



Las dimensiones en el uso de la información: una exigencia teórica y metodológica en la calidad de los servicios de información.

Manuel Delgado Pérez¹, Maribel Peralta Arboláez², Aidé Teresita Martínez Ramos³,
Betsy Rivas Corría⁴

¹Profesor Universidad Ciencias Médicas Villa Clara, manueldp@infomed.sld.cu

²Especialista Centro de Información C. Médicas Villa Clara, maribelpa@infomed.sld.cu

³Especialista Centro de Información C. Médicas Villa Clara, aidemr@infomed.sld.cu

⁴Directora Centro de Información C. Médicas Villa Clara, betsyrc@infomed.sld.cu

Resumen:

Los cambios que se han generado en los últimos años en los escenarios de actuación profesional con relación al uso de la información obligan a las instituciones dedicadas a prestar servicios de información a propiciar cambios y promover la preparación actualizada de sus recursos humanos para garantizar un eficiente cumplimiento de su misión social y el mejoramiento en la calidad de sus servicios. Con ese propósito se realizó un diagnóstico del nivel de conocimiento y aplicación de las dimensiones del uso de la información en la red de bibliotecas del sistema de salud de la provincia de Villa Clara. Se realizó el estudio de cinco dimensiones: acceso, análisis, interpretación, evaluación y producción de la información. Se aplicó una encuesta a bibliotecarios que laboran en la red y se consultó a especialistas del tema. Los resultados alcanzados muestran que no se dominan suficientemente y tampoco se emplean en la labor técnica y de prestación de servicios todas las dimensiones en que se manifiesta el uso de la información. Aquellas referidas a la interpretación, evaluación y producción de la información son las menos dominadas y utilizadas en la prestación de los servicios de información. Se propone la elaboración y posterior aplicación de un sistema de acciones que garantice la implementación del uso de la información en todas sus dimensiones en la red de bibliotecas de la provincia de Villa Clara que tribute al mejoramiento de la calidad de la labor técnica y de prestación de servicios para los usuarios.

Palabras claves:



Uso de la información, calidad del servicio, servicios de información

Title: Dimensions in the use of information: a theoretical and methodological requirement on the quality in information services.

Abstract:

In recent years the changes that have been generated in the scenarios where professionals develop their jobs in relation to the use of information have forced the institutions that provide information services to foster changes and to promote that human resources receive an updated information to ensure an efficient compliance of their social mission and the improvement in the quality of the services they provide. For that purpose an assessment of the level of knowledge and the application of the dimensions of the use of information in the health libraries network of the Villa Clara province was performed. An study of five dimensions was conducted: access, analysis, interpretation, evaluation and production of information. A survey was applied to librarians from the health network and the topic was discussed with specialists in this field. The results achieved show that librarians do not have enough knowledge about all dimensions in which the use of information is shown and also they do not take them into account for technical work and the provision of services. Those dimensions related to the interpretation, evaluation and production of information are less dominated and used in providing information services. We suggest the development and the subsequent implementation of a set of actions to ensure the implementation of the use of information in all its dimensions in the health libraries network of the Villa Clara province in order to improve the quality of technical work and of the provision of services for users.

Keywords:

Use of information, quality of service, information services



Introducción

Los cambios que se han generado en los últimos años en los escenarios de actuación profesional con relación al uso de la información obligan a las instituciones dedicadas a prestar servicios de información a propiciar cambios y promover la preparación actualizada de sus recursos humanos para garantizar un eficiente cumplimiento de su misión social y el mejoramiento en la calidad de sus servicios.

Con el surgimiento de Internet, se ha multiplicado la cantidad de información disponible, lo que ha creado la necesidad de emplear medios más eficaces para organizar y recuperar información relevante. En este sentido, las bibliotecas virtuales constituyen un modelo de trabajo de gran valor, que reúnen de forma lógica grupos de recursos informativos presentes en un espacio electrónico ilimitado. Estas nuevas formas de soporte de la información científica y las herramientas para su utilización se distancian de las vías tradicionales de acceso a los servicios informativos, y plantean nuevas exigencias en el aprendizaje.

Los cambios tecnológicos fueron impactando en la forma de trabajar con la información al mismo tiempo que una nueva etapa de desarrollo se abría paso, caracterizada por el auge en los procesos de gestión, medición y socialización de la información, con un reforzamiento del paradigma sociocognitivo, cuyos estudios a diferencia del paradigma anterior, se centran en las relaciones sociales de los individuos en los contextos donde estos se desenvuelven y como esto influye en la generación de la información. (González & Bicet, 2013)

Todavía Internet no es capaz de generar por sí misma conocimiento, es la mente humana la que tiene la necesidad de aprender permanentemente a seleccionar la información y descubrir cómo y dónde encontrar respuestas y soluciones a las necesidades informativas utilizando estrategias, procedimientos y herramientas que contribuyan a reducir el ruido informacional, y a aumentar la productividad del tiempo invertido para descubrir la



calidad de la información y la capacidad de asimilarla y de hacer algo con ella. (Varela-Prado & Baiget, 2012).

No hay dudas de que la creación y desarrollo de las denominadas tecnologías de la información y la comunicación ha producido cambios muy radicales y profundos en las concepciones de las disciplinas vinculadas a la información científica como objeto de estudio. Este impacto, que se ha manifestado en un breve período de tiempo histórico, ha obligado a asumir nuevas y revolucionarias formas de pensamiento y conducta profesional en diversos escenarios, en particular, en los ámbitos científico y académico.

El conocimiento y discernimiento en la selección y manejo de fuentes de información, así como la organización y prestación son fundamentales a la hora de aplicar las nuevas tecnologías de la información en los servicios. Por lo tanto es necesaria una actitud de apertura para adoptar herramientas potencialmente poderosas que empleándolas de modo profesional y de acuerdo a parámetros de calidad, posibilitan la creación de productos específicos. (Andrade & Velázquez, 2011).

Todo sistema de información existe para entregar una salida deseada. Es decir, se diseña para obtener un determinado resultado. Los resultados de los sistemas de información predominantes son productos, servicios o nueva información que se le oferta al usuario en función de satisfacer sus expectativas y sus necesidades. (Ponjuán, 2011).

El desarrollo de la informatización de la sociedad integrada a las telecomunicaciones ha producido cambios importantes en relación con el almacenamiento, recuperación, transmisión y uso de la información, lo que significa una importante modificación en el diseño y estructuración de los productos y servicios de información que se ofrecen a los usuarios, y todo esto necesita ser aprendido e incorporado como competencias profesionales para actuar con eficiencia y eficacia en la actualidad.

A medida que el mundo de la información se ha ido haciendo más complejo, la biblioteca ha evolucionado con el fin de cubrir las variadas necesidades informativas de los usuarios, lo que ha llevado a la diversificación de la misma.

Ante la necesidad de mejorar la calidad de los servicios de información que se ofrecen en la red de bibliotecas del sistema provincial la presente investigación fue orientada a



Las dimensiones en el uso de la información: una exigencia teórica y metodológica en la calidad de los servicios de información.

Revista Publicando, 3(6). 2016,298-309. ISSN 1390-930

diagnosticar la situación actual existente en el conocimiento y aplicación del uso de la información en varias de sus dimensiones en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara y según sus resultados proponer un sistema de acciones que garantice su empleo eficiente en la labor técnica y de prestación de servicios en correspondencia con las necesidades informativas de los usuarios.



Métodos

Esta investigación se realizó durante el período de enero de 2014 a julio de 2015 y ofrece una valoración teórico-práctica sobre el conocimiento y aplicación de las dimensiones del uso de la información en la prestación de servicios a los usuarios. La población estuvo constituida por 128 bibliotecarios que laboran en las 57 bibliotecas del sistema de salud de la provincia de Villa Clara. La muestra la conformaron 31 bibliotecarios de 24 bibliotecas pertenecientes a la red provincial. Se emplearon métodos del nivel empírico y del nivel teórico. Del nivel empírico el análisis de documentos que permitió la recopilación de información actualizada sobre la temática investigada y constatar su presencia en documentos normativos que se refieren al funcionamiento de las instituciones de información, en particular de las bibliotecas médicas, la observación que posibilitó constatar en qué medida son utilizadas las dimensiones del uso de la información en la labor sistemática de las bibliotecas médicas de Villa Clara, la entrevista *que propició* la obtención de información proveniente de especialistas en ciencias de la información sobre la importancia e impacto del empleo de las dimensiones del uso de la información para el desarrollo de la labor técnica y de servicios en una institución de información y la encuesta *que* posibilitó evaluar el conocimiento y grado de aplicación de las dimensiones del uso de la información por los bibliotecarios que laboran en las bibliotecas médicas de Villa Clara. Del nivel teórico se utilizaron el método analítico-sintético que permitió penetrar en la esencia del fenómeno objeto de estudio, lográndose establecer los fundamentos teóricos metodológicos de la investigación y el análisis de los resultados y el sistémico-estructural indispensable para lograr una comprensión y enfoque correcto en la integración y alcance de las dimensiones del uso de la información en la prestación de los servicios a los usuarios.

Resultados

De la revisión documental se destaca la existencia de una cartera de productos y servicios elaborada en el Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Villa Clara que constituye un documento contentivo de todos los servicios y productos que ofrece la institución con la correspondiente fundamentación teórica y metodológica y los indicadores para la medición y evaluación de la calidad de su aplicación para cada servicio y producto incluido en la cartera. Este documento propone a los bibliotecarios de



la red una amplia gama de servicios y productos informativos con potencialidades para ser ofrecidos a los usuarios.

En varias fuentes consultadas se hace referencia a los cambios operados en el entorno profesional de las bibliotecas y a la necesidad de atender a la preparación de los bibliotecarios en nuevas competencias para asumir los diversos y más complejos retos que impone el desarrollo actual de la actividad informacional: “las exigencias de aprender para toda la vida implican el uso de la información en todas sus dimensiones: acceso, análisis, interpretación, evaluación, producción, etc. (Picardo, 2002), “Las funciones de la biblioteca actual siguen siendo las de siempre: selección, adquisición, organización, gestión, difusión, subsidiar información y generar conocimiento; pero el nuevo paradigma impone al bibliotecario mutar y ser un híbrido: un usuario avanzado, intermediario, facilitador, productor de meta datos, comunicador, jugador de equipo, formador, evaluador, negociador, gestor, innovador y un proveedor de recursos. (Dulzaides, Molina & Rodríguez, 2009) “Las bibliotecas especializadas en ciencias de la salud no escapan al nuevo paradigma de desarrollo de la actividad informativa. Los bibliotecarios y documentalistas del sector tienen la responsabilidad de incidir en el desarrollo de habilidades entre los profesionales y técnicos de la salud para reconocer, localizar, evaluar y usar de forma efectiva la información para la asistencia, la docencia, la investigación y la toma de decisiones (Fernández, Zayas, Dávila & Moya, 2007)

Análisis de los resultados de la encuesta aplicada sobre las dimensiones del uso de la información en la red de bibliotecas de salud de Villa Clara.

Se aplicó la encuesta a 31 bibliotecarios de los 128 que laboran en la red de bibliotecas de Villa Clara, una muestra que representa el 24,2 % del total de bibliotecarios de la red.

El 87,1 % de los encuestados afirma que conoce y está preparado suficientemente para usar la información en sus diversas dimensiones tanto en el trabajo técnico como en la prestación de servicios a los usuarios, el 6,4 % (2 encuestados) responde negativamente y otro 6,4 % (2 encuestados) dejaron la pregunta en blanco.

Sin embargo al precisar cuáles de las dimensiones en el uso de la información habitualmente conoce y emplea en su labor como bibliotecarios, sólo el 41,9 % declaró conocer y usar el total de las dimensiones incluidas en la investigación: acceso, análisis,



interpretación, evaluación y producción de la información. La dimensión que alcanza mejores indicadores es la de acceso a la información (77,4 %) y se comportan en orden descendente análisis de información (58 %), interpretación de la información (54,8 %), evaluación de la información (51,6 %) y la de más bajo indicador producción de la información con sólo el 45,1 %.

Al evaluar aspectos específicos del conocimiento y aplicación de cada una de las dimensiones en la prestación de los servicios se obtiene que:

a) En el acceso de la información los recursos más utilizados son las bases de datos, sitios o páginas web y buscadores, no hay referencia a otros recursos importantes como los libros y revistas científicas electrónicas y repositorios institucionales. El 41,9 % de los encuestados valora la calidad del acceso a la información en su biblioteca como regular o mal y en la identificación de deficiencias o limitaciones en la prestación de este servicio se refieren sólo a aspectos tecnológicos, en ningún caso a insuficiencias en su competencia y desempeño.

b) La valoración del empleo del análisis de información en la realización de estudios de información y la elaboración de productos informativos de valor agregado alcanza niveles aceptables (70,9 %), aunque 6 encuestados otorgan calificación de regular a la aplicación de esta dimensión en la prestación de servicios.

c) Sólo el 54,8 % de los encuestados declara que su competencia y desempeño es bueno en la aplicación de la dimensión interpretación de la información, el 22,5 % expresó poseer deficiencias en esta dimensión y otro 22,5 % no contestó esta temática.

d) En la dimensión evaluación de la información sólo el 19,3 % expresó tener preparación teórica y práctica en la aplicación de esta dimensión y dominio de técnicas evaluativas como el pensamiento crítico y la lectura crítica.

e) Siendo la dimensión de más bajos indicadores generales la producción de información los encuestados manifestaron que la labor de su biblioteca poseía insuficientes resultados en el trabajo con esta dimensión de la información (29 %) y sin resultados (9,6 %). El 12,9 % no respondió esta temática. El 48,3 % declaró que su biblioteca tenía buenos



resultados en la aplicación de esta dimensión, pero ninguno de los encuestados la ubicó en la categoría de muy buenos resultados.

Criterios de los especialistas

La totalidad de los especialistas consultados considera que la dimensión acceso a la información es la de mayor conocimiento y aplicación por parte de los bibliotecarios que laboran en la red provincial, lo cual se corresponde con los resultados arrojados en la encuesta aplicada. También hay coincidencia en señalar que en un segundo orden se sitúa la dimensión análisis de información.

El propósito fundamental de los servicios bibliotecarios es reducir el tiempo requerido para tener acceso a la información que se necesita. Atendiendo a esto, el proceso de búsqueda y recuperación de ella contempla las actividades intelectuales y los mecanismos necesarios, desarrollados por las instituciones de la información y sus profesionales, para obtener la deseada de modo eficiente. (Díaz, Fernández & Aguila, 2014)

Las competencias fundamentales del analista de información evidentemente están dadas por su capacidad de análisis y por sus habilidades en cuanto al manejo de información, las cuales en la práctica no se pueden dissociar, pues constituyen respectivamente el método y el objeto de las actividades que este desarrolla. El analista lógicamente deberá asumir nuevos retos para cumplir el cometido social que le corresponde, pero a su vez está ya provisto de un conjunto de competencias asociadas a la adecuada gestión del ciclo de vida de la información, (incluyendo herramientas tecnológicas) las cuales debe articular con otras habilidades, relativas fundamentalmente a la optimización del proceso de razonamiento y los factores que inciden en la eficacia de los intercambios comunicativos. (Castro & Chávez, 2012)

No hay la misma correspondencia en las dimensiones interpretación, evaluación y producción donde los especialistas consideran que los niveles de conocimiento y aplicación son muy bajos y en algunos casos casi nulos.

La mayor parte de los especialistas considera que sin dejar de afirmar que se han realizado acciones de capacitación y superación en el conocimiento y aplicación de todas las dimensiones del uso de la información, los niveles de competencia y desempeño



logrados por los bibliotecarios de la red provincial no son los requeridos y que sólo en la dimensión acceso de la información se muestran mejores resultados, existen resultados

discretos en las dimensiones análisis de información y producción de la información y son muy insuficientes en las dimensiones interpretación y evaluación de la información.

El mayor impacto en el dominio pleno de las dimensiones del uso de la información tributaría según los especialistas consultados en el mejoramiento de la calidad de la prestación de los servicios de búsqueda y recuperación de la información, asesoría editorial y acotación de bibliografías y en la elaboración de productos informativos de valor agregado, productos y servicios muy necesarios y demandados con mayor frecuencia por la comunidad de usuarios.

Conclusiones

Las dimensiones del uso de la información constituyen aspectos teóricos y metodológicos a considerar en la dirección de mejorar la calidad y diversificar la prestación de servicios en las unidades de información, en particular de las bibliotecas de la red provincial del sistema de salud de la provincia de Villa Clara.

De las dimensiones estudiadas en la presente investigación la de acceso a la información y en segundo orden la de análisis de información resultan las de mayor nivel de conocimiento y aplicación en las bibliotecas de la red provincial de salud de Villa Clara. No resulta así en el caso de las dimensiones interpretación, evaluación y producción de la información donde los niveles de conocimiento y aplicación se expresan en niveles muy bajos.

Se han desplegado acciones de capacitación y superación de los bibliotecarios que laboran en las bibliotecas de la red, pero se debe proyectar un sistema de acciones dirigido a lograr metas de mayor alcance en la competencia y desempeño del personal bibliotecario que tribute a un mejoramiento en la prestación de los servicios que se ofrecen a los usuarios.



Referencias Bibliográficas

- Andrade, E. & Velázquez E. (2011). La biblioteca universitaria en las redes sociales: planificando una presencia de calidad. (en línea). *Revista Biblios*, 42. Disponible en: www.redalyc.org/pdf/161/16120044003.pdf
- Castro Viguera, Y. & Chávez Montejó, Y. (2012). La interdisciplinariedad en la formación profesional del analista de información: propuesta de competencias. (en línea). *Ciencias de la Información*, 43, 55-59. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181423798008>
- Díaz Ríos, M., Fernández Díaz, M. P. & Aguila García, O. (2014). Caracterización de la preparación de los bibliotecarios en búsqueda y recuperación de información. (en línea). *Edumecentro*, 6, 82-94. Disponible en: www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/.../html
- Dulzaidés Iglesias M. A., Molina Gómez, A. M. & Rodríguez, Y. (2009). Las bibliotecas universitarias y las transformaciones necesarias en el contexto de las ciencias médicas. (en línea). *Revista Electrónica de las Ciencias Médicas. Medisur*, 7. Disponible en: scielo.sld.cu/pdf/ms/v7n1/v7n1a671.pdf
- Fernández Valdés, M. A., Zayas Mujica, R., Dávila Carmenate, O. & Moya González, O. (2007). Competencias profesionales de los bibliotecarios de ciencias de la salud en el siglo XXI. (en línea). *Acimed*, 16. Disponible en: bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_5_07/aci061107.html



Las dimensiones en el uso de la información: una exigencia teórica y metodológica en la calidad de los servicios de información.

Revista Publicando, 3(6). 2016,298-309. ISSN 1390-930

González Santos, O. & Bicet Álvarez, E. (2013). La biblioteca universitaria: de la conservación al CRAI pensando en Cuba. (en línea). *Ciencias de la Información*, 44. Disponible en: www.redalyc.org/pdf/1814/181428544006.pdf

Picardo Joao, O. (2002). Pedagogía informacional. Enseñar a aprender en la sociedad del conocimiento. (en línea). *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación*, 3. Disponible en: www.uoc.edu/web/esp/.../opicardo0602/opicardo0602.html

Ponjuán Dante, G. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones. (en línea). *Ciencias de la Información*, 42, 11-17. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294003>

Varela-Prado, C. & Baiget, T. (2012). El futuro de las bibliotecas académicas: incertidumbres, oportunidades y retos. (en línea). *Revista Investigación Bibliotecológica*, 26, 56. Disponible en: www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/download/.../30365