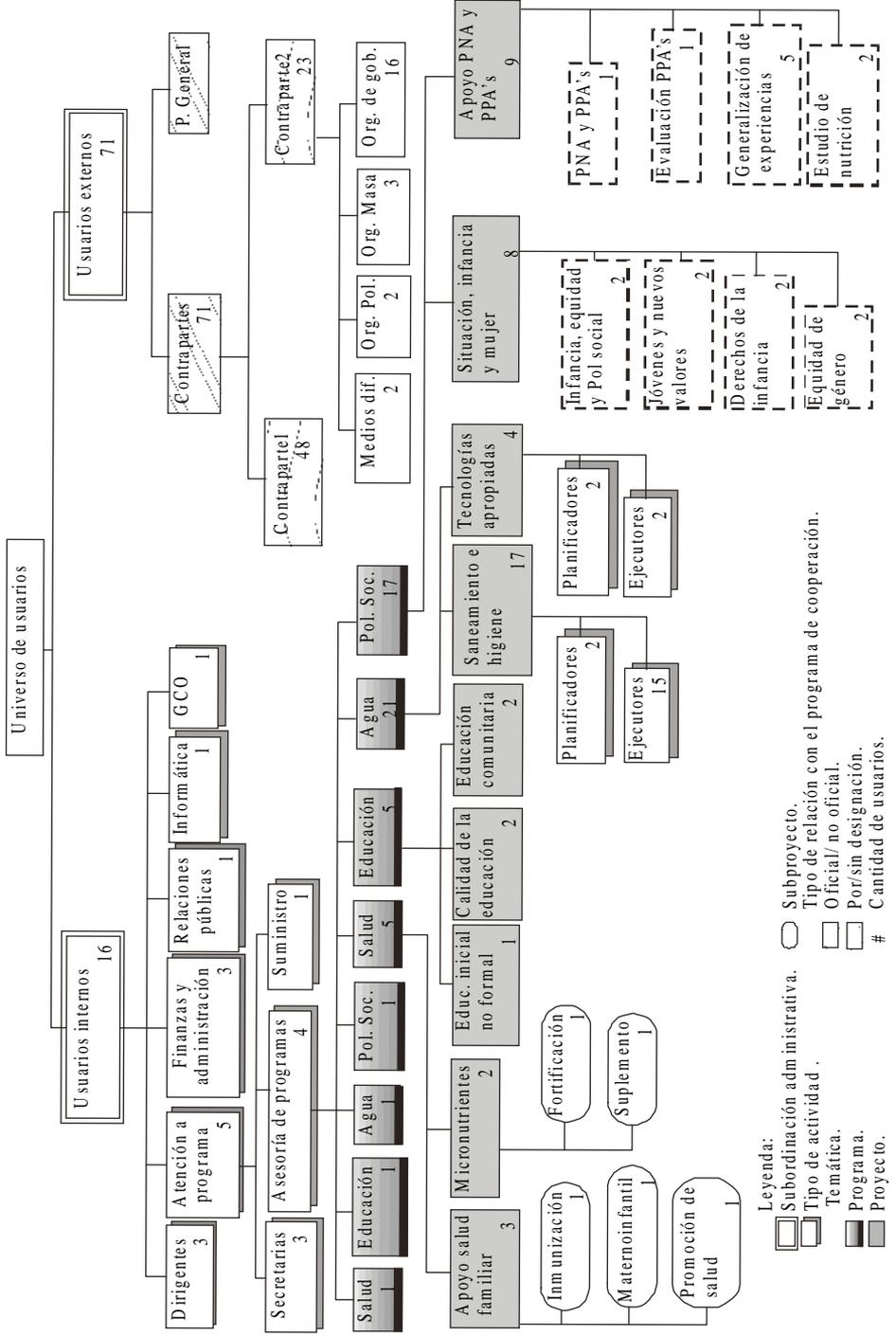
5. Valorar la conveniencia táctica y estratégica de utilizar las entidades del Sistema Nacional de Información, a las cuales pertenecen los usuarios externos

de esta entidad, como canal para brindar los servicios a ellos, ya que esto puede significar una economía de tiempo y de recursos materiales y humanos.

### ANEXO 1. Organigrama de la oficina de UNICEF en Cuba.



# ANEXO 2



**ANEXO 3.** Formato de la ficha del *registro de las necesidades peculiares de información*

Ficha de las necesidades peculiares de información

Usuario: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Organismo: \_\_\_\_\_ Dependencia: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ Telex: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Variables del estudio de necesidades

1. Temática (s): \_\_\_\_\_
2. Pasos en que se descompone la actividad: \_\_\_\_\_
3. Plazos de tiempo: \_\_\_\_\_
4. Canales de comunicación: \_\_\_\_\_
5. Tiempo disponible para la actividad: \_\_\_\_\_
6. Tiempo disponible para la lectura: \_\_\_\_\_
7. Experiencia en el desarrollo del programa de cooperación: \_\_\_\_\_
8. Hábitos y habilidades de lectura: \_\_\_\_\_
9. Idioma(s): \_\_\_\_\_

Variables del servicio

1. Temática(s): \_\_\_\_\_
2. Nivel de actualidad : \_\_\_\_\_
3. Volumen: \_\_\_\_\_
4. Frecuencia: \_\_\_\_\_
5. Forma de entrega: \_\_\_\_\_
6. Canales de comunicación: \_\_\_\_\_
7. Lugar de entrega: \_\_\_\_\_
8. Idioma(s): \_\_\_\_\_

## ANEXO 4

1. Acevedo, Juan. La Convención sobre los Derechos del Niño desde América Latina. Colombia: UNICEF-Radda Barner, 1993. 54 p.
2. Alcalde Hevia, María E. Carmen R. Rodríguez. Continuación del estudio para la instrumentación de la función pedagógica en la biblioteca del ISA / Israel Nuñez Paula, Ana M. Cabrera, tut. La Habana, 1990. 65 p. (Trabajo de Diploma).
3. Castro Santos, Waldomiro de. Estudio de uso e de usuarios como instrumentos para diminuição da incerteza bibliográfica. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. / (Belo Horizonte 1(7): 104-118, mar, 1988.
4. Conozca el UNICEF. Nueva York: UNICEF, 1994. 22p.
5. CUBA. Programa Nacional de Acción: Cumbre Mundial en favor de la Infancia. C. de La Habana. 99 p. (Documento de trabajo).
6. Declaración Mundial sobre la Supervivencia, la Protección y el Desarrollo del niño : Plan de Acción para la aplicación de la Declaración Mundial. Nueva York: Naciones Unidas, 1990. 26p.
7. Dirección de Marketing: análisis, planificación, gestión y control. [199]. 7a. ed. 2t.
8. Fernández, María de las Mercedes. Los aspectos sociopsicológicos en la dirección de los sistemas bibliotecoinformativos / Israel Nuñez Paula, tut. La Habana, 1988. 80 p. (Trabajo de Diploma).
9. Gastón Paz, Mónica A. Olivia Leiva. Inicio del enfoque sociopsicológico en la dirección de ICT del ISCF Manuel Fajardo / Israel Nuñez Paula, tut. La Habana, 1990. 69 p. (Trabajo de Diploma).
10. Guinchat, Claire. Michel Menou. Introducción General a la ciencia y técnicas de la información y documentación. Madrid : CINDOC (SSIC) / UNESCO, 1990. 2a ed. 555 p.
11. Jenning, Marie. Cómo gerenciar la comunicación corporativa: Pautas para la acción. Bogotá : Legis Editores SA, 1991. 156 p. (Empresarial). ISBN: 958-9042-94-5.
12. Koltipina, T. N. Los usuarios de la información y los problemas del estudio de sus necesidades informativas profesionales. Leningrado: Instituto Nacional de Cultura, 1976. 58 p.
13. Kottler, Philip. Mercadotecnia. 3a.ed. Ciudad México: Prentice-Hall Hispanoamericana, 1989. 746 p. ISBN 968-880-156-9.
14. López Bastida, Eduardo. Estudio de los usuarios de la empresa de generación «Carlos Manuel de Céspedes». La Habana: IDICT, 1988. 21 p.
15. Martínez, Alicia. El retroacoplamiento como medio para estudiar las necesidades informativas de los usuarios de la ICT / Cristina Dalmena, Delia Fraga, tut. La Habana, 1990. 24 p.
16. Mattew, Anne J. Segmentation: an effective approach for meeting client needs. Journal of Library Administration 4 (4): 19-31, winter, 1983. (Fotocopia).
17. Metodología de la Investigación Social. Ciudad de La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 1988. 203 p.
18. Mijailov, A. I. ; A. I. Chiornii ; R. S. Guiliarski. Fundamentos de la Informática. Moscú-Habana: Nauka-IDICT, 1973. 2 t.
19. Nuñez Paula, Israel Adrián. Determinación y caracterización de las categorías o grupos de usuarios para el proceso educativo-informativo. Información Aspectos Sociopsicológicos. La Habana : IDICT, 1990. p. 89-108.
20. \_\_\_\_\_. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. ACIMED 5 (3), 1997. 32-51 Versión electrónica disponible en: [infonew.sld.cu/revistas/aci/aci06397.htm](http://infonew.sld.cu/revistas/aci/aci06397.htm).
21. \_\_\_\_\_. Enfoque sociopsicológico de los niveles de existencia de las necesidades informativas; sus implicaciones para una metodología de estudio. Revista EIDISIS, del Colegio de Bibliotecarios de Chile. Vol 2. Nos. 2 y 3, diciembre 1997 y marzo 1998. (Parte I). EIDISIS 2 (2): 21-26, diciembre 1996.
22. \_\_\_\_\_. Enfoque sociopsicológico de los niveles de existencia de las necesidades de formación e información y sus implicaciones para una metodología de estudio (Parte II). EIDISIS 2 (3): 14 -18, marzo, 1997.
23. \_\_\_\_\_. La función pedagógica del sistema informativo-bibliotecario (SIB), como sistema de objetivos de instituciones y de operaciones en una institución. Actualidades de la Información Científico-técnica (C. de La Habana) 145(2): 40-74, abril, 1989.
24. \_\_\_\_\_. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. *Ciencias de la Información* (C. de La Habana) 23(2) : 118-130, junio, 1992.
25. \_\_\_\_\_. Reingeniería aplicada a sistemas y entidades bibliotecarias y de información. *Ciencias de la Información* (C. de La Habana) 27(2) : 59- 73, junio, 1996.
26. Piñero Cordero, Tania y María V. Guzmán Sánchez. Sobre los estudios de necesidades de los usuarios de la información / Israel Nuñez Paula, tut. La Habana, 1992. 56 p. (Trabajo de Diploma).

27. Roselló, Georgina; Yamila Ruiz; José M. Domínguez. Estudio de las categorías y tipología de usuario en el Ministerio de Comunicaciones. Análisis preliminar para el enfoque sociopsicológico del servicio. La Habana, 1988. 39 p. (Ponencia presentada en el Congreso Internacional de ICT INFO/88).
28. Sanz Casado, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Pirámide, 1994. 288 p. (Biblioteca del Libro, 62). ISBN 84-368-0859-2.
29. Setián Quesada, Emilio. Metodología de la investigación bibliotecario-bibliográfica: curso de postgrado. La Habana, 1991. 25 p. (Texto mimeografiado).
30. \_\_\_\_\_. Servicios de Información. Ciudad de La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 1986. 138 p.
31. Shejurin, D. E. Potencial creativo del científico : indicio para sus necesidades de información. 13 p. (Texto mecanografiado).
32. Shekoturova, L. I. Las necesidades de información y el problema de su elucidación . — *Vopr Prikl lingvistiki*, Moscú, 1996. pp. 175-181. (Diepropetrovski, 6)
33. Soto Balbón , María Aurora. Manual de CDS/ISIS: para usuarios y administradores. C. de La Habana: Ed. Félix Varela, 1993. 187 p.
34. UNESCO. Guía del bibliotecario para promover la vinculación entre la biblioteca pública y la comunidad. Caracas: UNESCO, 1987. 165 p.
35. UNICEF. Informe Anual. Nueva York: UNICEF, 1996. 99 p.
36. Uso de la información. Seminario sobre Política Nacional de Información. Ciudad de La Habana: IDICT, diciembre. 1992 (SPNI-DT-5/92).
37. Wilson, T. D. Information needs and uses: fifty years of information progress. Fifty years of information progress / B. P. Vickery, edit. London: ASHB, 1994. p. 17-51.
38. Zarza Pérez, Fausto. Apuntes para la planificación estratégica sobre los servicios de Información. La Habana: IDICT, 1992. 40 p.

## Abstract

### **The UNICEF in Cuba: the information needs and the services policy**

This paper is a synthesis of a research conducted to determine and register with precision the universe of potential users from the Documentation Center of the UNICEF's office in Cuba with an adequate segmentation of its real groups and service priorities (differential services policy), and to methodologically design the investigation of the specific information needs of each priority segment, according to the resources available to this purpose. Every variable, source, technique or instrument, every segmentation or priority criterion is carefully based on research so that the methodology may be applied, step by step, to another information entity, and to take it as a basis together with the "Metodological guide for the study of needs" by Israel Nuñez. The paper is included, as a particular case, in a series of investigations made within the Communication Management area among the users and customers of the information entities and systems. The conclusions may be applied to the case of the information entities of the national offices of international bodies or organizations. This specific case of the UNICEF is considered of great importance. Its present projection is also described in this analysis.

*Subject headings:* INFORMATION NEEDS; INFORMATION POLICY; INFORMATION SERVICES; UNICEF; DEMAND STUDIES.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. UNICEF. Informe anual. Nueva York: UNICEF, 1996: 99.
2. \_\_\_\_\_. Conozca el UNICEF. Nueva York: UNICEF, 1994: 22.

3. Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño: plan de acción para la aplicación de la Declaración Mundial. Nueva York: Naciones Unidas, 1990: 26.
4. Nuñez Paula, IA. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores . ACIMED 1997; (3): 32-51. Versión electrónica disponible en: [infonew.sld.cu/revistas/aci/aci06397.htm](http://infonew.sld.cu/revistas/aci/aci06397.htm).
5. \_\_\_\_\_. Reingeniería aplicada a sistemas y entidades bibliotecarias y de información. Cienc Inform 1996;24(2):59-73.

Recibido: 19 de noviembre de 1998.

Aprobado: 10 de diciembre de 1998.

Lic. *Yudeisis Cobo Espinosa*. Biblioteca del Museo Histórico de Camajuaní. Villa Clara, Cuba. Teléfono (5342)481629.