



ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DE USUARIOS DE LA BIB-INEN, EN APOYO AL DISEÑO DEL SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN

INFORMATION NEEDS STUDY OF THE BIB-INEN USER COMMUNITY, IN SUPPORT OF THE DESIGN OF SELECTIVE INFORMATION DISSEMINATION SERVICE

Ana Cecilia Martínez Martínez^{1*}, Soraya Madero Durán²

1.* Instituto Nacional de Endocrinología, Ministerio de Salud Pública, La Habana, Cuba.

Email: cecy@infomed.sld.cu  <http://orcid.org/0000-0002-1240-7938>

2. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, Ministerio de Salud Pública, La Habana, Cuba.

Email: sorym@nauta.cu  <https://orcid.org/0000-0002-2865-1476>

Recibido: 15/04/2020
Aceptado: 23/12/2020

Como Citar: Martínez Martínez, A. C., & Madero Durán, S. (2021). Estudio de las necesidades de información de la comunidad de usuarios de la BIB-INEN, en apoyo al diseño del servicio de Diseminación Selectiva de la Información. *Revista Publicando*, 8(28), 110-118. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2089>

RESUMEN:

Esta investigación se realizó en la Biblioteca Médica del Instituto Nacional de Endocrinología y Enfermedades Metabólicas (BIB-INEN). Con el objetivo de estudiar las necesidades de información de la comunidad de usuarios del INEN, para el diseño del servicio de Diseminación Selectiva de la Información en la (BIB-INEN) como apoyo a la investigación y la docencia del Instituto Nacional de Endocrinología. El estudio tuvo un diseño experimental con enfoque descriptivo y se abordó desde una perspectiva mixta. Se caracterizó la biblioteca médica, se identificaron las tipologías y población de usuarios. Además, se realizó una segmentación de usuarios, para lo cual se establecieron jerarquías que permitieran determinar el mercado meta que recibiría el servicio a diseñar. Todo lo anterior permitió conocer las peculiaridades de la población de usuarios reales, y estudiar así, las necesidades de información de los usuarios priorizados. Se detectó una población de usuarios potenciales internos de 250, de los cuales, 115 son usuarios reales. De la población de usuarios reales, se jerarquizaron 72 usuarios que se desempeñan como docentes y/o investigadores y constituyen los beneficiarios del servicio de diseminación selectiva de la información que se diseñará. Se conoció que las necesidades de información de los usuarios jerarquizados se corresponden con las líneas y planes de investigación vigentes, además de coincidir con los planes de estudio del año escolar en curso (2019-2020).

PALABRAS CLAVE:

Necesidades De Información, Estudio De Usuarios, Instituto De Endocrinología, BIB-INEN.

ABSTRACT:

This investigation was carried out in the Medical Library of the National Institute of Endocrinology and Metabolic Diseases (BIB-INEN), to study the information needs of the INEN user community, for the design of the Selective Information Dissemination Service at (BIB-INEN) to support research and teaching at National Institute of Endocrinology. The study had an experimental design, with a descriptive approach and a mixed perspective. The medical library is characterized, typologies and user population are identified. Besides, a segmentation of users was carried out, for which hierarchies were established that allowed determining the target market that would receive the designed service. All of the above allows knowing the peculiarities of real users' population and thus studied the information needs of prioritized users. Was detected that the population of potential internal users is 250, from which, (115) are real users. From the population of real users, 72 who serve as teachers and/or researchers were ranked as the beneficiaries of the service of selective dissemination of the information to be designed. It was learned that hierarchical users' information needs correspond to the current lines and plans of research and coincide with the current school year (2019-2020).

KEYWORDS:

Information Needs, User Study, Endocrinology Institute, BIB - INEN.



INTRODUCCIÓN

La investigación médica para lograr un desarrollo exitoso requiere del apoyo de información actualizada, oportuna y procesada por especialistas en Ciencias de la Información. El Instituto Nacional de Endocrinología y Enfermedades Metabólicas (INEN) reconoce esta realidad y está tomando acciones en este sentido.

En consecuencia, se le indicó a la biblioteca del INEN (BIB-INEN) desarrollar un servicio de Diseminación Selectiva de Información (DSI) como estrategia para apoyar los procesos claves de la institución, la investigación y la docencia. Para el diseño del servicio de información (SI), en este caso, DSI resulta imprescindible: estudiar la población de usuarios, segmentar y jerarquizar los usuarios y determinar las necesidades de información de los beneficiarios del servicio.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Los sistemas y servicios de información eficientes deben ser creados a partir de un diseño enfocado hacia los usuarios de la información, donde las necesidades y la satisfacción de ellos, juegan un papel trascendental. En ese sentido, el estudio de la comunidad de usuarios para la que se diseñan ofertas de información, debe ser el punto de partida. En concordancia la afirmación anterior, las autoras se plantan descubrir: ¿Qué características posee la comunidad de usuarios de la BIB-INEN? ¿Cuáles son sus necesidades de información? ¿Qué tipologías de usuarios componen la comunidad del centro?

OBJETIVO GENERAL

Estudiar las necesidades de información de la comunidad de usuarios del INEN, para el diseño del servicio de Diseminación Selectiva de la Información en la Biblioteca Médica del Instituto Nacional de Endocrinología (BIB-INEN) como apoyo a la investigación y la docencia del Instituto Nacional de Endocrinología.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Caracterizar la Biblioteca Médica del Instituto Nacional de Endocrinología y Enfermedades Metabólicas.

Identificar la tipología de usuarios de la información de la BIB-INEN.

Determinar el mercado meta mediante la jerarquización de usuarios.

Conocer las peculiaridades en cuanto a necesidades de información de los usuarios jerarquizados.

MÉTODOS

La investigación abarcó como marco temporal el período de mayo a septiembre del 2019. Para el estudio de la comunidad de usuarios se tomaron como referencia cuatro de los procesos de la Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje en las Organizaciones y Comunidades, AMIGA. (Núñez, 2003).

En correspondencia con sus planteamientos, se analizaron los siguientes procesos dentro de la BIB-INEN: Caracterización de la organización, identificación y registro de los usuarios, segmentación o agrupación de usuarios y determinación de los mercados o mercado meta (jerarquización). (Núñez, 2003).

La investigación posee un diseño experimental con enfoque descriptivo y se aborda a partir de la perspectiva mixta. Para la apropiada recolección y análisis de los datos, se emplearon técnicas directas e indirectas, que permitieron obtener resultados cualitativos y cuantitativos. Como técnicas se aplicaron: el análisis documental, análisis de los fondos consultados por el usuario, la observación participante, entrevistas individuales abiertas y encuestas autoadministradas por correo electrónico. Se analizaron, además, los PQR (peticiones, quejas y reclamos), los planes científicos e investigativos, los objetivos estratégicos, la misión, la visión y el organigrama de la institución.

RESULTADOS

CARACTERIZACIÓN DEL ENTORNO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolla en la Biblioteca Médica del Instituto Nacional de Endocrinología y Enfermedades Metabólicas (BIB-INEN). Este centro es una biblioteca especializada en Ciencias de la Salud, forma parte del Sistema Nacional de Información Científica Técnica y Ciencias de la Salud. Esta institución de información, a su vez está adscrita al Instituto Nacional de Endocrinología y Enfermedades Metabólicas (INEN); el cual está conformado por cuatro subdirecciones, Investigaciones, Asistencia Médica, Administración y el Centro de Atención al Diabético.

Metodológicamente, la entidad se subordina al Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM), y como institución se subordina al Departamento Docente del INEN.

La BIB-INEN ha evolucionado con respecto a sus funciones desde su creación en 1967 hasta la fecha. En sus inicios se desempeñaba como una institución que se limitaba a reunir, procesar y asegurar la disponibilidad de libros, publica-



ciones periódicas y documentos similares, así como a coleccionar dichos materiales impresos, especializándose desde su creación en temas relacionados con la Endocrinología.

A la par de los avances tecnológicos y de las nuevas necesidades de sus usuarios, sus funciones se han extendido a la recuperación, difusión, edición y reproducción del contenido de los documentos. Gracias a la aplicación en sus servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), la BIB-INEN hoy es una biblioteca híbrida de nuevo tipo, la cual cuenta en su fondo con documentos digitales e impresos.

En este sentido, la BIB-INEN, puede considerarse una combinación de biblioteca clásica y digital, unida por un modelo global y formalizado de integración tecnológica a nivel de comunicación, servicios y procesos. Estos procesos están en vía de ser automatizados, ahorrando numerosas tareas administrativas y mecánicas a los profesionales y confiriendo mayor autonomía al usuario, a través del autoservicio y de diversas aplicaciones en línea.

El funcionamiento de la biblioteca se rige por las políticas concernientes a procesos y procedimientos establecidas a nivel nacional para este tipo de institución, reguladas por el Manual de Normas y Procedimientos. Orientaciones funcionales para las Bibliotecas y Centros de Información pertenecientes al Sistema Nacional de Información Científico Técnicas y Ciencias de la Salud. (Grupo Metodológico y de Atención a la Red, 2011)

Tiene como **misión** garantizar la prestación de servicios de información científico-técnica, relacionada con la endocrinología y las enfermedades metabólicas. Este cometido se orienta hacia la calidad de la asistencia, la investigación, y la docencia en dicho rubro del sector de la salud cubana. Asimismo, su labor se enfoca en el hallazgo de soluciones que posibiliten enfrentar los problemas de salud en Cuba y el mundo. (Navarro, 2004). En su **visión** alcanza la excelencia en la prestación de servicios de información científica y somos el Centro de Información Científica de Referencia Nacional para la Endocrinología en Cuba. (Navarro, 2004).

Sus **objetivos** (Navarro, 2004) están encaminados a:

1. Favorecer la coordinación y colaboración con otras entidades bibliotecarias dentro y fuera del Sistema Nacional de Salud.
2. Aplicar nuevos recursos de información en las áreas de la investigación, la asistencia médica y la docencia.

Es reconocido por el INEN que el desarrollo de la investigación médica y la práctica docente no pueden afrontarse de manera exitosa sin crear mecanismos estructurados, que

sirvan de apoyo y logren consolidar sistemas de relaciones que garanticen la estabilidad del ciclo de vida de la investigación planteado por (Bosman y Kramer, 2015). En aras de que la BIB-INEN cumpla exitosamente con la ampliación de sus funciones, su nueva misión y por ende objeto social, se ha considerado imprescindible la creación de un nuevo servicio de información que pueda apoyar con la actividad investigativa y docente en el INEN.

IDENTIFICACIÓN Y TIPOLOGÍA DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN DE LA BIB-INEN.

Para la clasificación de los usuarios, se tuvo en cuenta el concepto de usuarios potenciales y reales dado por (Rojas y Delgado, 2003). Estos autores definen como usuario potencial de una entidad de información a: toda persona, grupo o entidad, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la cual está inserta la entidad de información (p.9).

Cabe resaltar que los usuarios potenciales pueden pertenecer o no a la organización de la cual forma parte la entidad de información, o sea, pueden identificarse usuarios potenciales internos y externos a la organización. Los autores definen además como usuarios reales a: todos aquellos que ya han formulado, en alguna ocasión, una solicitud a la entidad de información; este usuario real, puede ser de los potenciales, o incluso no encontrarse entre estos últimos y haber hecho alguna solicitud de servicio (p.10). La comunidad de usuarios de la BIB-INEN cuenta con un total de 250 usuarios potenciales internos, siendo este el personal que labora en el centro. Son aquellos trabajadores que su actividad laboral está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos del centro en el que se inserta la BIB-INEN. A partir del total de usuarios potenciales internos, se conoció que 115 son usuarios reales de la biblioteca. Estos se categorizan de acuerdo a la actividad que desempeñan y al uso de la información, véase Figura 1.

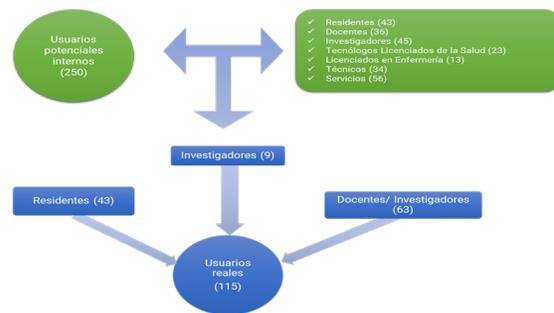


Figura 1. Población de usuarios de la BIB-INEN. Elaborado por Autoras.



Es válido puntualizar que, en el grupo de los usuarios reales de la biblioteca, los que se clasifican en docentes e investigadores, mayormente son los mismos usuarios realizando dos labores. Es decir, los investigadores a su vez son docentes del instituto, pero reciben servicio de información diferenciado teniendo en cuenta estas labores. En la imagen 1 se observa una distinción de 9 usuarios que solo cumplen funciones como investigadores y no realizan actividades docentes; conformando un total 115 usuarios reales.

Se tomó una muestra de 58 usuarios reales del total de la población para ser encuestados en un primer momento del estudio de necesidades llevado a cabo. Para la selección, se consideraron aspectos como la permanencia en la institución y la disponibilidad de estos sujetos para realizar la encuesta. La muestra constituye el 50% del total de la población de los usuarios reales.

A partir del análisis de la información obtenida, se determinó que la proporción usuarios potenciales internos / trabajadores de la información es baja. Sólo existen dos trabajadores para atender el total de la población de usuarios de la institución, por lo que a cada trabajador le corresponde un promedio de 57 usuarios al mes. Proporción que se determinó mediante la división del total de usuarios potenciales entre el número de trabajadores de la información.

CLASIFICACIÓN, SEGMENTACIÓN Y JERARQUIZACIÓN DE USUARIOS DE LA BIB- INEN

Los usuarios se clasificaron de acuerdo con su actividad profesional y el uso de la información que necesitan para desempeñar su labor.

CLASIFICACIÓN

- Docentes: son los médicos especialistas en endocrinología del INEN que imparten clases en el instituto, en la Facultad Médica Doctor Manuel Piti Fajardo y en la Escuela Nacional de Salud Pública.
- Investigadores: son los especialistas involucrados en las líneas de investigaciones del INEN.
- Residentes: son aquellos médicos que se están especializando en la rama de la endocrinología.

Los usuarios del segmento priorizado poseen en promedio 25 años de experiencia laboral. Su estación de trabajo está dividida en diferentes instalaciones: Edificio central del INEN: 45, centro de atención al diabético: 21, endocrinología pediátrica: 6 (véase Figura 2).



Figura 2. Características de los usuarios jerarquizados. Elaborado por Autoras.

En consecuencia, se establece el segmento de la población de usuarios reales que recibirá el servicio DSI, compuesto por los usuarios clasificados como investigadores y docentes. Este segmento se dividió, estableciendo una jerarquía por niveles de acuerdo con los plazos de entrega de la información a diseminar.

JERARQUIZACIÓN DE USUARIOS

- 1er nivel: Se consideran dentro de este subgrupo a aquellos usuarios con fecha establecida para la culminación de su investigación, con participación en publicaciones, eventos y quienes estén vinculados a proyectos priorizados. Estos recibirán información en menor plazo (cada 3 días), se les hará búsquedas temáticas personalizadas y monitoreo de temas de interés.
- 2do nivel: El resto de la población de usuarios del SI.

Los usuarios del sistema de información de la BIB-INEN tienen como funciones laborales la investigación y la docencia, que tributan a nivel estratégico para el instituto. La biblioteca en su oficio de gestora del conocimiento e información de la institución acomete la importante tarea de apoyar dichos procesos. Actualmente la investigación y la docencia están estrechamente ligadas y los sistemas de información deben apoyar a las investigaciones en proceso de desarrollo.

El segmento de usuarios que constituye el mercado meta al cual va dirigido el servicio DSI está compuesto por diferentes beneficiarios expresados en dos categorías de usuarios: docentes (36) e investigadores (45). Sumando un total de 81 usuarios, pero teniendo en cuenta que 9 no realizan la doble labor, el servicio DSI va dirigido a un segmento de 72 usuarios reales (véase Figura 3).

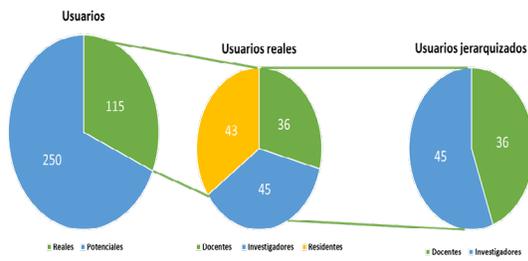


Figura 3. Segmentación y jerarquización de usuarios beneficiarios del servicio DSI. Elaborado por Autoras.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS JERARQUIZADOS

Se estudiaron sus necesidades de información a partir de variables representativas de los procesos de interacción usuario-biblioteca. Estas variables fueron: temáticas priorizadas por la actividad, tipos priorizados de actividad, condiciones socioeconómicas que determinan la necesidad o conveniencia de una priorización y roles dentro de los grupos que sugieren prioridad. Se consultaron el registro y los perfiles de usuarios, se realizaron entrevistas y cuestionarios autoadministrados. Además de considerar las necesidades de información de acuerdo con:

- las líneas de investigación en curso y los cronogramas de los planes de investigación.
- los planes de estudio del año escolar en curso (2019-2020).

Las necesidades de información de los usuarios del segmento priorizado se clasificaron según Calva (2004) utilizando diferentes indicadores, véase tabla 1.

Tabla 1. Clasificación de las necesidades de información de los usuarios jerarquizados.

Indicadores	Necesidades de información de los usuarios
Función, utilidad y uso	Las necesidades en este segmento son de índole social o pragmáticas, educacionales, profesionales e investigativas. Sirven a los siguientes propósitos: preparar proyectos o informes de investigación, publicaciones científicas conferencias y clases.
Forma de manifestación	Son fuertes, intensas y persistentes (expresadas), ya que los usuarios jerarquizados necesitan satisfacer sus necesidades de información para cumplir con sus objetivos de trabajo y su crecimiento profesional.

Indicadores	Necesidades de información de los usuarios
Contenido	Información clínica y tratamientos actualizados de enfermedades endocrinas, salud sexual y reproductiva, aborto y fertilidad e ITS. Así como resultados y datos de investigaciones en la especialidad, métodos y en fuentes como revistas científicas, los libros y las tesis, en su mayoría en idioma español.
Posición en el tiempo	En este indicador pueden variar de acuerdo al calendario de los proyectos, investigaciones, publicaciones científicas, eventos y docencia en los que estén inmersos los usuarios. La gran mayoría son inmediatas y diferidas.
Carácter	Colectivas: Todas las necesidades de los docentes con la misma especialidad y todas las necesidades de los investigadores de acuerdo a las líneas de investigación y los grupos de trabajo en los que se insertan. Específicas: Intereses individuales de cada usuario, varían de acuerdo con la necesidad informacional de cada docente e investigador, de acuerdo con sus intereses de publicación, superación y auto preparación.

Nota: Elaborado por Autoras.

Entre los factores secundarios que inciden negativamente en la asistencia de usuarios a la biblioteca, el especialista entrevistado señala: el desconocimiento de los nuevos fondos adquiridos, la falta de ordenadores destinados a usuarios y la inestabilidad de las conexiones a las redes.

En su opinión, los temas más solicitados por los usuarios son los relacionados con diabetes y embarazo, infertilidad y pie diabético y las publicaciones o fuentes más consultadas son las tesis, revistas y libros.

Se encuestó, posteriormente el total de los usuarios jerarquizados (72), en el contexto de su vida profesional. Con el objetivo de obtener mediciones cuantitativas de características objetivas (hechos) y subjetivas (opiniones y actitudes) de estos. Se tuvieron en cuenta las variables relacionadas con la actividad que realiza el usuario, sus características sociopsicológicas y culturales y las relacionadas con el servicio que se pueden reflejar en la ficha de usuario.



FRECUENCIA DE CONSULTA DE LOS FONDOS

Del total de usuarios encuestados (72), 36 respondieron que van a la biblioteca a veces, 30 que la visitan raras veces y 5 que lo hacen con frecuencia, véase Figura 4.

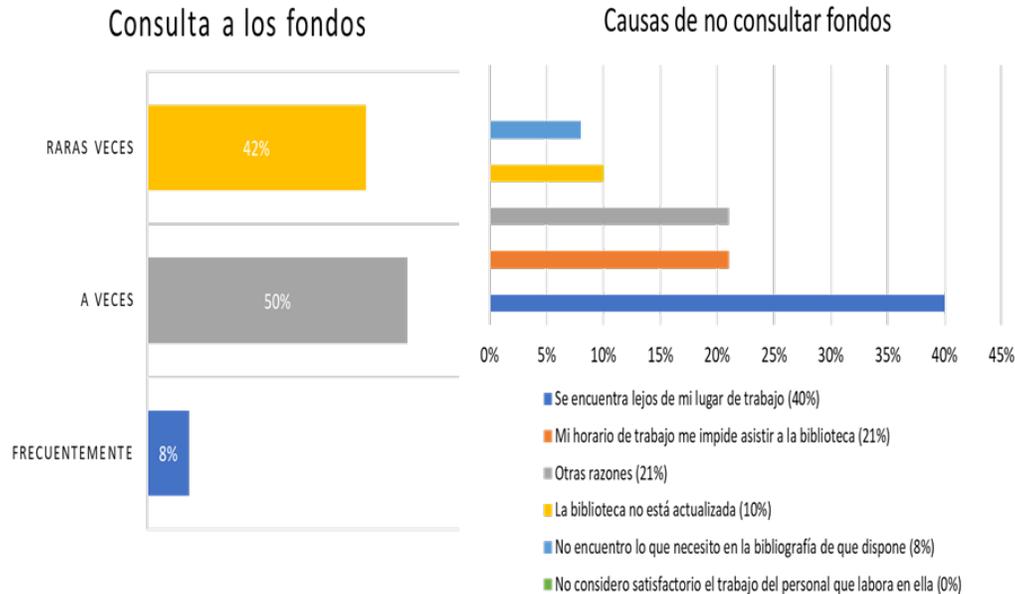


Figura 4. Frecuencia y causas de no consulta de los fondos bibliográficos. Elaborado por Autoras.

Otros factores que influyen en la asistencia de usuarios a la biblioteca son: el desconocimiento de los nuevos fondos adquiridos, la falta de ordenadores destinados a usuarios y la inestabilidad de las conexiones a las redes. Las otras causas expresadas por los encuestados se relacionaron con los siguientes argumentos: insuficientes estaciones de trabajo, satisface sus necesidades de información consultando buscadores en internet y poco tiempo para realizar trabajo administrativo.

FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS

Del total de 72 encuestados 33 prefieren las revistas científicas, 20 respondieron los libros, 10 la consulta de tesis, 4 las bases de datos, 3 los folletos, 2 escogieron las monografías y ningún usuario manifestó la consulta de otras fuentes de información (véase Figura 5).

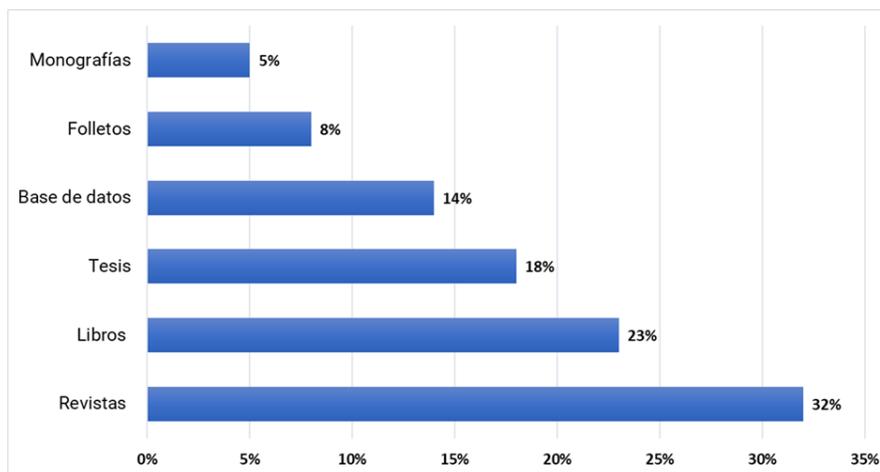


Figura 5. Fuentes de información más consultadas en la BIB-INEN. Elaborado por Autoras.



La mayoría de los encuestados no respondieron exactamente lo que se les pedía en esta pregunta, ya que no enumeraron los tipos de documentos que consultan en orden de prioridad en la lista que se les ofrecía, sino que los señalaron. Como resultado, la información se procesó teniendo en cuenta la cantidad de veces que se escogió cada documento y no con respecto a prioridades en su uso.

VÍAS DE COMUNICACIÓN

Del total usuarios reales encuestados (72), 44 respondieron que se comunican personalmente con la BIB-INEN, 14 por correo electrónico, 7 por vía telefónica, 5 dijeron que no lo hacen de ninguna forma y 2 no respondieron, véase Figura 6.

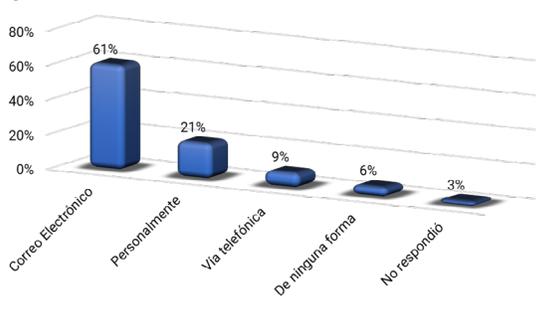


Figura 6. Vías de comunicación con la BIB-INEN. Elaboración propia.

FACTORES QUE MOTIVAN LA BÚSQUDA DE INFORMACIÓN

Se determinaron los factores predominantes que motivan la búsqueda de información. Entre ellos destacan: la participación en proyectos investigativos y la capacitación para actividades docentes, respectivamente. El resto de las motivaciones se señalan en el siguiente orden: consulta de bibliografía para publicación científica, preparación de ponencias para participar en eventos y por último, la validación de ideas, véase Figura 7.



Figura 7. Factores que motivan la búsqueda de información. Elaboración propia.

RELACIÓN NECESIDADES DE INFORMACIÓN/ LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Las necesidades de información en la BIB-INEN están en correspondencia estrecha con las líneas de investigación del Instituto Nacional de Endocrinología y Enfermedades Metabólicas, véase tabla 2.

Tabla 2. Relación entre Necesidades de información y Líneas de investigación.

Líneas de Investigación	Necesidad de Información
Reproducción	Bioética en la reproducción asistida.
	Endocrinología del paciente con disforia de género.
	Características de las parejas a las que se les realiza inseminación intrauterina.
	Deficiencia de testosterona en hombres adultos.
Tiroides	Enfermedad nodular tiroidea relación con la acromegalia.
	Factores de pronóstico y supervivencia y carcinoma. diferenciado de células foliculares del tiroides.
	Factores de riesgo de diabetes gestacional.
Diabetes Mellitus	El diagnóstico precoz de la diabetes gestacional (DG) se asocia con el tratamiento temprano, la insulino terapia y la disminución de la excesiva ganancia materna de peso, la macrosomía neonatal y la muerte perinatal.
	Conocimientos de los médicos de la familia sobre reproductividad de la mujer con diabetes y la diabetes gestacional
	Factores de riesgo de macrosomía neonatal en la diabetes gestacional.
	Diabetes mellitus actualización de los últimos 5 años.
	Síndrome de insulinoresistencia actualización de los últimos 5 años.
	Diabetes mellitus tipo 1.
	Complicaciones retinopatía diabética y magnetoterapia.
Relación de la Dislipidemia con la diabetes mellitus.	



Líneas de Investigación	Necesidad de Información
Endocrinología Pediátrica	Pubertad precoz periférica. Incidencias y aspectos clínicos-epidemiológicos en niños con diabetes mellitus.
Neuroendocrinología	Incidentalomas relación con la Endocrinología. Incidentaloma adrenal e Hiperkortisolismo subclínico, riesgo cardiovascular.
Envejecimiento	Menopausia, disfunción endotelial y aterosclerosis carotídea subclínica. Aterosclerosis subclínica relación con la densidad mineral ósea.

Nota: Elaborado por Autoras.

DOMINIO DE IDIOMAS

Este indicador permite conocer una característica sociopsicológica de los usuarios de la BIB-INEN con respecto a sus habilidades como lector de literatura especializada en otro idioma. En el centro se evidencia el uso de fuentes en inglés, francés y portugués, ya que son los idiomas extranjeros que predominan en las publicaciones relacionadas con el perfil profesional de los usuarios (véase tabla 3).

Tabla 3. Dominio de idioma de los usuarios.

Idioma	Bien	Regular	No dominio
Inglés	24	18	---
Francés	2	3	15
Portugués	3	8	9

Nota: Elaborado por Autoras.

Se pudo conocer que predominan entre los encuestados, las habilidades en idioma inglés. Por tanto, a la hora de seleccionar y adquirir fuentes de información para el servicio DSI, deben priorizarse los fondos en inglés frente a los de otros idiomas.

CONCLUSIONES

La Biblioteca Médica del INEN (BIB-INEN) es una institución de información que se especializa en Ciencias de la Salud, mayormente en temas relacionados con la Endocrinología. Ha evolucionado a la par de los avances tecnológicos y de las nuevas necesidades de sus usuarios. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) han posibilitado que la BIB-INEN sea hoy una biblioteca híbrida de nuevo tipo, ya que posee documentos digitales e impre-

tos. Además de ampliar sus funciones, las cuales abarcan la recuperación, difusión, edición y reproducción del contenido de los documentos.

Del total de 250 usuarios potenciales internos, constituidos por el personal de la institución, 43 son residentes, 36 docentes y 45 se desempeñan como investigadores. Mientras que los tecnólogos, licenciados de la salud, licenciados en enfermería, técnicos y el personal de servicio, se corresponden con las cifras de 23, 13, 34 y 56 respectivamente. Conformándose para la BIB-INEN, una población de usuarios reales: 43 residentes, 36 docentes y 45 investigadores.

La determinación del mercado meta se efectuó a partir de la jerarquización de usuarios. Este método posibilitó conocer detalladamente el segmento de usuarios que constituyen el mercado al cual va dirigido el servicio DSI. Estando este conformado por diferentes beneficiarios, expresados en dos categorías principales: docentes (36) e investigadores (45). La suma de sus valores revela en total 81 usuarios, pero teniendo en cuenta que 9 no realizan la doble labor (docencia e investigación), se determina que el servicio DSI va dirigido a 72 usuarios reales.

Las peculiaridades en cuanto a necesidades de información de los usuarios jerarquizados se corresponden con las líneas y planes de investigación vigentes, además de coincidir con los planes de estudio del año escolar en curso (2019-2020). Asimismo, la información diseminada a los usuarios, tributa a la preparación de proyectos o informes de investigación, publicaciones científicas conferencias y clases.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bosman, J. y Kramer, B. (2015). 101 innovaciones en la comunicación académica: el flujo de trabajo de investigación cambiante. Conferencia: Force 2015. Oxford, Reino Unido. Doi: [dx.doi.org/10.6084/m9.figshare.1286826](https://doi.org/10.6084/m9.figshare.1286826)
- Calva González, J. J. (2004). Las necesidades de información. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliográficas.
- Grupo Metodológico y de Atención a la Red. (2011). Manual de Normas y Procedimientos. Orientaciones funcionales. Version.1.3. Recuperado de: <http://intituciones.sld.cu/cpicmssp/files/2012/07Orientaciones-funcionales.pdf>
- Navarro, D. (2004). Instituto Nacional de Endocrinología. Recuperado de http://www.cubanhealth.com/centros_instituciones/inen.htm
- Núñez Paula, I.A. (2003). Aproximación metodológica para introducir la gestión del aprendizaje en las organizaciones y comunidades. AMIGA. En Rojas, J. y Delgado, D. (2003). Usuarios de la Información: Selección de lecturas (pp.123-159). La Habana, Cuba: Félix Varela.
- Rojas, J. y Delgado, D. (2003). Usuarios de la Información: Selección de lecturas. La Habana, Cuba: Félix Varela.