

**PROPUESTA DEL SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE  
LA INFORMACIÓN PARA EL CENTRO DE ESTUDIOS DE MEDIO  
AMBIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE MATANZAS.**

**Lic. Mayre Barceló Hidalgo<sup>1</sup>**

*1. Centro de Información Científico-Técnica. Universidad de  
Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3, Matanzas,  
Cuba.*

## **Resumen.**

En la presente investigación se analizan los aspectos conceptuales del servicio de Diseminación Selectiva de la Información, atendiendo a las definiciones utilizadas por diferentes autores, y los aspectos generales para el diseño de un servicio de información. Por otra parte se presentan las características del Centro de Estudios de Medio Ambiente de la Universidad de Matanzas, y se define la importancia de este servicio para sus integrantes. Finalmente se realiza el diseño de este servicio a partir de una serie de tareas.

*Palabra claves: Diseminación Selectiva de la Información, Servicio de Información.*

---

## **Introducción**

Los servicios de información constituyen la actividad fundamental de cualquier sistema de información (biblioteca, museo, archivo, centros de información o documentación), puesto que a través de ellos se establecen las relaciones con los usuarios del sistema.

Levitt enuncia que los servicios de información se enmarcan en la relación permanente entre usuario y bibliotecario, cuyo objeto consiste en que el usuario sea satisfecho con el desempeño del bibliotecario al culminar la consulta de los documentos requeridos. (Levitt, 1987)

Por su parte, Marín enfatiza en algunas de las dimensiones que caracterizan al servicio de información al decir: “son las diferentes formas de brindar acceso a la información, variando sus atributos en dependencia de la ubicación relativa del proveedor con respecto al consumidor, y de las tecnologías y fuentes de información utilizadas”. (Marín, 1998)

Según Setién los servicios de las instituciones de información pueden ser de distintos tipos: (Setién, 1983)

- Servicios para el uso de los documentos: comprende las facilidades para la consulta de los documentos en la institución de información o fuera de ésta (préstamo externo)
- Servicios de información sobre documentos: se incluyen las bibliografías y los servicios referativos o de resúmenes.
- Servicios de información factográfica.
- Servicios de divulgación sobre aspectos de una o varias disciplinas, o sobre la organización de la Actividad Científica Informativa (ACI) y los servicios de los Sistemas de Información Documentaria (SID): se incluye el servicio de diseminación selectiva de la información.

Actualmente la sociedad afronta un aumento exponencial de la información debido fundamentalmente al fuerte desarrollo tecnológico, social, económico y cultural que ha venido experimentado la humanidad a partir de los años 50 del siglo XX. Esto ha provocado que científicos, investigadores, académicos y usuarios en general, utilicen un mayor tiempo en la búsqueda y selección de información con calidad requerida.

Dada la irrupción de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y al desarrollo alcanzado por la sociedad en general, los usuarios que reciben productos y servicios informativos han modificado su comportamiento en el intercambio con el profesional de la información, y ante el gran número de recursos documentales, tanto en formato impreso como digital, priorizan sus necesidades, al demandar, no solo productos conforme a pautas y normas, sino también, servicios de calidad personalizados.

Según Cunha, la irrupción de las TIC's ha propiciado transformaciones y desafíos constantes en el quehacer de las bibliotecas, de modo que surjan nuevas necesidades y se alteren los paradigmas tradicionales. (Cunha, 2001) Tal es el caso de:

- Acceso individualizado e inmediato a la información por el usuario.
- Fusión del contenido y de las nuevas tecnologías de mediación, como en el caso del CD-ROM e Internet, que proporcionan al usuario la posibilidad de acceder a información sin intermediarios.
- Disminución creciente del costo del acceso a la información.
- Productos, servicios y actividades de cualquier naturaleza son cada vez más independientes de la información que se renueva constantemente.

Asimismo han permitido que los servicios, y en particular el de **Diseminación Selectiva de la Información (DSI)**, sean más interactivos, o sea, que posibiliten una mayor intercomunicación con los usuarios, para así lograr mejores niveles de personalización y por consiguiente, una mayor satisfacción de estos.

Mediante la canalización de información actualizada y personalizada este servicio puede impactar positivamente sobre la toma de decisiones en los proyectos de trabajo individuales o de grupo, al permitir ajustar oportunamente la dirección de una investigación conforme se conozca el avance desarrollado por otros especialistas de la misma materia. Paralelamente, les facilita a los bibliotecarios estar en contacto con las necesidades de los usuarios, lo cual impacta también en las políticas de adquisición de una biblioteca.

Motivo por el cual, hoy en día existe una mayor demanda de estos servicios personalizados, que permiten consultar las fuentes de información que satisfagan sus necesidades.

Tal es el caso de los profesores del Centro de Estudios del Medio Ambiente (CEMAM) de la Universidad de Matanzas, quienes requieren un apoyo informativo que le permita desempeñarse con eficiencia y le facilite desarrollarse y actualizarse en los temas de su interés. Además de, realizar proyectos de investigación y contribuir en la formación de nuevos especialistas.

El CEMAM es el centro encargado de desarrollar investigaciones y campañas de trabajo social con los jóvenes universitarios en relación a la gestión y la política ambiental. Como consecuencia de ello, poseen un tiempo limitado para localizar, recuperar y consultar la documentación necesaria, por lo que requieren de un servicio personalizado que le de solución a esta problemática.

De ahí la importancia de disponer un servicio de DSI, ya que el mismo le garantiza a este grupo de usuarios la información confiable y actualizada que requieren para el cumplimiento de su objeto social.

Considerando lo antes expuesto la investigación que se presenta tiene como Objetivo general:

- Proponer el diseño del Servicio de Diseminación Selectiva de la Información (DSI) para los profesores del Centro de Estudios de Medio Ambiente de la Universidad de Matanzas (CEMAM)

Para dar cumplimiento a dicho objetivo se plantean como Objetivos específicos:

- Analizar los aspectos teóricos-conceptuales del Servicio de Diseminación Selectiva de la Información.
- Exponer las principales características del Centro de Estudios de Medio Ambiente de la Universidad de Matanzas (CEMAM).
- Presentar la propuesta de diseño del Servicio de Diseminación Selectiva de la Información.

### **1- Servicio de Diseminación Selectiva de la Información: referentes teóricos.**

Hans Peter Luhn<sup>1</sup>, de la IBM, creó en 1958 un sistema de Diseminación Selectiva de la Información (DSI), el cual definió como “un servicio (dentro de una organización) dedicado a canalizar nuevos elementos de información (a partir de cualquier fuente) a aquellos puntos dentro de la organización donde la probabilidad de su utilidad en el trabajo diario o interés sea elevada.” ()

Por su parte, la Organización Internacional de Normalización plantea que es un “proceso activo que comunica regularmente la nueva información disponible sobre una materia definida por un perfil de búsqueda, entendiendo por perfil de búsqueda la descripción de una solicitud en un lenguaje documentario indicando y definiendo el área de interés de un usuario.” (Sotolongo, 1987)

---

<sup>1</sup> Luhn, H.P. Business Intelligence System. IBM Journal of Research and Development. Citado por: Sotolongo Aguilar, G. Tabcot: Un servicio de diseminación selectiva de información del IDICT a partir de tablas de contenido de Revistas. En: Actualidades de la Información Científica y Técnica 1987; 17(3). P. 67.

En tanto Chiornii<sup>2</sup> plantea que la diseminación selectiva de la información es el “régimen de funcionamiento de un sistema de búsqueda informativa documentaria, en el cual la recuperación de la información se realiza según solicitudes constantes de cierto número limitado de usuarios, a intervalos de tiempo establecidos y sólo en el fondo de documentos que ingresan al sistema de búsqueda de información en dicho período de tiempo, estableciéndose entre este sistema y sus usuarios un proceso de retroalimentación.”

De modo similar se destaca Setién<sup>3</sup> al puntualizar que el DSI es el “régimen que permite mantener informado a cada individuo dedicado a una actividad concreta, a intervalos regulares de tiempo, sobre los documentos que ingresan al sistema y que corresponden a los intereses específicos.”

Para Conner<sup>4</sup> se fundamenta en “cualquier procedimiento manual o automatizado que proporciona un servicio personalizado de alerta, seleccionando la nueva literatura de probable relevancia para cada individuo, de acuerdo a sus necesidades de investigación.”

Finalmente se puede concluir que el servicio de Diseminación Selectiva de la Información es el encargado de la búsqueda, recuperación, análisis y difusión de la información que un usuario o un grupo necesitan en particular.

## **2- Centro de Estudios de Medio Ambiente**

El Centro de Estudios de Medio Ambiente de Matanzas (CEMAM) fue constituido oficialmente el 10 de septiembre del año 2000. Sin embargo, sus inicios se remontan al año 1983, con la creación de las Comisiones de Medio Ambiente del Poder Popular, a las cuáles pertenecían varios de sus miembros.

Está integrado por un grupo multidisciplinario de ocho profesores, especializados en las áreas de Química, Biología y Microbiología. De ellos, cinco ostentan el título de doctores en ciencia, 2 de masters y 1 licenciado.

Una de sus principales funciones es el desarrollo de la actividad científica, por lo que llevan a cabo una ardua labor como profesores e investigadores al mismo tiempo. Entre las líneas de investigación trazadas se encuentran:

- Contaminación ambiental.
- Gestión ambiental e impacto social.

---

<sup>2</sup> Chiornii, A.I. Introducción a la teoría de la búsqueda informativa. La Habana: IDICT, 1975. Citado por: Setién Quesada, E. Ob.cit p. 68

<sup>3</sup> Ibidem

<sup>4</sup> Citado por Gutiérrez, O. Diseminación Selectiva de Información en Bibliotecas Universitarias. Informe académico. Ciudad de México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2008. En: Berovides Hernández A, et.al. Diseño del Servicio de Diseminación Selectiva de la Información para la biblioteca del CEDEM. Novedades en Población, Revista Especializada en temas de Población. 2009, 10. [en línea] Disponible en: [http://www.cedem.uh.cu/Revista/Articulos/a%C3%B1o%205%20no.%2010\\_2009/5.pdf](http://www.cedem.uh.cu/Revista/Articulos/a%C3%B1o%205%20no.%2010_2009/5.pdf) [Consultado: 14 de mayo de 2010]

- Agricultura sostenible y biodiversidad.
- Producción más limpia y reciclaje.
- Educación ambiental.

### **3- Diseño del Servicio de Diseminación Selectiva de la Información**

Para planificar cualquier tipo de servicio es necesario visualizarlo desde una perspectiva sistémica, teniendo en cuenta que se deben definir una serie de procesos que interactúen de forma organizada para lograr las salidas deseadas.

Según Tardón<sup>5</sup> el desarrollo de un servicio está determinado por tres fases fundamentales:

- Investigar: establecer qué queremos y en qué tiempo, identificar recursos disponibles, estudiar alternativas y seleccionar opción.
- Definición: concretar ámbito del servicio (fin, dimensión, recursos, tiempo)
- Planificar: fijar tareas y responsabilidades, diseño orientado al cliente, fases de las tareas, costes y sistemas de control.

Por su parte, Setién enuncia que para realizar el diseño de un servicio de información deben tenerse en cuenta las siguientes interrogantes:

- ¿Qué debe hacerse? (Tareas)
- ¿Por qué debe hacerse? (Objetivos, resultados esperados)
- ¿Cuándo debe hacerse? (Tiempo)
- ¿Cómo debe hacerse? (Procedimientos)
- ¿Qué recursos son necesarios? (Materiales, equipamiento)
- ¿Quiénes lo harán? (Personal)
- ¿Dónde se hará? (Local)

Teniendo en cuenta estos criterios se decidió diseñar el servicio a partir del trabajo por etapas.

**Primera Etapa:** Elaboración detallada de un perfil de usuario y de sus necesidades de información, lo cual permite enfocar las temáticas del servicio. Como resultado se obtendrá, en un primer momento, un fichero impreso con los usuarios potenciales y reales

---

<sup>5</sup> Tardón E. Gestión de servicios bibliotecarios, Madrid, 2002. En: Rojas Benítez J.L. Diseño de servicios de información. Selección de lectura. La Habana: Editorial Félix Varela, 2003. p. 93-94.

del servicio; y posteriormente se creara una base de datos. También se obtendrá un listado de los términos más usados por los profesores para la búsqueda de información.

Para la elaboración de un perfil de usuario deben considerarse los siguientes datos: grado científico, la función o actividad que desempeña, los recursos de información que utiliza, los métodos que sigue para localizar información, qué lenguaje maneja, entre otros.

En la realización de esta tarea se utilizará una entrevista personal con los integrantes del centro de estudios (Ver Anexo #1), y posteriormente se utilizara el correo electrónico para mantener actualizada la ficha del usuario, de modo que esta etapa posee un carácter permanente.

Otra de las tareas correspondientes a esta etapa es la definición del propio servicio, con sus objetivos, misión y visión.

### **Definición del servicio de DSI para el CEMAM**

Misión: Apoyar el trabajo docente e investigativo de los miembros del Centro de Estudios del Medio Ambiente de la Universidad de Matanzas, a partir de la búsqueda y recuperación de información en relación a sus líneas de investigación.

Visión: Lograr el posicionamiento en el CEMAM a partir de la satisfacción de las necesidades informativas de los profesores con la utilización de información pertinente, confiable y oportuna, de manera que viabilice la toma de decisiones en los trabajos científicos.

Este servicio tiene los siguientes objetivos:

1. Ofrecer a los investigadores y profesores un servicio personalizado de manera periódica que satisfaga sus necesidades de información.
2. Poner a la disposición de los investigadores y profesores, no sólo la información que tenga la biblioteca sino la que se genere en los ámbitos nacional e internacional sobre estudios de medio ambiente.
3. Disminuir el tiempo de búsqueda y recuperación de información de estos usuarios.

**Segunda Etapa:** Identificación de los recursos de información, tecnológicos y humanos disponibles para el desarrollo del servicio.

Recursos de Información: se utilizaran las publicaciones periódicas, folletos, libros y tesis de diploma, maestría y doctorado del fondo documental del CICT que cumplan con los requerimientos temáticos de los usuarios. Igualmente se consultaran bases de datos bibliográficas y revistas en línea, así como, sitios Web institucionales (centros de estudios similares, universidades). Se realizaran búsquedas libres en directorios y buscadores Web en general.

Es válido destacar que se utilizaran recursos de información tanto en idioma español como en lengua inglesa.

Para la identificación de estos recursos fue necesario realizar un inventario en el fondo documental de la biblioteca para identificar las revistas y libros que respondieran a las exigencias del servicio. Se tomó como punto de partida la formulación de una estrategia de búsqueda basada en palabras clave y descriptores como *medio ambiente, política ambiental, desarrollo sostenible, desarrollo sustentable, ecosistemas, gestión ambiental*.

La búsqueda efectuada por medio de la Base de Datos de la biblioteca arrojó una cifra de 698 registros en formato papel y 27 documentos en PDF sobre estos temas.

Del mismo modo se efectuó una somera búsqueda en Internet a través del buscador Google teniendo en cuenta los descriptores anteriormente definidos. Algunos de los sitios Web encontrados fueron:

- Portal del Medio Ambiente en Cuba. Disponible en: <http://www.medioambiente.cu/>
- Red de Información en Biodiversidad, RINBIO. Disponible en: <http://www.ecosis.cu/chm/basesdedatos.htm#cesamXbd>
- Ciencia y Tecnología/Medio Ambiente: directorio temático con más de 2800 bases de datos y recursos de acceso gratuito. Disponible en: [http://www.internetinvisible.com/ii/index.php?option=com\\_internetinvisible&task=category&sectionid=15&id=83&Itemid=285](http://www.internetinvisible.com/ii/index.php?option=com_internetinvisible&task=category&sectionid=15&id=83&Itemid=285)
- SD dimensions. Departamento de Ordenación de Recursos Naturales y Medio Ambiente, FAO. Disponible en: [http://www.fao.org/sd/dim\\_en3/en3\\_060501\\_es.htm](http://www.fao.org/sd/dim_en3/en3_060501_es.htm)

Recursos Humanos: se dispondrá de un especialista en Bibliotecología y Ciencia de la Información con habilidades en la búsqueda y recuperación de información en Internet; en la redacción de resúmenes y de listas bibliográficas, así como, en el diseño de la base de datos de perfil de usuario.

Recursos Tecnológicos: 1 computadora con conexión a Internet y correo electrónico.

**Tercera Etapa:** Definición de tareas para llevar a cabo el servicio de DSI.

Una vez definido el perfil de usuario, el especialista de información realizara un cotejo entre los términos (descriptores, palabras clave) definidos por el usuario y los asignados en el vocabulario controlado del CICT, el cual se utiliza como referente en la biblioteca virtual y en el catálogo.

Seguidamente se iniciará un proceso de búsqueda en el fondo documental de la biblioteca y en las Bases de Datos en línea. Para esta actividad es importante tener en cuenta a los buscadores de la Web Invisible, como por ejemplo *Srius*, ya que posibilitara la



recuperación de información no indexada en las bases de datos de Google u otro buscador de la Web tradicional. Se destinara un plazo de una semana para la realización de esta tarea.

De manera simultánea, se llevara a cabo un proceso de análisis de los documentos recuperados para determinar su pertinencia y relevancia.

Con el conjunto de documentos seleccionados se confeccionara una bibliografía, utilizando la Norma ISO 690 e ISO 690-2. Asimismo se redactara un resumen indicativo a cada uno, con el objetivo de mostrarle al usuario una panorámica del contenido del mismo. Se empleara una semana.

Finalmente los documentos se almacenaran en una base de datos, donde se organizaran por usuarios. Para ello se utilizara un día laboral.

Posteriormente se iniciara el proceso de diseminación, vía correo electrónico o personalmente, y se utilizara una planilla con los datos requeridos. (Ver Anexo #2)

Un elemento importante a tener en cuenta en el diseño de un servicio es la retroalimentación con el usuario, ya que esto permite evaluar el nivel de satisfacción de estos, y por ende, la calidad del mismo. En este caso se aplicara una encuesta con una frecuencia bimensual.

## **Conclusiones**

El servicio de diseminación selectiva de la información permite canalizar información actualizada a los usuarios teniendo en cuenta necesidades específicas de manera personalizada.

El diseño del servicio de diseminación selectiva de la información desarrollado por el CICT de la UMCC parte de la necesidad de los profesores del CEMAM, por lo que contribuye al mejoramiento de la relación usuario – sistema. Además, consolida el papel fundamental que juega este centro de información dentro de la comunidad universitaria de la provincia.

## **Recomendaciones**

1. Implementar el servicio de Diseminación Selectiva de la Información en el Centro de Información Científico-Técnica de la UMCC.
2. Estudiar periódicamente las nuevas tendencias de este servicio con vistas a su perfeccionamiento.

## Bibliografía

1. BEROVIDES HERNÁNDEZ, A; et.al. *Diseño del Servicio de Diseminación Selectiva de la Información para la biblioteca del CEDEM*. [on-line] 2009 [citado: mayo 14 de 2010] *Novedades en Población, Revista Especializada en Temas de Población*; 10 Disponible en: [http://www.cedem.uh.cu/Revista/Articulos/a%C3%B1o%205%20no.%2010\\_2009/5.pdf](http://www.cedem.uh.cu/Revista/Articulos/a%C3%B1o%205%20no.%2010_2009/5.pdf)
2. CHIORNII, A.I. *Introducción a la teoría de la búsqueda informativa*. La Habana: IDICT, 1975.
3. CUNHA, M. *Las nuevas tecnologías y el profesional de la información: ¿Nuevos Perfiles?* *Ciencias de la Información* 2001; 32(3):33-37p.
4. LEVITT, T. *Panorama de Management y Gestión, CDI-MECON: usemos el criterio industrial en los servicios*. Buenos Aires: Organización y Desarrollo Empresarial, 1987. 386p.
5. MARIN, L; et.al. *El mundo en hechos y cifras. La industria de la información. Consultoría BIOMUNDI*. La Habana: IDICT, 1998. 210p.
6. PONTE CACHAFEIRO, E. *Diseño de un servicio de Diseminación Selectiva de la Información*. [on-line] [citado: mayo 14 de 2010] Disponible en: <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/index/assoc/HASH6b92.dir/doc.pdf>
7. ROJAS BENÍTEZ, J.L. *Diseño de servicios de información. Selección de lectura*. La Habana: Editorial Félix Varela, 2003.
8. SAIDE, R. *Diseminación selectiva de información (DSI): implementación para el Departamento de Ecología Humana del CINVESTAV-Mérida*. *Bibl. Univ.*, Nueva Época, 2003; 6 (1): p. 40-46.
9. SETIÉN QUESADA, E. *Servicios de información*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 1983.
10. SOTOLONGO AGUILAR, G. *Tabcot: Un servicio de diseminación selectiva de información del IDICT a partir de tablas de contenido de Revistas. Actualidades de la Información Científica y Técnica*, 1986; 17(3).
11. SÁNCHEZ, A. *La diseminación selectiva de información a través de internet: propuesta del boletín electrónico de información bibliográfica especializada en economía, utilizando la base de datos CLASE*. [on-line] [citado: mayo 14 de 2010] Disponible en: <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volIII1/clase.html>

12. TORRES, G. A. Los servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional. *Investigación Bibliotecológica*, 2003; 5 (31): p. 112-124.
13. VIEIRA, M. Reflexiones sobre la diseminación de informaciones. *Ciencias de la Información*, 2003, 34 (1): p. 25-32.