



Reporte Original

Estudio de necesidades de información de los usuarios de la biblioteca en la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos

Study of information needs of library users at the University of Medical Sciences in Cienfuegos

María de los Ángeles González Valdés^{1*} ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0642-4475>

¹Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos, Cuba.

*Autor para la correspondencia. Correo electrónico: referencia3@spicm.cfg.sld.cu

RESUMEN

Fundamento: La determinación de las necesidades de información de los usuarios puede influir en los servicios y recursos informativos de la biblioteca universitaria.

Objetivo: Aplicar la metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud a los usuarios de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos.

Metodología: Se utilizaron los métodos descriptivos, analítico-sintético e inductivo deductivo.

Resultados: Se describieron los nueve 9 procesos de la metodología: diagnóstico de la organización y de su entorno, identificación y registro de los usuarios, determinación de segmentos y grupos de usuarios, determinación de las prioridades entre los grupos para la gestión del aprendizaje, definición de la política diferencial de la oferta, determinación de necesidades (y disponibilidades) de aprendizaje, diseño de las ofertas, sistematización de la tecnología de gestión del aprendizaje y evaluación de la calidad y de la utilidad de los procesos de la gestión del aprendizaje.

Conclusiones: La aplicación de la metodología permitió realizar el estudio y determinar las necesidades de los usuarios de la biblioteca universitaria y dar prioridades en los servicios para una mayor satisfacción.

DeCS: BIBLIOTECAS MÉDICAS; SERVICIOS DE BIBLIOTECA; SERVICIOS DE INFORMACIÓN; EDUCACIÓN PROFESIONAL/métodos.

Palabras clave: Bibliotecas médicas; necesidad de información; servicios de información; educación profesional y métodos.

ABSTRACT

Background: The determination of the users' information needs can influence on the services and information resources of the university library.

Objective: To apply the methodology for the study of information, knowledge and learning needs in libraries and health documentation centers to the library users at the University of Medical Sciences in Cienfuegos.

Methodology: Descriptive, analytical-synthetic and deductive- inductive methods were used.

Results: The nine processes of the methodology were described: diagnosis of the organization and its environment, identification and users registration, determination of segments and users groups, determination of priorities among the groups for learning management, definition of the differential policy of the offer, determination of learning needs (and availability), design of offers, systematization of learning management technology and evaluation of the quality and usefulness of learning management processes.

Conclusions: The application of the methodology allowed carrying out the study and determining the needs of the users of the university library and prioritizing the services for greater satisfaction.

MeSH: MEDICAL LIBRARIES; LIBRARY SERVICES; INFORMATION SERVICES; EDUCATION PROFESSIONAL/methods.

Keywords: Medical library; need of information; library services; information services; education professional and methods.

INTRODUCCIÓN

La necesidad de información aparece en un momento en el que no hay conocimiento, o el conocimiento es incompleto o insuficiente. La información, ya sea científica o no, correcta o incorrecta, adecuada o inadecuada puede convertirse en un nuevo conocimiento o puede enriquecer o empobrecer el conocimiento que ya se tiene.

La búsqueda de información puede no ocurrir en absoluto, si no hay necesidad o si no se reconoce la necesidad. ⁽¹⁾

La acumulación masiva y extendida de información y –en menor medida– de conocimiento es una característica evidente de las sociedades actuales. ⁽²⁾ El riesgo y la incertidumbre, así como la sobrecarga informativa, están relacionados con la cantidad y calidad de la información que se usa; en este sentido, es determinante la información que se busca y se analiza en los procesos de decisión, a lo que se suma la variedad, acceso e interpretación de las fuentes de información. ⁽³⁾

Aunque la nueva información, especialmente la que brinda la ciencia, resuelva en ocasiones viejas inseguridades, va suscitando otras nuevas a un ritmo más rápido. Hay, al menos, cuatro tipos de inseguridad que se tienen que tener en cuenta en la práctica de la adopción de decisiones: la inseguridad en cuanto a las consecuencias, la inseguridad por falta de confianza, la inseguridad en cuanto al campo de decisión y la inseguridad en cuanto a los valores. ⁽²⁾ Todo esto permite afirmar que una correcta toma de decisiones requiere de información simple, oportuna, confiable, íntegra, completa, veraz, auténtica, verificable y accesible. Estas cualidades constituyen un reto para los decisores que asumen roles de búsqueda/monitoreo, recuperación, procesamiento y análisis. ⁽³⁾

Descubrir las necesidades de información de usuarios específicos es un área de investigación común en el campo de la biblioteconomía. Con precisión, la determinación de las necesidades de información y el comportamiento pueden afectar a todos los aspectos de las responsabilidades de un bibliotecario de enlace típico, incluyendo colecciones, instrucción, referencia y divulgación. ⁽⁴⁾

Se plantea ⁽⁵⁾ que los investigadores han empleado dos enfoques principales para conceptualizar las necesidades de información de acuerdo con los modelos de comportamiento de información humana; en primer lugar se estudia la necesidad de información como un factor inicial que motiva a las personas a identificar y acceder a las fuentes de información, en segundo lugar la necesidad de información se considera como un desencadenante o controlador secundario determinado por factores como por ejemplo, los requisitos de información del desempeño de la tarea. El primer enfoque conceptualiza la necesidad de información como un activador que proporciona un impulso inicial a la búsqueda de información, mientras que el segundo enfoque también describe la necesidad de información como un impulsor que mantiene el proceso de búsqueda de información en movimiento.

¿Cuáles son las necesidades de información de los usuarios que acuden a la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos?

¿Cuáles son las metodologías que emplean los bibliotecarios de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos para los estudios de necesidades de información?

La mayoría de los usuarios identifican y definen sus necesidades de información antes de solicitar un servicio en la biblioteca universitaria; en el caso de los estudiantes estas necesidades están basadas en el currículo formativo de cada una de las especialidades que cursan; en el caso de los docentes dependen de las asignaturas que imparten o proyectos de investigación que estén realizando.

La revisión documental realizada en los archivos administrativos de la biblioteca universitaria mostró que no existen antecedentes bibliográficos de estudios de necesidades de formación e información en la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos. Además, los bibliotecarios no utilizan la metodología orientada para bibliotecas y centros de documentación de salud.

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

Es por ello que en la biblioteca universitaria la concepción, orientación y diseño de ofertas de información debe realizarse a partir de las necesidades y demandas de esta información; previamente es necesario realizar un estudio de necesidades de información (ENI) para que al final el usuario tenga una satisfacción apropiada del servicio que se le brinde.

El estudio de necesidades de información se basa en la metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud, ⁽⁶⁾ que se encuentra en vigor, la cual se ha adaptado a las condiciones de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos y tiene sus fundamentos teóricos en la metodología denominada Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje (AMIGA). ⁽⁷⁾

MATERIAL Y MÉTODO

Se realizó un estudio descriptivo en la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos, durante el curso académico 2014-2015, para la aplicación de la metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud.

El método descriptivo permitió la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. No se limitó a la recolección de datos, sino a verificar la validez de las técnicas empleadas, clasificar la información obtenida y a la identificación de las relaciones existentes.

El método analítico-sintético se utilizó para el análisis minucioso, el estudio y comprensión de la metodología y la relación integral de los procesos.

Los procesos que se incluyeron en el estudio fueron:

1. Diagnóstico de la organización y de su entorno.
2. Identificación y registro de los usuarios/clientes potenciales internos y externos.
3. Determinación de segmentos y grupos de usuarios/clientes potenciales, según las características de sus necesidades o disponibilidades.
4. Determinación de las prioridades entre los grupos para la Gestión del Aprendizaje (GA) (jerarquización).
5. Definición de la política diferencial de la oferta.

6. Determinación de necesidades (y disponibilidades) de aprendizaje (DNA)
7. Diseño de las ofertas (productos / servicios).
8. Sistematización de la tecnología de gestión del aprendizaje.
9. Evaluación de la calidad y de la utilidad de los procesos de la gestión del aprendizaje.

Las fuentes documentales y no documentales a consultar y utilizar para la realización del Estudio de Necesidades de Información fueron las siguientes:

Fuentes documentales:

- Manual de organización y procedimientos. Rectorado. Cienfuegos: Universidad Ciencias Médicas; 2014.
- Organigrama de la institución.
- Registro de usuarios potenciales.
- Listado de docentes (base de datos Excel).
- Listado de proyectos de investigación.
- Actas del Consejo Científico.

Fuentes no documentales:

- Directivos.
- Jefe de personal/ recursos humanos.
- Dirección de cuadros.
- Jefes de departamentos.
- Técnicos y especialistas de la biblioteca universitaria.
- Usuarios potenciales internos.
- Reuniones biblioteca/ Centro de Información.
- Jefe del departamento de investigaciones.
- Jefe de proyecto de investigación.
- Investigadores.
- Profesores.
- La observación de la autora de este estudio.

El método inductivo- deductivo se utilizó para el estudio individual de los hechos y llegar a conclusiones generales.

RESULTADOS

Proceso 1. Diagnóstico de la organización y de su entorno.

La Universidad de Ciencias Médicas se encuentra en la Calle 51 A y Ave 5 de Septiembre, Cienfuegos. Cuba. En la década de 1980 su construcción la llevaba a cabo la brigada número 3 de la ECOA 15 en la llamada zona del complejo de la salud, en la parte sureste de la ciudad. El instituto abarcaría un área de 120 mil metros cuadrados y contaría con dos edificios docentes de cuatro y dos pisos cada uno, destinados a las aulas y laboratorios de las distintas especialidades médicas, tres dormitorios de cuatro pisos, cada uno con capacidad para 1 500 alumnos internos. Igualmente dispondría de una cocina-comedor, un teatro, un anfiteatro, una cafetería y un conjunto de áreas deportivas, entre otras. ⁽⁸⁾

La Universidad tiene bien definidas su misión y visión: ⁽⁸⁾

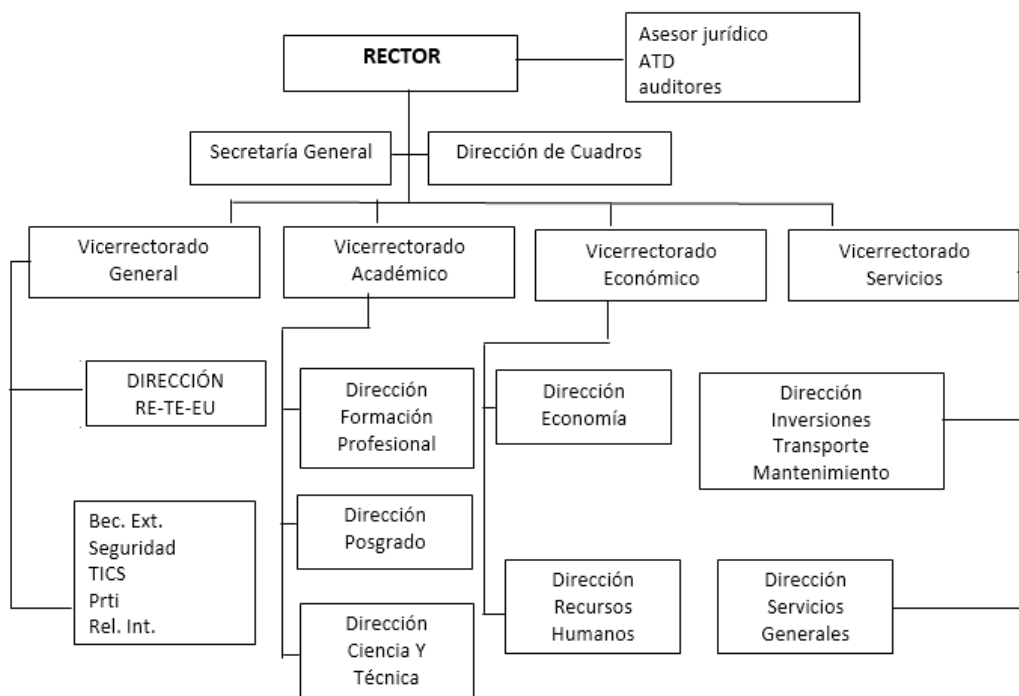
Misión: Formar el capital humano requerido por el Sistema de Salud de la provincia Cienfuegos, para cumplir los compromisos nacionales e internacionales que satisfagan las necesidades docente-asistenciales-investigativas en los diferentes niveles de atención, con una sólida preparación científica técnica, humanística, política e ideológica y con los principios y valores éticos y morales de la revolución; garantizando la superación post-graduada, la formación científica de los trabajadores, dirigiendo la actividad científico tecnológica del sistema a las nuevas prioridades y estrategias del Ministerio de Salud Pública y el estado cubano; en busca de mejoría del estado de salud de nuestro pueblo y la satisfacción de la sociedad.

Visión: Universidad de las Ciencias Médicas de elevado prestigio nacional e internacional, que forma el recurso humano con gran calidad y profesionalidad científico-técnica necesario para cumplir los compromisos nacionales e internacionales con adecuada preparación política, ideológica y ética, en respuesta al mejoramiento del estado de salud de la población cubana y de países necesitados.

La Universidad de Ciencias Médicas está compuesta actualmente por la Facultad de Ciencias Médicas “Raul Dorticós Torrado” y la Filial de Ciencias Médicas. (Figura 1)

La Facultad de Ciencias Médicas “Raul Dorticós Torrado” dirige, ejecuta y controla los procesos docente-educativos de las especialidades Medicina, Estomatología y Psicología, así como de las especialidades de Enfermería y Tecnologías de la Salud y también el posgrado con alcance provincial.

Figura 1. Estructura de la Universidad de Ciencias Médicas.



Los edificios destinados a los procesos docente-educativos cuentan con áreas destinadas a oficinas, laboratorios, aulas y biblioteca especializada.

Los medios de comunicación y contacto a utilizar son los teléfonos existentes en las diferentes áreas y los correos electrónicos (*e-mails*).

Biblioteca universitaria (Figura 2)

Dentro de la universidad, la biblioteca constituye uno de los lugares clave dentro de las dos funciones que son la razón de ser de los centros de estudios universitarios: la investigación o creación del conocimiento y la enseñanza o comunicación de este conocimiento. ⁽⁹⁾

La biblioteca está ubicada en el primer piso del edificio docente en la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos. Su nivel de subordinación administrativa es el Vicerrectorado Académico. ^(10,11)

La biblioteca universitaria es la estructura de apoyo esencial para que la universidad cumpla sus objetivos de formación, investigación y extensión, asumiendo los cambios que se introducen en la educación superior como consecuencia de la renovación pedagógica y tecnológica e incorporarlos a su desarrollo, a sus estrategias de gestión y a sus servicios. ^(10,11)

Misión

La Biblioteca tiene como misión gestionar los recursos de información, facilitar su acceso y difusión, así como colaborar en los procesos de gestión del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad y asegurar un servicio satisfactorio a la comunidad de usuarios. ^(10,11)

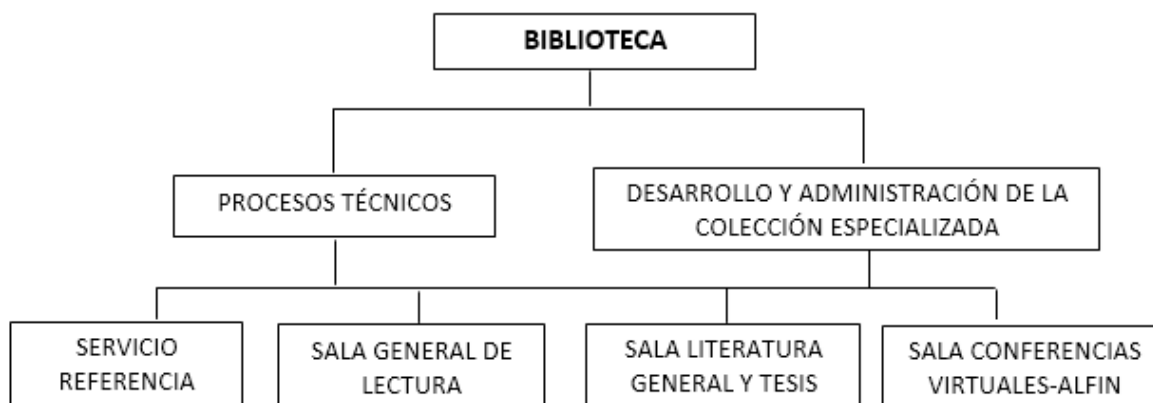
Visión

La Biblioteca está orientada a la prestación de servicios de calidad. Poner a disposición de la Comunidad Universitaria todos los recursos de información posibles, tanto impresos como digitales, necesarios para la generación y transmisión del conocimiento. La biblioteca proyecta una vinculación directa con los grupos de investigación. ^(10,11)

Algunas de las funciones de la Biblioteca de la Universidad Médica de Cienfuegos: ^(10,11)

- Planificar y gestionar la adquisición, proceso, conservación y difusión de los recursos de información de la biblioteca en atención a las necesidades docentes, de aprendizaje, de investigación y gestión de la comunidad universitaria.
- Garantizar el conocimiento y uso por la comunidad universitaria de tales recursos y de los servicios ofrecidos.
- Facilitar a la comunidad universitaria el acceso a los recursos de información existentes en otras bibliotecas y centros de documentación, así como orientar a los usuarios de la Biblioteca Universitaria en la localización de otras fuentes de información y en el uso de los recursos disponibles a través de las redes de telecomunicaciones.
- Creación y mantenimiento de colecciones que satisfagan las necesidades de información de los alumnos y los profesores.
- Desarrollo de catálogos y bases de datos en línea.
- Desarrollo del Programa de Alfabetización Informacional en la universidad, facilitando la formación de competencias informacionales en los profesores y alumnos.
- Generación de servicios con valor agregado y de análisis de la información.
- Participar en programas, proyectos y convenios de investigación que tengan como finalidad la mejora de los servicios.

Figura 2. Estructura de la biblioteca universitaria.



Servicios de la biblioteca universitaria: ^(10,11)

- Información y referencia.
- Formación de usuarios.
- Sala de lectura y estudio.
- Incremento y actualización de las colecciones.
- Consulta de bibliográfica.
- Actividades de extensión.
- Alfabetización Informacional.
- Servicio de recursos electrónicos: Bases de datos, catálogos, repositorios y otras fuentes de información en la web.
- Sala de tesis.
- Aula Virtual.
- Exposiciones.
- Consultas telefónicas y por correo electrónico (*e-mail*).

Proceso 2. Identificación y registro de los usuarios/clientes potenciales internos y externos.

Es importante la identificación de los usuarios potenciales tanto internos como externos, para detectar sus necesidades de información en particular o grupal a satisfacer a través del sistema, y de esta forma contribuir a su desempeño exitoso en pos del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

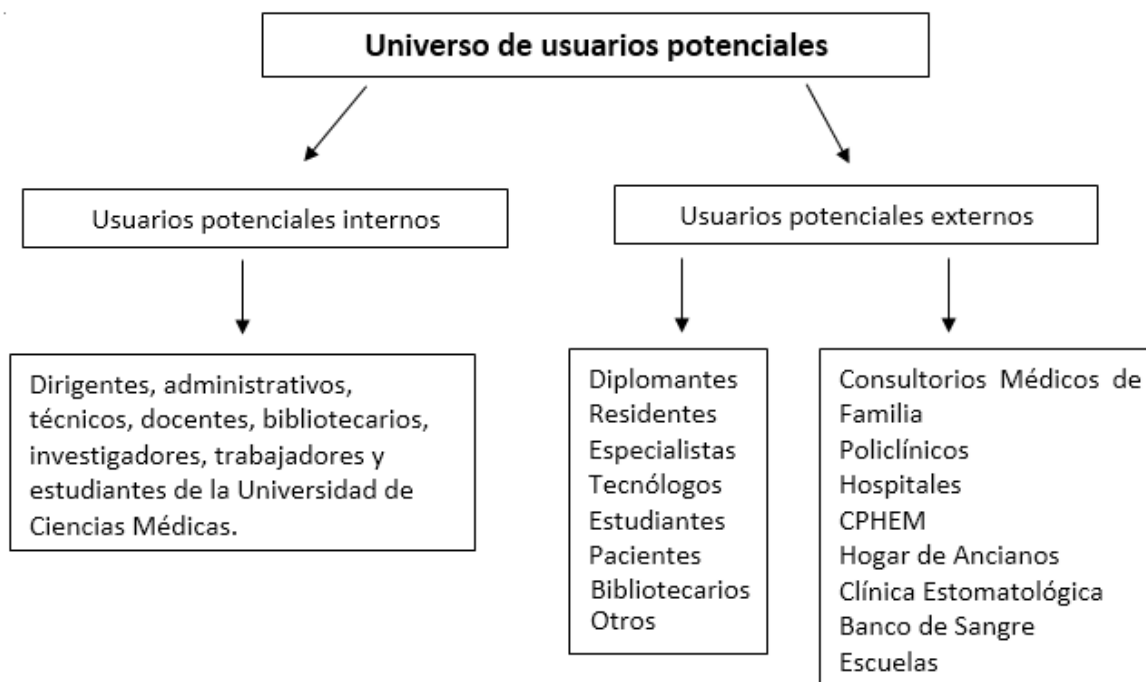
Los usuarios potenciales, son aquellos cuya actividad se vincula, directa o indirectamente, con el cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización y se distribuyen entre las entidades del propio centro (presentes en la estructura administrativa y en la funcional) y otras organizaciones y grupos externos (que han sido identificados como colaboradores, suministradores, distribuidores y público en general).

Son usuarios potenciales de la biblioteca universitaria: (Figura 3)

- Los miembros de la comunidad de la Universidad Médica en Cienfuegos, así como los de centros relacionados con ella: Hospitales, Policlínicos, Consultorios Médicos de Familia, Centro Provincial de Higiene y Epidemiología, Dirección Municipal de Salud, Dirección Provincial de Salud.
- Profesores, investigadores, becarios, estudiantes y personal de administración y servicios de otras Facultades en estancia oficial en la Universidad Médica de Cienfuegos.
- Las personas que no pertenezcan a alguno de los grupos anteriores podrán hacer uso de los servicios de la Biblioteca Universitaria de acuerdo con las reglamentaciones y convenios previstos en cada caso.

- La biblioteca universitaria facilita, siempre que sea posible, la utilización de sus instalaciones, fondos y servicios por parte de cualquier ciudadano.

Figura 3. Usuarios potenciales de la biblioteca universitaria.



Perfil de usuario

El perfil del usuario está basado en los datos aportados por el mismo, que en determinado momento permita conocer el tema principal de interés en su actualización o investigación, así como datos de carácter particular.

Para conocer el perfil del usuario, el primer paso será elaborar un cuestionario que ofrezca información general de los intereses específicos de los usuarios y datos personales como grado académico, categoría, especialidad, propósito de sus investigaciones, periodo del cual desean la información, formato deseado para recibir su información, teléfono, correo electrónico (*e-mail*) y dirección particular. El cuestionario diseñado por la autora y aplicado, en este caso puede ser consultado en: https://www.researchgate.net/publication/329488265_cuestionario_para_el_estudio_de_necesidades_de_informacion_conocimiento_y_aprendizaje_en_las_bibliotecas_de_la_redde_salud_en_cienfuegos

Durante la entrevista al usuario se le solicitan datos necesarios para la elaboración del registro de usuarios:

- Usuario
- Categoría
- Entidad
- Funciones
- Localización: Correo electrónico (*e-mail*), teléfono, dirección particular.

Proceso 3. Determinación de segmentos y grupos de usuarios potenciales, según las características de sus necesidades o disponibilidades.

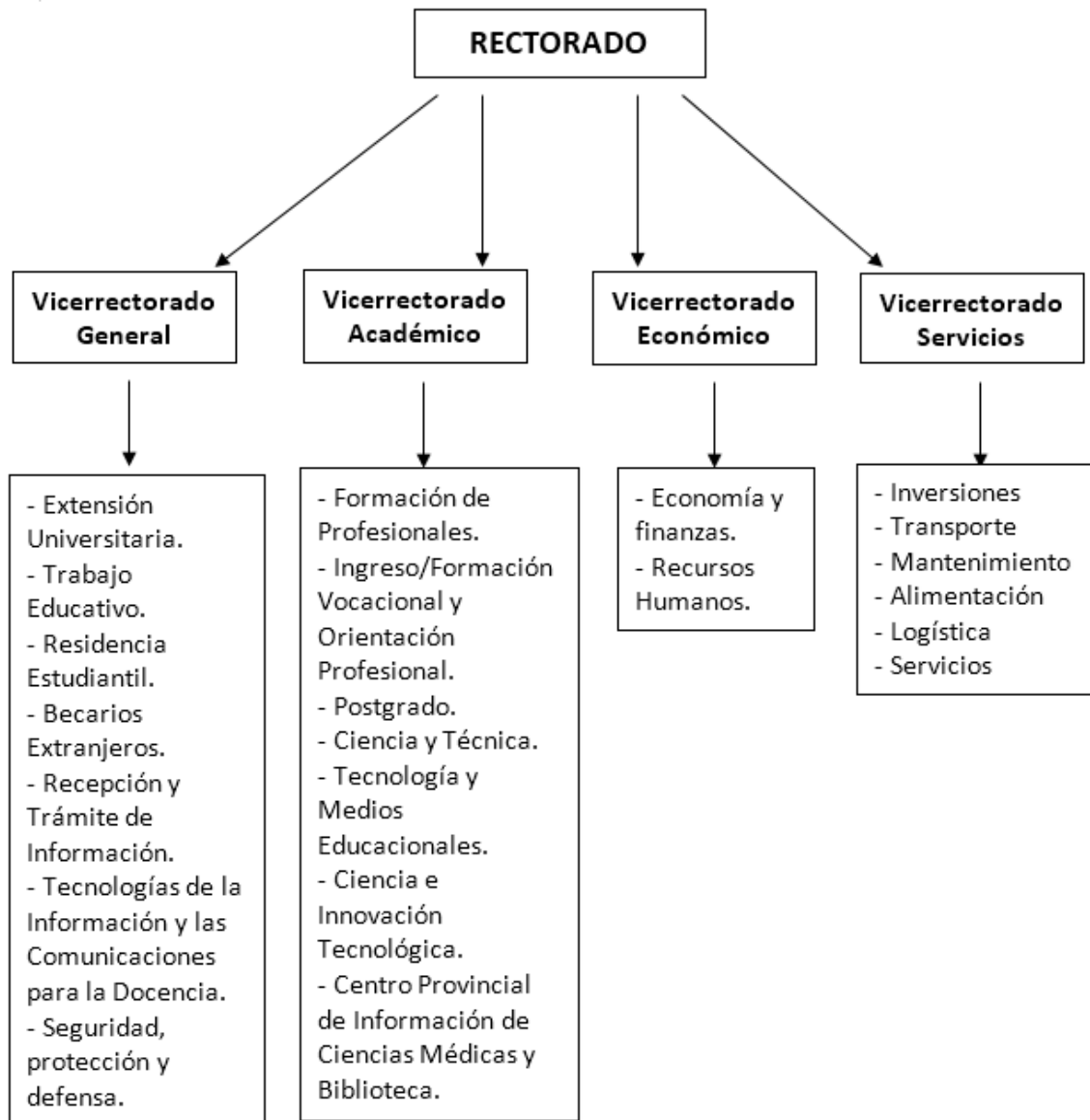
Durante este proceso se deben identificar los grupos o segmentos de usuarios con necesidades de información comunes. Para ello se deben definir varios criterios de segmentación según el tipo de actividad al cual va a tributar la información producto del resultado del servicio:

- Actividad de dirección o gestión administrativa.
- Actividad docente (Proceso de Enseñanza Aprendizaje): conferencias, clases, seminarios, talleres u otros.
- Tutoría o asesoría metodológica de trabajos de fórum y tesis.
- Actividad científica –investigativa con asociaciones u organizaciones científicas.
- Superación postgraduada: realización de diplomado, residencia, maestría o doctorado.
- Gestión de la Información para la Gestión del Aprendizaje.
- Metodológica.

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

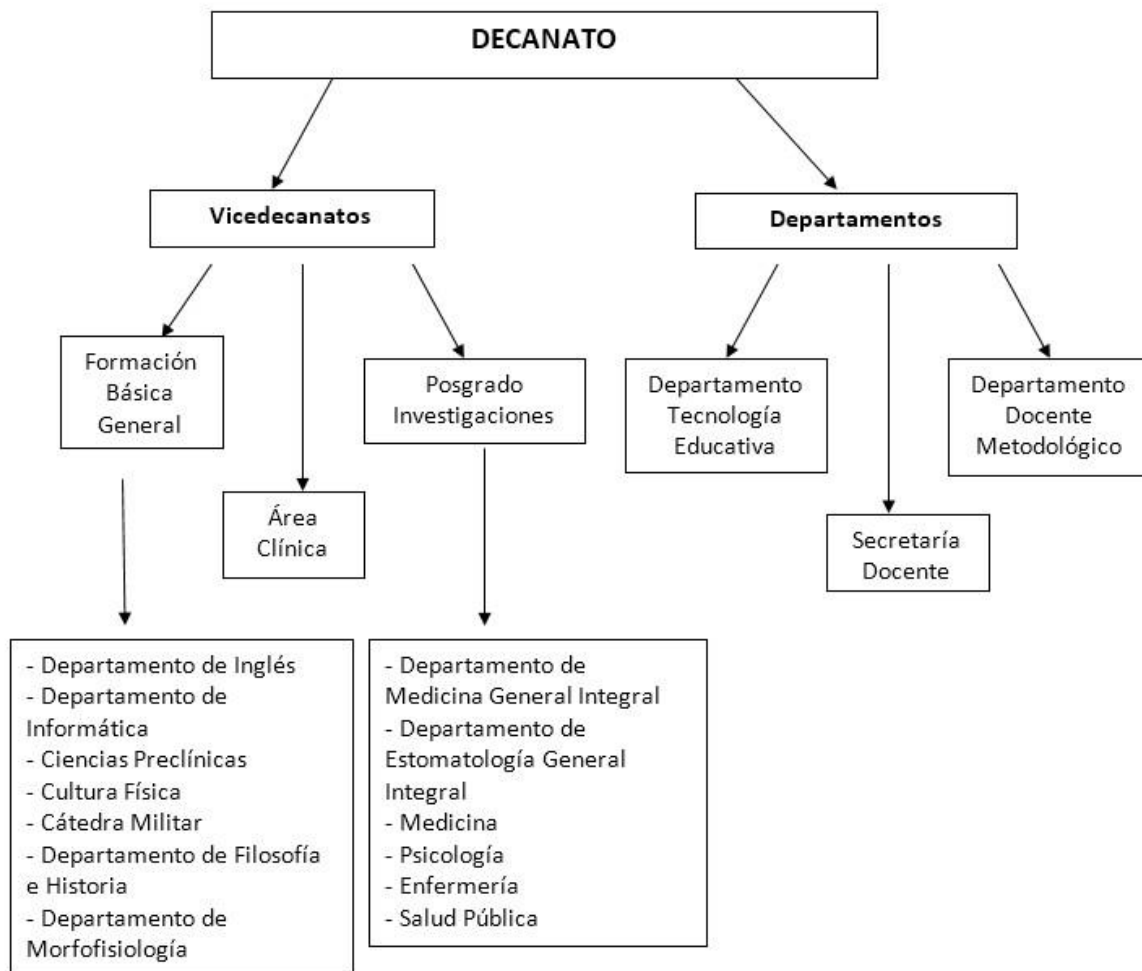
1.- Criterio: Subordinación al rectorado. (Figura 4)

Figura 4. Departamentos subordinados al rectorado.



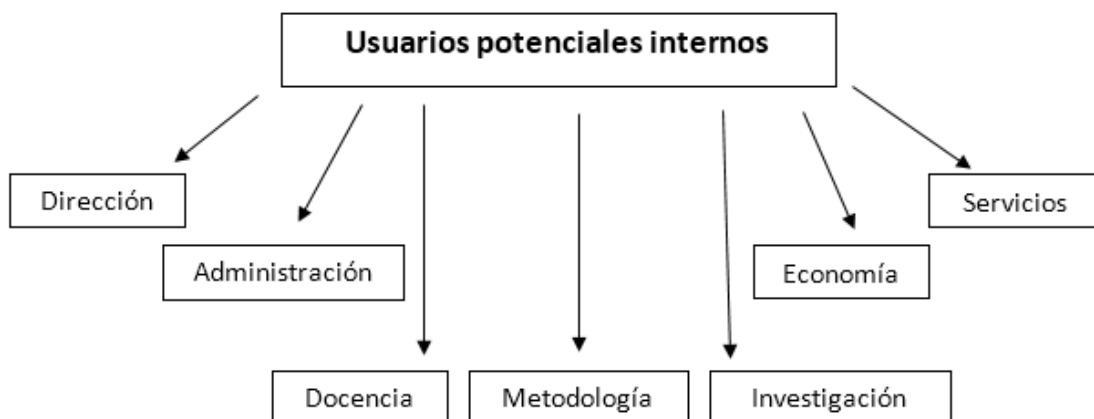
2.- Criterio: Subordinación departamental al vicerrectorado académico. (Figura 5)

Figura 5. Áreas departamentales que se subordinan al decanato.



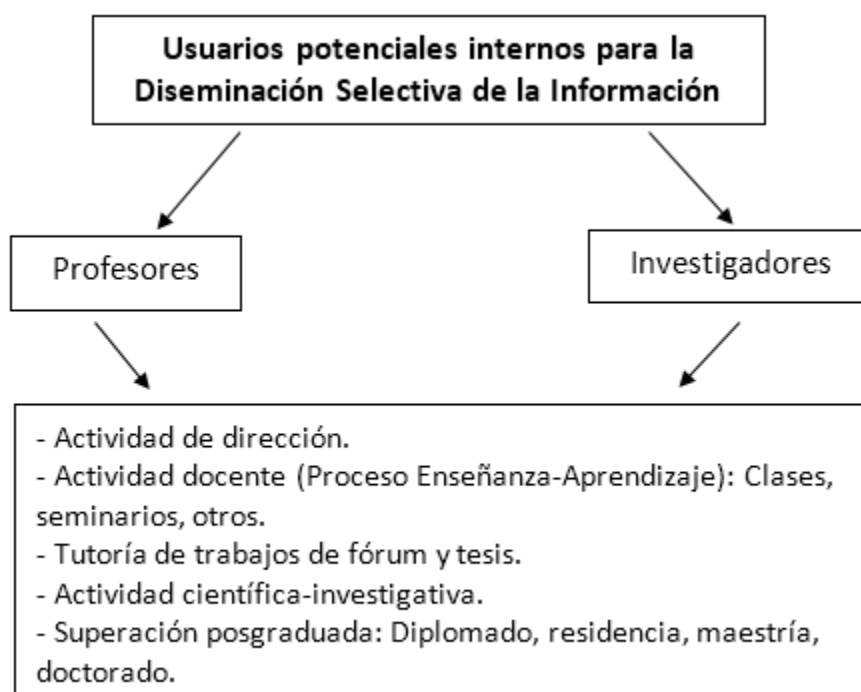
3.- Criterio: Tipo de actividad de los usuarios potenciales internos. (Figura 6)

Figura 6. Usuarios potenciales internos según actividad que realizan.



4.- Criterio: Categoría de usuarios potenciales internos. (Figura 7)

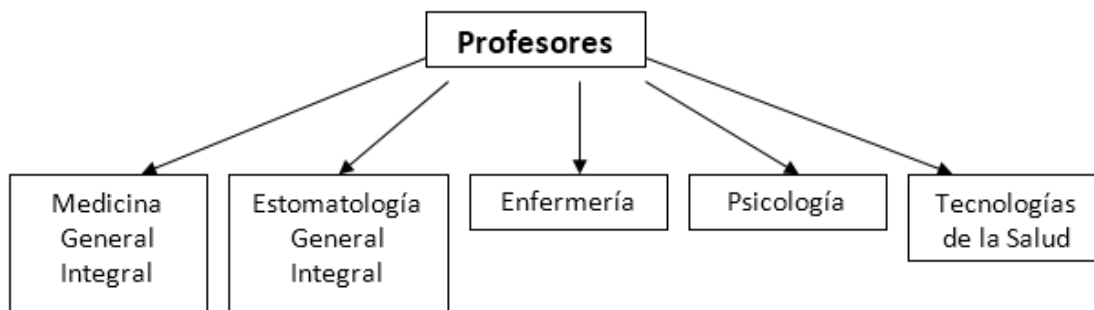
Figura 7. Usuarios potenciales internos para el servicio de Diseminación Selectiva de la Información.



- Actividad de dirección.
- Actividad docente (Proceso Enseñanza-Aprendizaje): Clases, seminarios, otros.
- Tutoría de trabajos de fórum y tesis.
- Actividad científica-investigativa.
- Superación posgraduada: Diplomado, residencia, maestría, doctorado.

5.- Criterio: Especialidad a la que tributan los profesores como usuarios potenciales internos. (Figura 8)

Figura 8. Especialidad de los usuarios del grupo profesores.



7.- Criterio: Área de las ciencias a la que tributa la actividad científica tanto de usuarios potenciales internos como externos. (Figura 9)

La actividad científica se dirige y orienta a la solución de los problemas que genera la propia actividad docente, así como los relacionados con el desconocimiento de contenidos específicos aún no descubiertos.

Figura 9. Áreas del conocimiento a las que tributan las investigaciones científicas de los usuarios potenciales internos.



Proceso 4. Determinación de las prioridades entre los grupos para la Gestión del Aprendizaje (jerarquización).

La prioridad de un usuario en la biblioteca, está marcada por la preferencia, o sea, que se encuentra primero en comparación con otros usuarios. El tiempo, la complejidad del tema, el uso que el usuario hará del tema, las condiciones técnicas y tecnológicas de accesibilidad al contenido en la web son algunos factores más habituales que llevan a establecer prioridades.

Dirigentes (1er. nivel). Son los máximos responsables de que se cumplan los objetivos según la misión de la universidad.

Profesores (2do. nivel). Son los que realizan directamente las tareas docentes.

Investigadores (3er. nivel). Ellos ejecutan y/o apoyan en la realización de las tareas investigativas.

Jerarquización:

- Rector.
- Vicerrector Académico.
- Decanos.
- Vicedecanos.
- Director de Formación de Profesionales.
- Ingreso/Formación Vocacional y Orientación Profesional.
- Tecnología y Medios Educativos.
- Formación de Posgrado.
- Ciencia e Innovación Tecnológica.
- Centro Provincial Información de Ciencias Médicas.
- Departamentos.
- Jefes de proyectos.
- Profesores y docentes.
- Investigadores.
- Estudiantes.
- Otros.

Proceso 5. Definición de la política diferencial de la oferta.

La política diferencial de la oferta de servicios para los usuarios según el estudio de necesidades está en correspondencia con:

- El área de especialización del usuario.
- Las temáticas solicitadas en la encuesta/ entrevista guiada.
- El área de las ciencias.
- El tipo de actividad a la que va a tributar la satisfacción de la necesidad.
- El tipo de fuente de información que desea consultar, el tipo de información (textual, gráfica, numérica, imagen, sonido, audiovisual, multimedia u otra) y el idioma preferido del usuario.
- Las editoriales de las que desea recibir publicaciones.
- Los autores específicos de los que desean consultar sus publicaciones
- La(s) oferta(s) elegida(s) por el usuario, la frecuencia y las vías o canales de comunicación que prefiere para recibir el servicio.

Para cumplimentar la oferta se gestiona la información teniendo en cuenta los niveles de infoxicación y de obsolescencia informativa proveniente de las diferentes fuentes de información existentes y accesibles; y se siguen los procedimientos para su correspondiente comunicación y difusión con el fin de que sea eficazmente utilizable por el usuario favoreciendo el desarrollo personal, profesional y social.

Proceso 6. Determinación de necesidades (y disponibilidades) de aprendizaje (DNA).

- Para la determinación de las necesidades de aprendizaje se tendrán en cuenta las variables del estudio de necesidades:
- Temáticas: Medicina, salud pública, estomatología, psicología, desastres, pedagogía, educación entre otras.
- Posición en el grupo: Líder grupal, difusor de información, tutor, investigador.
- Plazos de tiempo para realizar la actividad: un día, una semana, un mes, un año, dos años o más.
- Materiales y reactivos: según objetivo de la actividad.
- Tiempo para la consulta de información: en años, meses, semanas, días, horas o minutos.
- Experiencia en la actividad: En años de experiencia, investigaciones previas realizadas sobre el tema y exposiciones en eventos.
- Conocimiento de las temáticas: publicaciones de artículos referentes al tema en revistas científicas. Publicaciones de libros.
- Idioma de preferencia: Inglés, francés, alemán, italiano, portugués, ruso u otro.

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

Para el diseño de servicios y productos se tienen en cuenta aspectos tales como:

- Conocimiento por parte de los usuarios de los recursos disponibles en la Biblioteca Virtual de Salud.
- Necesidad de promoción de los recursos informativos internos y externos de la biblioteca.
- Personal técnico calificado.
- Infraestructura tecnológica.
- Disponibilidad de materiales de oficina.

Oferta de servicios y productos: diseminación selectiva de la información, información sobre el factor de impacto de las revistas, información sobre bases de datos y repositorios, información sobre licencias de derechos de autor (*copy right, copy left, creative commons*), traducción, promoción de eventos, memorias de eventos, resúmenes, listado bibliográfico, artículos, investigaciones bibliográficas, reseñas, boletines informativos, hojas informativas, paquete informativo, entre otros.

Proceso 8. Sistematización de la tecnología de gestión del aprendizaje.

La tecnología avanzada está al servicio de la gestión del aprendizaje siendo utilizada en la formación presencial, semipresencial o a distancia por el usuario.

Existe espacio virtual docente o aula virtual para la gestión de aprendizaje en red, herramienta informática y telemática organizada en función de objetivos formativos de forma integral que:

- Posibilita el acceso remoto tanto a profesores como a alumnos en cualquier momento desde cualquier lugar con conexión a Internet o a redes con protocolo TCP/IP.
- Utiliza un navegador. Permite a los usuarios acceder a la información a través de navegadores estándares como *Internet Explorer* y *Mozilla Firefox* utilizando el protocolo de comunicación http.
- El acceso es independiente de la plataforma o del ordenador personal de cada usuario, es decir, utilizan estándares de manera que la información puede ser visualizada y tratada en las mismas condiciones, con las mismas funciones y con el mismo aspecto en cualquier ordenador.
- Permite al usuario acceder a recursos y a cualquier información disponible en la Biblioteca Virtual de Salud.

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

Desde el momento en el que la biblioteca y su personal adquieren el compromiso de generar procesos de aprendizaje se exige su adecuado diseño y contenidos novedosos y actualizados lo que beneficia la calidad y utilidad de los mismos.

Indicadores específicos permiten establecer un enfoque preventivo y colaborativo de la calidad de los procesos de la gestión del aprendizaje:

- Utilidad de los contenidos y aprendizajes.
- Uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Recursos técnicos y tecnológicos disponibles y accesibles.
- Recursos humanos necesarios y adecuados para los procesos de la gestión del aprendizaje.
- Factor tiempo para los procesos de la gestión del aprendizaje.
- Prevención de riesgos.
- Expectativa al finalizar el ciclo de aprendizaje.

Lograr resultados de calidad exige el análisis y la emisión de juicios sobre parte o todo el proceso de gestión del aprendizaje, así como aportar información para el mejoramiento del proceso de gestión del aprendizaje.

DISCUSIÓN

Al igual que en el estudio realizado por Morejón Bravo, Guerra Pérez y Bouza López ⁽¹²⁾ se pudieron determinar los segmentos o categorías de usuarios de los Recursos de Información, atendiendo principalmente al tipo de actividad que realizan y a las temáticas fundamentales dentro de cada tipo de actividad; asimismo, esto sirvió para determinar las prioridades a tener en cuenta en la Gestión de Recursos de Información o la Gestión de Información en general. Este resultado sirve como punto de partida para identificar los destinatarios más generales de los Recursos de Información.

La segmentación de usuarios correspondió al proceso de definición y división en grupos claramente identificables y homogéneos; medibles; con necesidades, deseos y características similares; accesibles a través de la promoción y las vías de comunicación y, además apropiada para las políticas, los servicios y recursos de la biblioteca.

Los miembros de cada grupo tienen algo en común con respecto a los otros miembros del mismo grupo, y ese factor los distingue de los demás grupos; entre ellos existe alguna relación que determinará el modo de transmisión del mensaje, así como también su contenido.

La autora coincide con Verdecia Rosales y Núñez Paula ⁽¹³⁾ en que se deben diseñar los servicios a partir de la selección de variables según los niveles de prioridad establecidos. Declarar usuarios prioritarios es un proceso flexible; en ello influye la importancia, relevancia, complejidad, urgencia y uso de la información.

Cada uno de los procesos de AMIGA genera resultados que aportan beneficios y registros de información sobre los usuarios y sus necesidades, de conocimiento o de aprendizaje y formas de acceso y comunicación. Con ellos la biblioteca dispone de información, de las personas y grupos humanos (formales o informales) de la Universidad y de su entorno, sus conocimientos, habilidades, hábitos, motivaciones, valores, inteligencia cognoscitiva y emocional, compatibilidad y otras características; todo ello define a la metodología como centrada en las personas más que en el sistema.

La determinación de necesidades y la estrategia de su transformación abarca los tres círculos concéntricos: Los trabajadores de la entidad de información (los bibliotecarios), el resto de las personas y grupos dentro de la organización (directivos, administrativos, técnicos, docentes) y a aquellos que pertenecen al entorno y desempeñan papeles de coparticipantes, colaboradores, contribuyentes, suministradores, distribuidores (escuelas, bibliotecas de las áreas de salud, hospitales, policlínicos y otros) relacionados con la Universidad. Puede estar sujeta a una redefinición anual de los grupos potenciales internos por tareas o metas, para una mayor rapidez en la toma de decisiones.

Debido a la alta variabilidad, complejidad y movilidad de los usuarios potenciales externos, estos no han sido incluidos en todos los procesos de la metodología empleada en este estudio. La autora considera que para ellos puede elaborarse una entrevista y cuestionario de manera grupal o colectiva teniendo en consideración que un mismo grupo de personas puede manifestar la misma necesidad de información y compartir el mismo interés de investigación o conocimiento, además se puede enviar información a todo el grupo. Esto implicaría una reorganización del modelo de trabajo bibliotecario en lo referido al diseño de nuevos y diferenciados servicios para los usuarios potenciales externos donde deben priorizarse aquellas necesidades de información dirigidas o que tributen a la toma de decisiones relacionadas con diagnósticos y tratamientos a pacientes en atención de salud primaria, secundaria o terciaria.

CONCLUSIONES

La aplicación de la metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud permitió realizar el estudio y determinar las necesidades de los usuarios de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas, asimismo ofrecer prioridades en los servicios. Todo ello posibilitó determinar qué inquietudes, deseos y demandas, cuáles servicios y productos mantener, eliminar, crear o perfeccionar para dar respuesta de forma rápida, oportuna y con la calidad; esto se revirtió en una mayor satisfacción de los usuarios.

Igualmente, la aplicación de la metodología facilitó la identificación de las necesidades surgidas como consecuencia de la detección de problemas del funcionamiento diario que inciden en los objetivos de la biblioteca; contribuyó a la estrecha y fluida comunicación entre los departamentos de la misma, lo que permitió establecer criterios de calidad para los servicios y poder organizar colaboraciones interbibliotecarias e interinstitucionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Omiunu OG. Conceptualizing Information Need: A Phenomenological Study. *Journal of Library and Information Sciences* [Internet]. 2014 [cited 2017 Sep 17];2(2):29-54. Available from: <https://pdfs.semanticscholar.org/a428/5c57f2c43cd6fd2046a42239e1c06c0ea837.pdf>
2. Ove Hansson S. Las inseguridades en la sociedad del conocimiento. *Revista Internacional de Ciencias Sociales* [Internet]. 2002 [citado 14 sep 2017];171. Disponible en: <https://www.oei.es/historico/salactsi/rics171.htm>
3. Rodríguez-Cruz Y, Pinto M. Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação* [Internet]. 2018 [cited 2017 Ago 18];30(1):51-64. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/tinf/v30n1/2318-0889-tinf-30-1-0051.pdf>
4. Lê M-L. Information needs of public health students. *Health Info Libr. J* [Internet]. 2014 [cited 2017 jun 17];31:274-92. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/hir.12082>
5. Savolainen R. Information need as trigger and driver of information seeking: a conceptual analysis. *Aslib Journal of Information Management* [Internet]. 2017 [cited 2017 Jun 17];69(1):2-21. Available from: <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/AJIM-08-2016-0139>
6. Fernández Valdés MM, Núñez Paula IA. Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud. *Acimed* [Internet]. 2007 [citado 14 sep 2012];15(4):1-19. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v15n4/aci04407.pdf>
7. Núñez Paula IA. AMIGA: una metodología integral para la determinación y satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades. *Acimed* [Internet]. 2004 [citado 14 sep 2012];12(4):1-31. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v12n4/aci02404.pdf>
8. UCM. Manual de organización y procedimientos. Cienfuegos: Universidad de Ciencias Médicas; 2014.
9. Ormazza Pincay M de los A, Moreno Cobeña JM, Cedeño Palma EA, Rodríguez Véliz MJ. Reseña de la evaluación de bibliotecas universitarias en el Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* [Internet]. 2018 [citado 21 ene 2019];3. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/bibliotecas-universitarias-ecuador.html>
10. UCM. Manual de organización y procedimientos. Cienfuegos: Biblioteca Universidad de Ciencias Médicas; 2012.
11. Biblioteca UCM [Internet]. Quiénes somos. [Actualizado 11 may 2017; citado 14 sep 2018]. Disponible en: http://www.biblioteca.ucm.cfg.sld.cu/?page_id=101
12. Morejón Bravo Y, Guerra Pérez M, Bouza López Y. Los usuarios de la Información. Un estudio de sus necesidades en el Centro de Estudios Demográficos de la Universidad de La Habana. *Ciencias de la Información* [Internet]. 2008 [citado 22 may 2016];39(3):37-48. Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/1814/181421564004/>
13. Verdecia Rosales NV, Núñez Paula IA. Contribución al perfeccionamiento de la gestión de información en la biblioteca del policlínico "Tula Aguilera", Camagüey, Cuba. *Acimed* [Internet]. 2012 [citado 22 may 2016];23(2):130-45. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v23n2/aci04212.pdf>

Conflicto de interés

Los autores declaran no tener conflicto de interés en esta investigación.

Recibido: 30/11/18

Aprobado: 24/05/19



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)