

ARTÍCULO ORIGINAL

Acciones para fortalecer el respaldo bibliográfico de los residentes de ciencias básicas biomédicas

Actions for further bibliographical support to residents in Biomedical Basic Sciences

Odalys Aguila García¹, Manuel Delgado Pérez², Raúl López Pérez³

¹ Licenciada en Información Científico Técnica y Bibliotecología. Máster en Nuevas Tecnologías para la Educación. Asistente. Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Cuba. Correo electrónico: odalysag@infomed.sld.cu

² Licenciado en Educación. Especialidad Química. Licenciado en Información Científico Técnica. Máster en Ciencias Pedagógicas. Asistente. Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Cuba. Correo electrónico: manueldp@infomed.sld.cu

³ Doctor en Medicina. Especialista de II Grado en Histología. Profesor Auxiliar. Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Cuba. Correo electrónico: raullp@ucm.vcl.sld.cu

RESUMEN

Fundamento: la finalidad esencial de los servicios de referencia es dotar a los usuarios de la información de la localización y el acceso a todas las fuentes bibliográficas posibles de forma exhaustiva.

Objetivo: elaborar un conjunto de acciones para fortalecer el respaldo bibliográfico que necesitan los residentes de las ciencias básicas biomédicas de la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara.

Métodos: se realizó un estudio cualitativo, en el área de Consulta y Referencia del Centro Provincial de Información de Villa Clara, en el período julio 2009-diciembre 2013; se utilizaron métodos teóricos: histórico-lógico y analítico sintético, y empíricos: análisis documental de los programas de formación de residentes, recopilación de la información y los datos que ofrecen las boletas de préstamo; y encuesta a los residentes, directivos y especialistas de experiencia para indagar acerca de la pertinencia de los fondos documentales del Servicio de Consulta y Referencia.

Resultados: es evidente el nivel de desactualización del fondo bibliográfico, carece de diversidad y pertinencia, por lo que se elaboraron acciones para lograr un mayor respaldo bibliográfico para las necesidades de los residentes, y para el funcionamiento en general, con la incorporación del servicio de búsquedas automatizadas personalizadas y la realización de búsquedas digitales por encargo.

Conclusiones: las acciones fueron valoradas como pertinentes por criterios de especialistas, porque contribuyen a transformar progresivamente el respaldo bibliográfico en el proceso de formación de residentes de las ciencias básicas biomédicas.

DeCS: Servicios de información, disciplinas de las ciencias biológicas, gestión de la información en salud.

ABSTRACT:

Background: the main purpose of the reference services is to provide users with information about the location, information and access to all possible literature sources exhaustively.

Objective: to prepare a whole series of actions to strengthen the bibliographic support that residents in Biomedical Basic Sciences need, at the Medical University of Villa Clara.

Methods: in the Consultation and Reference area at the Information Provincial Center, in Villa Clara, a qualitative study was conducted from July 2009 to December 2013. Theoretical methods: historical-logical and analytic-synthetic and empirical ones: documentary analysis of resident's curriculums, information retrieval and the data obtained from report cards, were used; and residents, managers and skilled specialists were surveyed to inquire about the relevance of the document collections at the Consultation and Reference Service.

Results: it is obvious that bibliographic collection is outdated, it lacks diversity and relevance, so actions were developed to achieve greater bibliographic support for the needs of residents, and in general, to make the entire service operational, by incorporating the personalized automated search service.

Conclusions: according to expert group criteria, actions were assessed as relevant, because they contribute to the progressive transformation of the bibliographic support to the professional training process for basic biomedical sciences residents.

MeSH: Information services, biological science disciplines, health information management.

INTRODUCCIÓN

Los bibliotecarios universitarios transforman su servicio de referencia aumentando su visibilidad y accesibilidad, dentro y fuera de los espacios de la biblioteca; con la utilización de herramientas colaborativas, auxilian a los profesionales y adoptan una actitud más proactiva, al adelantarse y preguntar al usuario por sus necesidades de información.¹ El servicio de referencia asesora en el uso correcto y óptimo de los servicios de la biblioteca en general, así como en la localización de los recursos informativos disponibles, su objetivo fundamental es garantizar al usuario el acceso a la información que precise, ya sea al proporcionarle los documentos o datos adecuados, o al enseñarle a utilizar los recursos de información más apropiados.²

En la era moderna, los servicios de referencia han ampliado sus funciones, y unido a la ayuda a los usuarios en la búsqueda de información, ofrecen otros servicios que lo convierten en un trabajo particularmente necesario a todo tipo de centro de información. Las formas de referencia han cambiado con el tiempo, desde la entrevista en el despacho o mostrador, hasta la oferta de servicios virtuales de todo tipo. El mostrador de referencia ya no es necesario como punto de interacción entre bibliotecario y usuario.³

Uno de los elementos que provoca diferencias tipológicas entre las bibliotecas son los usuarios. Cada grupo tiene sus necesidades informativas específicas, lo que implica una colección distinta y unos servicios bibliotecarios diferentes. Por este motivo, el servicio de referencia variará según las características específicas de los usuarios, de ahí que la biblioteca se vea obligada a adecuar su colección y sus servicios informativos a partir de su tipología.⁴ En la actualidad, la mayoría de las bibliotecas universitarias ofrecen su servicio de referencia en modo presencial y virtual,⁵ tal es el caso de los servicios ofrecidos por la de la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara.

En una primera etapa, el Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Villa Clara (CPICM-VC) disponía de un servicio de referencia, ubicado como un departamento adjunto, con el trabajo de un referencista en una pequeña sala de lectura. Allí se almacenaban y controlaban los documentos del fondo de este servicio para su consulta por parte de los usuarios, consistentes en la totalidad de los trabajos de terminación de especialidad, obras de referencia, catálogos manuales que contenían las fichas analíticas de un numeroso fondo de publicaciones periódicas existentes, y donde el técnico que laboraba en él recepcionaba las solicitudes de las búsquedas informativas que en aquellos momentos se realizaban a través de los Index Medicus disponibles en el servicio de bibliografía de forma manual; la primera computadora adquirida en el centro data del año 1994 y para esta fecha, comienza a brindarse este tipo de servicio mediante discos compactos.

Actualmente, el departamento de Servicios Bibliotecarios del CPICM-VC dispone de una Sala de Consulta y Referencia, donde labora un Técnico en Información Científica y Bibliotecología

y dos Especialistas en Ciencias de la Información. Su fondo bibliográfico está constituido por un número insuficiente de documentos de referencia, obsoletos en su mayoría, como las enciclopedias, diccionarios, guías terapéuticas, manuales, entre otros, que representan 197 títulos con 497 ejemplares. También existen materiales de consulta con 80 títulos y 92 ejemplares adquiridos por el proyecto Medical Education Cooperation with Cuba (MEDICC), y otros que constituyen donaciones provenientes del convenio de formación de los estudiantes sudafricanos. Se dispone de trabajos de terminación de residencia que en estos momentos están representados por los relacionados con las ciencias básicas, y el resto lo conforman las tesis de maestría coordinadas por la universidad.

El desarrollo de las tecnologías de almacenamiento, recuperación y diseminación de información, en especial de internet, han influido sobre el servicio de referencia y sus fondos. En virtud de ello, es cada vez mayor el caudal de conocimientos y publicaciones especializadas disponibles en versión electrónica, útiles en este servicio.

En la Sala de Consulta y Referencia existe hoy la tecnología necesaria para brindar este tipo de servicio novedoso, ventajoso, y en consecuencia, necesario para contribuir a la formación de ese hombre nuevo, que piense y actúe creativamente, que participe activamente en las diferentes esferas de la vida y que coopere con el desarrollo social y científico del país.

Dentro del universo de usuarios reales de dicha sala están los residentes, con una representación significativa de las especialidades de ciencias básicas biomédicas, quienes participan en el proceso enseñanza aprendizaje fundamentado en situaciones problémicas y métodos activos de enseñanza que deben contribuir a su independencia cognitiva y laboral, pero que requiere de un respaldo bibliográfico amplio y actualizado.

Por lo señalado anteriormente, los autores de la investigación se propusieron como objetivo: elaborar un conjunto de acciones para fortalecer el respaldo bibliográfico que necesitan los residentes de las ciencias básicas biomédicas de la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara.

MÉTODOS

La investigación realizada fue esencialmente cualitativa, aunque tomó como base la información estadística de los servicios prestados en el área de Consulta y Referencia del CPICM-VC, en el período comprendido de julio de 2009 a diciembre de 2013. Dentro del universo de usuarios reales de dicha sala están los residentes, con una representación significativa de las especialidades de ciencias básicas biomédicas, en total son 24, distribuidos como sigue: 6 de Bioquímica, 5 para Fisiología, e igual cifra para Anatomía, 4 de Histología y 4 para Embriología, quienes participan en el proceso enseñanza aprendizaje fundamentado en situaciones problémicas y métodos activos de enseñanza que deben contribuir a su independencia cognitiva y laboral, pero que requiere de un respaldo bibliográfico amplio y actualizado, por lo cual constituyen a su vez, la muestra de la investigación, además de 5 directivos docentes y 4 especialistas de experiencia en Gestión de la Información.

Entre los métodos del nivel teórico utilizados, el histórico-lógico resultó indispensable para reflejar la evolución del proceso de cambios que se han operado en los servicios de referencia dentro de las universidades, y evaluar en qué medida la estrategia propuesta eleva el respaldo bibliográfico, tanto para residentes de la especialidad estudiada como para el resto de los usuarios que asisten al servicio. El analítico-sintético es utilizado durante todo el proceso investigativo, mediante su aplicación se pudo procesar la información afin con las fuentes teóricas sobre los nuevos enfoques y concepciones acerca de los fondos que caracterizan el servicio de referencia, en relación con la representatividad, actualización y diversidad temática dentro de las fuentes documentales disponibles en el servicio, tanto de forma impresa como mediante su acceso en línea.

Empíricos: análisis documental de los programas de formación de residentes para precisar el alcance del respaldo bibliográfico requerido en el proceso formativo, de la recopilación de la

información existente con relación a los estudios de los movimientos del fondo documentario realizados, y de los datos que ofrecen las boletas de préstamo del servicio para evaluar el comportamiento del uso y frecuencia de los fondos documentales por los residentes. Además se aplicó encuesta en forma de cuestionario a los residentes que componen la muestra para conocer el nivel de utilización de las fuentes documentales y el grado de satisfacción de sus necesidades informativas, y de entrevista a directivos docentes y especialistas de experiencia para indagar acerca de la pertinencia de los fondos documentales existentes en el servicio, con relación a la demanda informativa requerida por los programas de formación.

La propuesta de acciones fue valorada por criterios de especialistas: 3 licenciados en Información Científica y Bibliotecología, 4 residentes de las ciencias básicas biomédicas y 2 docentes de experiencia dentro del departamento. Para la evaluación se tuvieron en cuenta los siguientes indicadores: pertinencia de las acciones propuestas, posibilidades que brinda para la recuperación de información actualizada, su valor práctico y contribución al incremento del respaldo bibliográfico para los residentes objeto de estudio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De la información recopilada a partir de los métodos declarados para realizar la investigación, se derivan los siguientes resultados:

El análisis documental relacionado con el respaldo bibliográfico de la especialidad seleccionada se comporta como a continuación se describe:

- En la categoría libros el indicador más afectado fue su nivel de actualización, porque aunque este tipo de documento es insuficiente numéricamente para cubrir la demanda, no todos los existentes tienen el nivel de actualización necesario. La especialidad objeto de estudio resultó beneficiada por la adquisición de la colección de libros aportada por el proyecto MEDICC.

- En la categoría revistas resultó insuficiente el respaldo bibliográfico y las fuentes existentes en formato impreso carecen de actualización; con la disponibilidad de dos computadoras conectadas a Internet en el servicio, fue posible elevar el nivel de actualización de ellas en el momento de realizar búsquedas informativas.
- En la categoría tesis se expresó un mejor comportamiento en cuanto a su disponibilidad y nivel de actualización, aunque resultaron insuficientes.
- En las restantes categorías de fuentes documentales propias del servicio (guías, atlas, enciclopedias, diccionarios), los niveles de existencia fueron insuficientes tanto en su número, diversidad temática como en su nivel de actualización.

El cuestionario aplicado a los residentes mostró el alto nivel de satisfacción que sienten con el servicio prestado por el colectivo de especialistas y técnicos del Servicio de Consulta y Referencia, y el reconocimiento de los niveles de desactualización del fondo documental.

La entrevista a directivos docentes y especialistas de experiencia, relacionada con el servicio, reflejó que realmente resulta insuficiente el fondo disponible para la formación de residentes de la especialidad de ciencias básicas biomédicas de forma general, y que los documentos disponibles en el servicio carecen de actualidad y diversidad, por lo que no son pertinentes.

La identificación de las necesidades informativas de los residentes de las ciencias básicas biomédicas condujo a la elaboración del siguiente conjunto de acciones:

I-Desarrollo de una política para lograr un mayor respaldo bibliográfico de las especialidades seleccionadas, y en general, para el funcionamiento de todo el servicio.

A partir de la amplia diversidad de especialidades existentes en ciencias de la salud, los resultados que progresivamente se han obtenido en el CPICM-VC en la identificación de las necesidades informativas de los usuarios institucionales, en los tres escenarios principales de la actividad de salud en la provincia, es decir, académico, asistencial e investigativo, y los datos e información analizados a partir de la aplicación de la metodología seleccionada para

evaluar el estado de la colección del área de ciencias básicas, se proponen las siguientes acciones dentro del servicio de referencia:

1. Orientar la gestión de adquisición de fuentes documentales de referencia en función de dar cobertura a la amplia gama de especialidades de ciencias de la salud existentes en la provincia.
2. Establecer una jerarquización y escalonamiento según el nivel de demanda que muestran los estudios de necesidades informativas realizados periódicamente, y el estado actual del fondo documental del servicio identificado, al aplicar la evaluación de la colección con la metodología seleccionada.
3. Considerar también como elemento de la política de selección y adquisición, la tipología existente de obras de referencia, que además de garantizar el cubrimiento temático demandado, ofrezca la diversidad necesaria en la forma y representación de la información que se requiere para satisfacer las necesidades informativas del servicio.
4. Ser rigurosos en el nivel de actualización y calidad de los contenidos de las obras a adquirir, a partir del carácter especializado del servicio que se ofrece y el elevado costo económico que significa para el país comprar este tipo de literatura.
5. Continuar trabajando en el logro de una adecuada representatividad idiomática de las obras de referencia (español e inglés), que garantice facilidades de uso y no pérdida de rigor científico, a partir de las realidades que en materia de dominio del idioma inglés poseen los usuarios.
6. Fortalecer la calidad en el procesamiento analítico-sintético de las obras de la colección, para garantizar la más exhaustiva recuperación de la información y facilitar su acceso.
7. Realizar evaluaciones periódicas de la colección que permitan la retroalimentación necesaria para la toma de decisiones, en cuanto a la selección y adquisición de las obras.
8. Mantener como elemento dinamizador de la colección el valor agregado que puede generarse en el servicio, a partir de una mayor competencia de referencistas y

especialistas colaboradores del servicio en la localización y elaboración de productos y servicios de referencia, según demandas locales de los usuarios.

9. Valorar continuamente la relación bibliotecario-usuario como identificador de la cultura de este servicio, porque la excelencia se alcanza si todas las preguntas y exigencias del usuario son satisfechas con la mayor rapidez, calidad y profundidad temática.

La disponibilidad de fuentes de información de la mayor actualización y solidez científica es una necesidad impostergable para garantizar niveles más elevados de preparación profesional en los especialistas y técnicos de la salud, que se desempeñan en los escenarios docente, investigativo y asistencial, responsables de garantizar la máxima eficiencia de los servicios en función del objetivo principal del sistema de salud cubano, que es ofrecer la mejor calidad de vida posible al pueblo.

II-Incorporación de un nuevo servicio (de búsquedas automatizadas personalizadas) para incrementar la eficiencia en la localización de la información requerida y atenuar a la vez, la insuficiencia existente con determinadas fuentes bibliográficas impresas.

Según la Instrucción Metodológica 16/2006⁶ para el servicio de referencia en las bibliotecas del Sistema Nacional de Información de Salud, entre los procedimientos para la referencia directa se encuentran:

- Orientar y dar respuesta al usuario en su búsqueda de información:
 1. Adiestrar a los usuarios en el uso de las bases de datos nacionales y extranjeras y en el uso de los catálogos.
 2. Realizar búsquedas en las bases de datos nacionales y extranjeras que posibilitan la obtención del resumen o texto completo.
 3. Localizar la información disponible en el portal Infomed y en la Biblioteca Virtual de Salud.

A partir de lo expuesto, se planteó la idea de implementar un servicio mediante el cual el usuario tuviera la posibilidad de definir y delimitar el perfil de su búsqueda operativamente; es decir, no solo en el momento de planificarla con el especialista mediante una entrevista inicial, sino mientras la realiza. De esta forma el técnico actúa como enlace entre el usuario y las tecnologías, y utiliza el nuevo servicio como modo de atracción para insertarlo poco a poco en el mundo de la alfabetización informacional, lo que hace que además de satisfacción, consiga confianza y aprenda a navegar por Infomed y los diferentes recursos de información que allí se ofrecen.

Menéndez Echavarría y Tinoco Alfaro⁷ coinciden en que la asistencia y orientación personalizada hacia los usuarios, con el fin de lograr que sus necesidades de información sean satisfechas, es de vital importancia dentro del servicio de referencia, opinión que es compartida también por los autores de esta investigación.

Con relación a este servicio, se proponen las siguientes acciones:

1. Efectuar una entrevista previa al usuario, reforzada con un cuestionario, en el que se plasman datos para elaborar un perfil adecuado de recuperación de la información y los requerimientos específicos de cada uno, tales como: cobertura, idioma, cronología de búsqueda, descriptores, entre otros.
2. Coordinar una fecha en la que se atenderá al usuario personalmente.
3. Confeccionar una carpeta con el nombre del usuario para guardar la información recuperada.
4. Realizar la búsqueda.
5. Retroalimentarse acerca del nivel de satisfacción del usuario.

III-La realización de búsquedas informativas digitales por encargo para lograr el cubrimiento temático de las necesidades informativas identificadas no satisfechas por los fondos documentales existentes en el servicio.

Para su desarrollo se lleva a cabo una entrevista previa con el usuario, donde se traza la estrategia para realizar la búsqueda y se definen aspectos relacionados con: nombre y apellidos, categoría (residente, docente, maestrante, investigador), tema principal de la búsqueda, temas relacionados, palabras clave que luego son llevadas a los lenguajes de búsqueda informativa del MeSH (*Medical Subject Headings*) y el DeCS (Descriptores en Ciencias de la Salud); posteriormente se realiza la búsqueda bibliográfica mediante la consulta de las bases de datos CUMED, LiLaCs, MedLine, HINARI, COCHRANE, y se entrega el resultado de la investigación bibliográfica, que incluye un servicio de valor agregado con la acotación de las citas, según las Normas de Vancouver.⁸

El conjunto de acciones elaborado en respuesta al diagnóstico enfatiza una vez más en la necesidad de que no solo los residentes, sino todos los usuarios del sistema de salud, deben comprender la importancia que reviste la identificación con efectividad de qué información necesitan, dónde encontrarla, cómo obtenerla, analizarla, evaluarla e introducirla adecuadamente en su actividad; aspectos que coinciden con estudios realizados en la bibliografía consultada, donde se señala que para buscar información confiable en Internet es fundamental consultar sitios, bases de datos y recursos con información seleccionada, como sucede con PubMed, Medline, COCHRANE, Ebsco, Clinical Evidence, HINARI, Dynamed y otros, que constituyen fuentes de información idóneas para satisfacer las necesidades de los usuarios.^{9,10}

CONCLUSIONES

El respaldo bibliográfico existente en el servicio de Consulta y Referencia del Centro de Información de Ciencias Médicas de Villa Clara, está desactualizado, es escaso, y por tanto no es pertinente para garantizar con eficiencia el proceso de formación de los residentes de ciencias básicas biomédicas, por lo que se elaboró un conjunto de acciones para la localización de fuentes, en el que se desarrolla una política para garantizar el respaldo bibliográfico que necesitan, e incorpora un nuevo servicio de búsquedas automatizadas

personalizadas y por encargo, el cual fue valorado como pertinente por los especialistas porque contribuye a transformar progresivamente el fondo bibliográfico de la institución académica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. González Fernández-Villavicencio N. Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing. Prof Informac [Internet]. 2012 [citado 3 Jul 2014]; 21(6): [10 p.]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/18133/1/03-Gonza%CC%81lez-Ferna%CC%81ndez-Villavicencio.pdf>
2. Santana Arroyo S. Comportamiento y actitud ética del profesional referencista. Una visión desde el servicio de referencia de las instituciones de información. Cienc Informac [Internet]. 2010 [citado 3 Jul 2014]; 41(2): [aprox. 7 p.]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1814/181421569001.pdf>
3. Merlo-Vega JA. Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. Prof Informac [Internet]. 2009 [citado 3 Jul 2014]; 18(6): [aprox. 11 p.]. Disponible en: http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/70659/3/DBD_Referencia_digital.pdf
4. Merlo-Vega JA. El servicio bibliotecario de referencia. An Documentac [Internet]. 2000 [citado 3 Jul 2014]; (3): [aprox. 13 p.]. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2471/2461>
5. González Fernández-Villavicencio N, Cánovas Álvarez E, Arahaj Junco C. Evaluación del servicio de referencia de una biblioteca universitaria: Biblioteca de la Universidad de Sevilla. Rev Española Documentac Cientif [Internet]. 2014 [citado 3 Jul 2014]; 37(2): [aprox. 16]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2014.2.1072>
6. Infomed. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Instrucción Metodológica 16/2006: Servicio de Referencia en las bibliotecas del Sistema Nacional de Información de Salud [Internet]. La Habana: CNICM; 2007. Disponible en: [http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php/im:im20060000_16?s\[\]=instrucci%C3%B3n](http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php/im:im20060000_16?s[]=instrucci%C3%B3n)

7. Menéndez Echavarría AL, Tinoco Alfaro JA. Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana. Signo Pensamiento [Internet]. 2009 [citado 14 Oct 2014]; 54: [aprox. 11 p.]. Disponible en: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/download/4540/3502>
8. Infomed. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Instrucción Metodológica 13/2011: Servicio de Preparación y entrega de Bibliografías. La Habana: CNICM; 2011.
9. González Rivero MC, Santana Arroyo S. Comportamiento de los estudiantes de medicina en la búsqueda de información en Internet. ACIMED [Internet]. 2008 [citado 14 Oct 2014]; 17(4): [aprox. 7 p.]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v17n4/aci09408.pdf>
10. Gorrry C. Cuba's Virtual Libraries: knowledge sharing for the developing world. Medicc Rev [Internet]. 2008 [citado 14 Oct 2014]; 10(1). Disponible en: http://www.medicc.org/mediccreview/articles/mr_43.pdf

Recibido: 2 de octubre de 2014

Aprobado: 31 de octubre de 2014

Odalys Aguila García. Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Cuba. Correo electrónico: odalysag@infomed.sld.cu