

INSTITUTO SUPERIOR DE CIENCIAS MÉDICAS
“DR. SERAFÍN RUIZ DE ZÁRATE RUIZ”
SANTA CLARA, VILLA CLARA

COMUNICACIÓN

CONSIDERACIONES ACERCA DE UNA METODOLOGÍA PARA EL ESTUDIO DE NECESIDADES INFORMATIVAS

Por:

Lic. Vadia Estévez Chaviano¹ y Lic. Yurima Hernández de la Rosa²

1. Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Departamento de Gestión de la Información. Instructora. ISCM-VC.
2. Licenciada en Español-Literatura. Departamento de Gestión de la Información. Instructora. ISCM-VC. email: yurimah@iscm.vcl.sld.cu

Descriptor DeCS:
SERVICIOS DE INFORMACION

Subject headings:
INFORMATION SERVICES

Toda institución de información o documentación tiene como misión satisfacer las necesidades, intereses y demandas informativas de los usuarios; por tanto, este es su objetivo fundamental.

Para esto es necesario que en ellas se realicen estudios de necesidades que posibiliten conocer las demandas informativas individuales y colectivas, en función de facilitar a los usuarios la información que les pueda ser útil en cada momento y lugar, sin que tengan que solicitarla, lo que aumentaría la calidad y efectividad de los servicios con un mejor ajuste y con productos de mayor valor agregado¹.

En la red provincial de bibliotecas de Salud Pública, es necesario instrumentar mecanismos viables para realizar el estudio de necesidades informativas y llegar a conocer el grado de satisfacción que se obtiene, a pesar de las dificultades materiales que afronta el país.

Según estudios realizados, se considera que se ha publicado poco sobre la necesidad de que en los sistemas informativos exista algún departamento, grupo o especialista dedicado a esta tarea. En la mayoría de los trabajos, el estudio de necesidades de formación e información de usuarios se encuentra implícito en ella y no se desarrolla sobre la base de una metodología².

De todo ello se infiere la necesidad de crear una que esté científicamente concebida y sea capaz de orientar mediante soluciones técnicas adecuadas la realización del estudio de necesidades informativas, haciendo especial énfasis en las condiciones concretas de cada territorio e instituciones bibliotecarias de la provincia, por lo que nos proponemos implementar y evaluar la efectividad de una metodología para el estudio de necesidades de formación e información de usuarios de la red de bibliotecas de Salud Pública en Villa Clara. Mediante ella se facilitaría la fluidez de las necesidades informativas de los usuarios de la Universidad Médica de esta provincia, y se garantizaría una adecuada comunicación entre la institución de información y el usuario; se optimizarían los servicios de información del Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas (CPICM) al establecer los servicios requeridos con mayor valor agregado, según las demandas informativas, para la toma de decisiones; se elevaría la calidad de la docencia y la investigación mediante la información actualizada, además de contribuir a desarrollar acciones dirigidas a elevar la cultura informacional. En esta acción estarían involucrados los docentes, investigadores,

residentes, dirigentes y trabajadores de la información.

Los estudios de necesidades permiten identificar, categorizar y agrupar a los usuarios para los servicios. La identificación, análisis y clasificación exacta de las mismas desempeña una importante función en el diseño, implementación y operación de los sistemas informativos.

Tendremos en cuenta diferentes enfoques sobre necesidades de información, pero hemos escogido las definiciones de Israel Núñez Paula, TD. Wilson, Devadason y Lingham, por considerarse las más completas encontradas en la literatura^{3,4-6}, ya que:

- Reconocen el carácter objetivo y dinámico de las necesidades de información.
- Señalan el mayor número de variables y determinantes de estas necesidades.
- Destacan el carácter peculiar que adquieren las necesidades de información para cada usuario en particular.

El Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Villa Clara dirige metodológicamente una red de centros municipales y bibliotecas que cuenta con 53 unidades ubicadas en instalaciones de salud de los 13 municipios, y forma parte de la Red Telemática de Salud (INFOMED).

La misión actual del CPICM es ofrecer información científico-técnica rápida, eficaz y actualizada en diversos soportes, para satisfacer las necesidades de la docencia, la investigación y la asistencia de salud. Controla, capacita, evalúa y asesora metodológicamente a todas las unidades de la red, para ofrecer servicios automatizados de fondos documentarios de la provincia a través de ocho bases de datos, un boletín electrónico "Infosalud", la revista "Medicentro Electrónica", cuyo ISSN es 1029-3043, y nutre al portal Capiro con todos los sitios Web que el mismo contiene⁷.

El CPICM carece de una metodología de estudios de necesidades informativas, no posee una adecuada identificación de quiénes son sus usuarios potenciales internos y externos. No existe un registro que identifique los organismos, instituciones y otras entidades usuarias, así como datos sobre su ubicación y localización, de forma tal que facilite el establecimiento de una estrategia proactiva de servicios a la medida y de valor agregado, ya que el estudio de necesidades de información garantiza la posibilidad de establecer una adecuada comunicación entre la institución de información y el usuario⁵.

En estos momentos, no se tienen en cuenta las prioridades establecidas por el Ministerio de Salud Pública para garantizar el aseguramiento informativo a las estrategias y programas priorizados; por tanto, se requiere de un proceso de jerarquización más profundo del sistema completo de las categorías o segmentos de usuarios, útil para elaborar un sistema de prioridades para el servicio, que permita el máximo aprovechamiento de los recursos para apoyar a los segmentos más importantes de esta comunidad.

Por otra parte, muchos de ellos, cuya atención directa corresponde a otras entidades de información del propio sistema, no acceden a los servicios de información a través de sus propias entidades, sino que lo hacen directamente al CPICM, lo que provoca que una parte considerable de los recursos de información de este, se destinen a la atención a usuarios que pertenecen a otras instituciones de información y algunas categorías o grupos del centro que no reciben en la actualidad servicios de mayor valor agregado, por la insuficiencia de los recursos disponibles.

Por todo ello, hemos diseñado una metodología con los pasos y tareas que se deben cumplir para el mejor desarrollo del estudio de necesidades de formación e información, y obtener el mayor grado de pertinencia en las respuestas, de forma tal que la base de datos que genere la misma pueda ser utilizada para la implementación de un sistema automatizado de estudio de necesidades de información.

Referencias bibliográficas

1. Cobo Espinosa Y, Núñez Paula IA, Alcalde Hevia ME. El UNICEF en Cuba: necesidades de información y política de servicios [serie en Internet].1999 [citado 20 Sep 2006];17(2):[aprox. 6 p.]. Disponible en:
<http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol7-2-99/aci03299>
2. Argós Ullate JM, Fernández Ruiz MJ, Salvador Oliván JA, Vilas Larré M. Necesidad de una metodología que optimice la gestión documental: estudio de un caso práctico [artículo en Internet].2003 [citado 20 Sep 2006];[aprox. 4 p.]. Disponible en:
<http://fesabi98.florida-uni.es/comunicaciones/jm-angos.htm>
3. Devadason Francis J. A methodology for identification needs of user. IFLA General Conference-Conference Proceeding; 1996 Aug 25-31 [artículo en Internet].2004 [citado 22 Sep 2006];[aprox. 2 p.]. Disponible en:
<http://www.ifla.org/ifla62/62-devf.html>
4. Núñez Paula IA. Guía metodológica para el estudio de necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. Acimed 1997;5(3):32-51.
5. Ponjuán Dante G. Sistemas de Información, principios y aplicaciones. La Habana: Félix Varela; 2004.
6. Rojas Benítez JL. Usuarios de la información: selección de lecturas. La Habana: Félix Varela; 2003.
7. Sánchez Luis L, Céspedes Rodríguez Y. Aplicación de AMIGA en el Instituto de Literatura y Lingüística “José Antonio Portuondo Valdor” [artículo en Internet]. 2002 Mar [citado 12 Sep 2006];[aprox. 3 p.]. Disponible en:
<http://www.upv.es/isgil/AMIGA%201LL>
8. Silvera Rodríguez V. Núñez Paula IA. Determinación de los usuarios potenciales del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Acimed [serie en Internet].2001 [citado 12 Sep 2006];9(1):[aprox. 3 p.]. Disponible en:
<http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9-1-01/aci021001.htm>