

## ARTICULO ORIGINAL

### Frecuencia de utilización de los servicios digitalizados de la biblioteca del policlínico universitario "Central Electronuclear"

### Frequency of use of the digital services in the library of the university polyclinic " communications "

Lic. María de los Reyes González Ramos,<sup>(1)</sup> MSc. María Elinor Dulzaides Iglesias,<sup>(2)</sup> Ing. Domingo Pérez Valladares,<sup>(3)</sup>  
Lic. Martha Vázquez Villavicencio.<sup>(4)</sup>

<sup>1</sup>Licenciada en Gestión de Información en Tecnología de la Salud. Asesor técnico docente. Policlínico universitario Área 6. Central Electronuclear. Cienfuegos. <sup>2</sup>Máster en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Profesor Asistente. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Cienfuegos. <sup>3</sup>Ingeniero en Informática. Profesor Instructor. Facultad de Informática. Universidad "Carlos Rafael Rodríguez". Cienfuegos. <sup>4</sup>Licenciada en Filología. Profesora instructora. Oficina del Conservador de la Ciudad. Cienfuegos.

## RESUMEN

**Fundamento:** las tecnologías de la información y las comunicaciones han marcado la evolución en los servicios bibliotecarios y favorecido el desarrollo de las bibliotecas en la Atención Primaria de Salud en Cuba, con el establecimiento de servicios digitalizados.

**Objetivo:** determinar la frecuencia de utilización de los servicios digitalizados que ofrece la biblioteca del policlínico universitario de la "Central Electronuclear" de Cienfuegos. **Métodos:** estudio descriptivo realizado durante el año 2007, que incluyó una muestra de 141 usuarios del potencial de la biblioteca. Se midieron las siguientes variables: categorías de usuarios, utilización de los diferentes servicios digitalizados y percepción sobre la calidad de los servicios. **Resultados:** la categoría de usuarios que más utiliza los servicios digitalizados resultó ser la de profesionales con un 50 %. Los servicios digitalizados que más se utilizan son la intranet de salud y el correo electrónico, con 97, 9 % y 96, 5%, respectivamente; el menos utilizado es el de referencia en línea, con 85,1 %. **Conclusiones:** los servicios digitalizados de la biblioteca del policlínico universitario "Central Electronuclear" alcanzan una frecuencia alta de utilización.

**Palabras clave:** Tecnología de la información; automatización de bibliotecas; servicios de bibliotecas; bibliotecas digitales; bibliotecas médicas

## ABSTRACT

**Background:** Information and Communication Technologies (ICT) have pushed the evolution of library services and encouraged the development of libraries in the Primary Health Care System in Cuba, with the establishment of digital services. **Objective:** To determine the frequency of use of the digital services provided by the library of the university polyclinic "Central Electronuclear" in Cienfuegos. **Methods:** A descriptive study conducted during 2007, including a sample of 141 potential users of the library. The following variables were measured: users categories and use of the different digital services and perception of quality of those services. **Results:** the category of users who mostly use the digital services proved to be the professionals with 50%. The most commonly used digital services are the health intranet and the e-mail, with 97, 9 and 96%, 5%, in that order. The least used is the online reference, with 85.1%. **Conclusions:** the digital

**Recibido:** 19 de mayo de 2010

**Aprobado:** 16 de junio de 2010

## Correspondencia:

Lic. María de los Reyes González Ramos.  
Policlínico Docente Universitario Área VI  
Central Electronuclear. Cienfuegos.

**Dirección electrónica:** [mgrbibrn@polcfa6.cfg.sld.cu](mailto:mgrbibrn@polcfa6.cfg.sld.cu)

services of the library of the university polyclinic "Central Electronuclear " reach a high use frequency.

**Key words:** Information technology; library automation; library services; libraries, digital; libraries, medical

## INTRODUCCIÓN

La sociedad contemporánea se encuentra inmersa en un conjunto de cambios importantes en coincidencia con diferentes hechos que la han lanzado hacia una nueva dimensión en el quehacer y en el pensar. Para las universidades, la biblioteca constituye un actor de primer orden y sobre ellas incide, sin dudas, el cambio de paradigmas en cuanto a disponibilidad de acceso a la información a partir de nuevos medios. <sup>(1)</sup>

Las bibliotecas de policlínicos están identificadas como unidades básicas del Sistema Nacional de Información Científico -Técnica en Salud, ofrecen servicios de información a todos los trabajadores de la salud, brindan acceso a través de la red Infomed, la Biblioteca Virtual de Salud y la Internet, forman parte de una red de centros de información y bibliotecas que exige de atención especial y particular, para garantizar una gestión de información y el conocimiento eficiente. <sup>(2)</sup>

La biblioteca del policlínico universitario "Central Electronuclear" (CEN), beneficiada por el "Proyecto de Informatización" en el marco del programa de la "Batalla de Ideas", en el año 2004, dispone de un ROUTER-SWITCH marca Zyxel, conectado a una línea telefónica conmutada, con una microrred de 4 computadoras, conectadas desde la biblioteca, y concebida como el único punto de acceso para la búsqueda y recuperación de la información como biblioteca híbrida.

En el año 2005 se establecen nuevas facilidades, con una línea arrendada de 64 kb, que mejora el tiempo de conectividad y se incrementan los niveles de demanda en los servicios digitalizados, favorecidos también con el proceso de la universalización de la enseñanza que llega al policlínico. Esta posibilidad marca un límite entre los servicios tradicionales y los servicios digitalizados. La biblioteca a partir de ese momento se convierte en un escenario de excelencia y brinda servicios que apoyan toda labor asistencial, investigativa y docente.

Los servicios digitalizados en la biblioteca del policlínico universitario posibilitan cubrir las demandas informativas de varios de los principales servicios, coadyuvan a la atención de un número cada vez mayor de usuarios, garantizan calidad en las fuentes informativas recuperadas, respuestas rápidas y facilidades para el acceso y la preservación de los documentos, además, enriquecen la colección impresa de la biblioteca.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones han potenciado los servicios bibliotecarios en salud dando una oportunidad extraordinaria a todos los profesionales del sector para elevar la calidad de salud en la población, mediante el acceso a la información

digitalizada que proporciona la red electrónica de salud.

Por todo lo expuesto anteriormente se realiza esta investigación con el objetivo de determinar la frecuencia de utilización de los servicios digitalizados que ofrece la biblioteca del policlínico universitario de la "Central Electronuclear" de Cienfuegos.

## MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo en la biblioteca del policlínico universitario de la "Central Electronuclear", en la provincia de Cienfuegos, durante el año 2007, acerca de la frecuencia de utilización de los servicios digitalizados que brinda la unidad de información.

El universo de estudio lo conformaron los 424 usuarios potenciales de la institución, de los cuales, mediante un muestreo simple aleatorio, se seleccionaron 141 usuarios que representaron el 33,3 % del universo descrito.

Se analizaron las siguientes variables:

Categoría de usuarios (profesionales, estudiantes y otros).

Utilización (sí o no) de los siguientes servicios digitalizados:

- Acceso a bases de datos y catálogos automatizados.
- Búsqueda y recuperación de la información en la BVS.
- Referencia en línea y organización de la información.
- Utilización de la intranet.
- Uso del correo electrónico.

Percepción sobre la calidad de los servicios digitalizados.

A todos los usuarios se les aplicó una encuesta confeccionada a los efectos del estudio. Los datos fueron procesados en SPSS y se presentan en tablas con números absolutos y porcentaje.

## RESULTADOS

Al analizar las categorías de usuarios que utilizan los servicios digitalizados se comprobó que los que más lo hacen son los profesionales con un 50 %, los estudiantes los utilizan en un 43 %. (Tabla 1).

**Tabla1.** Utilización de los servicios según categoría de usuarios

| Categoría de usuarios | No.        | %          |
|-----------------------|------------|------------|
| Estudiantes           | 60         | 43         |
| Profesionales         | 71         | 50         |
| Otros*                | 10         | 7          |
| <b>Total</b>          | <b>141</b> | <b>100</b> |

\*Técnicos y personal administrativo no profesional

En cuanto al uso y manejo del servicio digitalizado de consulta a bases de datos y catálogos digitalizados el 92,2 % de los encuestados manifestó que sí los utilizan, sólo un 7,8 % planteó que no utilizan el servicio. (Tabla 2).

**Tabla 2.** Acceso a bases de datos y catálogos digitalizados

| Acceso a BD y catálogos | No.        | %          |
|-------------------------|------------|------------|
| Sí                      | 130        | 92,2       |
| No                      | 11         | 7,8        |
| <b>Total</b>            | <b>141</b> | <b>100</b> |

El 91,5 % de los encuestados planteó que realizan búsqueda y recuperación de la información a través de la Biblioteca Virtual de Salud. (Tabla. 3).

**Tabla 3.** Búsqueda y recuperación de la información en la BVS

| Búsqueda y recuperación en la BVS | No.        | %          |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Sí                                | 129        | 91,5       |
| No                                | 12         | 8,5        |
| <b>Total</b>                      | <b>141</b> | <b>100</b> |

El 85,1 % de los usuarios encuestados contestó afirmativamente sobre la utilización del servicio de referencia en línea y la organización de la información recuperada para la solución de problemas informativos. (Tabla 4).

**Tabla 4.** Utilización de la referencia en línea y organización de la información

| Referencia en línea y organización de la información | No.        | %          |
|------------------------------------------------------|------------|------------|
| Sí                                                   | 120        | 85,1       |
| No                                                   | 21         | 14,9       |
| <b>Total</b>                                         | <b>141</b> | <b>100</b> |

La mayoría de los usuarios (97,9 %) utiliza la intranet, frente a solo un 2,1 % que manifestó su no utilización. (Tabla 5).

**Tabla 5.** Utilización de la intranet

| Utilización de la Intranet | No.        | %          |
|----------------------------|------------|------------|
| Sí                         | 138        | 97,9       |
| No                         | 3          | 2,1        |
| <b>Total</b>               | <b>141</b> | <b>100</b> |

El 96,5 % de los encuestados utiliza el recurso de e-mail para el intercambio de mensajería electrónica, elemento que demuestra tener una demanda elevada en el entorno de la biblioteca, pues refiere no utilizarlo sólo el 3,5 %. (Tabla 6).

**Tabla 6.** Uso del correo electrónico

| Uso del correo electrónico | No.        | %          |
|----------------------------|------------|------------|
| Sí                         | 136        | 96,5       |
| No                         | 5          | 3,5        |
| <b>Total</b>               | <b>141</b> | <b>100</b> |

Al manifestar la percepción sobre la calidad de los servicios digitalizados que presta la biblioteca, se comprobó que para el 44 % de ellos son muy buenos, mientras para el 56 % son buenos. (Tabla 7).

**Tabla 7.** Percepción sobre la calidad de servicios digitalizados que brinda la biblioteca

| Percepción    | No.        | %          |
|---------------|------------|------------|
| No muy buenos | —          | —          |
| Mejorados     | —          | —          |
| Normal        | —          | —          |
| Buenos        | 79         | 56,0       |
| Muy Buenos    | 62         | 44,0       |
| <b>Total</b>  | <b>141</b> | <b>100</b> |

## DISCUSIÓN

Resulta lógico que los que más visitan la biblioteca sean los profesionales, pues dentro de estos se encuentran los especialistas, profesores y residentes, que necesitan de mayor nivel de información biomédica para sus actividades asistenciales y docentes, de manera rápida y eficiente.

Los resultados obtenidos en la consulta a bases de datos y catálogos automatizados son también lógicos pues estos dan la posibilidad y abren un importante escenario al usuario para el uso y acceso a la información necesaria. El hecho de que en este estudio un por ciento elevado de usuarios los utilicen, refuerza lo expresado por Travieso Rodríguez, Alonso Arévalo y Vivancos Secilla, quienes argumentan que la usabilidad y accesibilidad son aspectos indisolubles que desde el punto de vista de la consulta, ofrecen al usuario la opción de extender la búsqueda a otras herramientas de localización de recursos concretos. Se trata de herramientas que posibilitan la expansión de la búsqueda hacia otras fuentes, tanto internas como externas, elementos que confirman los resultados obtenidos. <sup>(3)</sup>

Otros autores plantean que la implantación del modelo propuesto de bases de datos y los catálogos en línea constituye un avance importante en lo referente a una mejor y más eficaz recuperación de la información. <sup>(4)</sup>

Los resultados obtenidos en el recurso de localización de la información a través de la Biblioteca Virtual de Salud, están en correspondencia con estudios realizados sobre el tema, y otros que se refieren a las políticas trazadas por el Ministerio de Salud Pública de Cuba, las cuales han favorecido el desarrollo de sistemas encaminados a lograr la informatización de la salud. En todos los casos el objetivo ha sido proveer al Sistema Nacional de Salud de información confiable, consistente y oportuna para la toma de decisiones y el mejoramiento de los procesos médicos asistenciales, garantizando de esta manera el incremento en la calidad y seguridad de la atención médica a la población, objetivos que son favorecidos por el desarrollo de la BVS, servicio que como demuestra este estudio es bastante utilizado por los usuarios.<sup>(5)</sup> Este es un elemento favorable que indica la preparación que tienen para afrontar los retos que impone la sociedad de información en el contexto de las ciencias de la salud que tanta información mueve.

La alta demanda de utilización de servicios digitalizados, demostrada en este estudio, es refirmada por otros autores, que citan a investigadores, quienes han planteado que el crecimiento de Internet, uno de los mayores acontecimientos que se está viviendo en la actualidad, se ha convertido en el medio más dinámico y estimulante para encontrar y recuperar información biomédica desde la eclosión de las bases de datos automatizadas. Nadie concibe hoy día que una revista científica no pueda ser consultada, en mayor o menor grado, en Internet.<sup>(6)</sup>

Estudios sobre el tema coinciden en resultados similares y argumentan que cada vez es más el público en general que tiene acceso a las computadoras en su propia casa, trabajo o centros docentes, cada vez más, se exigen mayores cualidades a las fuentes de información, el acceso debe ser rápido, gratuito, sin esfuerzo, exhaustivo, con la asistencia de expertos, etcétera. Los cambios e innovaciones constantes son básicos para el éxito de los servicios de referencia virtuales.<sup>(7)</sup>

La intranet de salud es un recurso de gran importancia. Los resultados están en correspondencia con el valor del recurso y se demuestra que existe conocimiento de uso. Farell Enríquez, en relación con este tema, esboza que con este servicio se pone de manifiesto cómo la

tecnología puede actuar como agente de cambio significativo, incluso radical, pues se necesitan buscar métodos que permitan enseñar esta tecnología de manera diferente a como se viene realizando y la intranet es concebida como un recurso que permite visualizar resultados por las diferentes áreas de trabajo y a la misma vez, obtener información de primera mano en diferentes aspectos del contexto del Ministerio de Salud Pública de Cuba, con un intercambio franco y abierto.<sup>(8)</sup>

El servicio de correo electrónico tiene en nuestros días una gran demanda. Estos resultados están en correspondencia con los obtenidos por Alfonso Sánchez y Cañedo Andalia, quienes en una investigación similar argumentan que el correo electrónico (e-mail), es uno de los servicios más populares, valorado como la columna vertebral de los servicios que suministra la red electrónica de salud en Cuba.<sup>(9)</sup>

La calidad en los servicios que se ofrecen debe ser el parámetro que mida nuestro trabajo, elementos a favor del trabajo desarrollado por el colectivo técnico de la biblioteca. Pinto Molina, plantea que la calidad desde la perspectiva del usuario, se entiende como: *"la totalidad de las partes y características de un producto o servicio, que influyen en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas"*.<sup>(10)</sup>

En este sentido, los resultados obtenidos resultan halagüeños, pues la mayoría de los usuarios consideran que los servicios digitalizados que presta la biblioteca son buenos.

Los resultados obtenidos muestran que la categoría de usuarios que más utiliza los servicios digitalizados de la biblioteca del policlínico universitario de la "Central Electronuclear" es la de profesionales, situación condicionada por la calificación académica que tienen esos usuarios al abarcar las especialidades médicas, enfermeros y profesores.

Los servicios digitalizados más utilizados están centrados en: correo electrónico, intranet de salud, y consulta a bases de datos y catálogos automatizados.

Se evidenció también que existe una percepción positiva sobre la calidad de los servicios digitalizados que se brindan.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sánchez Díaz M, Vega Valdés J. Bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales: tres entidades por definir. ACIMED [revista en Internet].2002 [citada: 3 de febrero del 2008];10(6): [aprox. 2 p.] Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10\\_6\\_02/aci05602.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_6_02/aci05602.htm)
2. Urra González PA, Armenteros Vera I, Alfonso Sánchez IR, Huguet Méndez I, Dávila Carmenate O, Fernández Valdés MM, et al. Informatización de la red de bibliotecas de las unidades de la atención primaria en Cuba. ACIMED [revista en Internet].2005[citada: 4 de febrero de 2008];13(3):[aprox.8 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352005000300008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000300008)
3. Travieso Rodríguez C, Alonso Arévalo J, Vivancos Secilla JM. Usabilidad de los catálogos de las bibliotecas universitarias: propuesta metodológica de evaluación. ACIMED[revista en Internet].2007 [citada: 1 de marzo de 2008];16(2):[aprox.14 p.] Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16\\_2\\_07/aci04807.html](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_2_07/aci04807.html)

4. Martín González Y, Ríos Hilario AB. Aplicación de los requisitos funcionales de los registros bibliográficos (FRBR) en los catálogos en línea. ACIMED[revista en Internet].2005[citada:24 de febrero de 2008];13(4):[aprox.13 p.] Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352005000400005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000400005)
5. Delgado Ramos A, Cabrera Hernández M, Rodríguez Díaz A. Estrategia de informatización del Sistema Nacional de Salud. Ponencia presentada al VII Congreso Internacional de Informática Médica; 2009 feb 9-13 Ciudad de La Habana;Cuba.Ciudad de La Habana:Infomed; © 1999 – 2008.
6. Sanz Valero J, Castiel L, Wanden-Berghe C, Juan Quilis V. Internet y la búsqueda de información en salud pública: desde la relevancia hacia la "revelancia". Gac Sanit[revista en Internet].2006[citada:24 de febrero de 2008];20(2):[aprox. 2 p].Disponible en: [http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0213-91112006000200012&script=sci\\_arttext&tlng=](http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0213-91112006000200012&script=sci_arttext&tlng=)
7. Sánchez Vignau BS, Vargas Villafuerte MM. Bibliotecas virtuales adaptables: un desafío de la sociedad de la información.ACIMED[revista en Internet].2006 [citada: 24 de febrero de 2008];14(4):[aprox. 7 p.] Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_4\\_06/aci10406.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_4_06/aci10406.htm)
8. Farell Enríquez G. El desafío de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones para los docentes de la Educación Médica. Rev Cubana Educ Med Super [revista en Internet].2002 [citada: 24 de febrero de 2008];16(1):[aprox. 10 p.] Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol16\\_1\\_02/ems03102.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol16_1_02/ems03102.htm)
9. Alfonso Sánchez I, Cañedo Andalia R. Aspectos generales sobre el entorno de Internet. ACIMED. 1999; 7(3): 154-63.
- 10.Pinto Molina M. Gestión de calidad en documentación. Anales de documentación.1998;(1):171-83.