

REDISEÑO DEL SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN DE LA SALA DE TURISMO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD DE MATANZAS “CAMILO CIENFUEGOS”

Lic. Marianelys Fonte Pacheco¹, MSc. Alain Segura Domínguez¹, Lic. Marlene Yuniet Fleita Benítez

*1. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca
Km.3, Matanzas, Cuba.*

Resumen.

Se realiza el rediseño del servicio de Diseminación Selectiva de la Información que brinda la Sala de Turismo del Centro de Información Científico Técnica de la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, para cumplir con las expectativas y necesidades de información de profesores e investigadores que trabajan esta temática, por lo que fue necesario aplicar un diagnóstico con el objetivo de conocer el estado actual del mismo. Entre los métodos y técnicas utilizadas se encuentran: la observación participante, la entrevista en profundidad, el cuestionario y el Método del Coeficiente de Kendall o Panel de los Expertos, los cuales nos permitieron determinar las principales deficiencias del servicio, los indicadores a tener en cuenta en la prestación de este, así como el nivel de importancia que cada usuario le concede a dichos indicadores y la concordancia que existe entre los expertos. Se propone un sistema de acciones con la finalidad de obtener resultados superiores en la labor del trabajador de la información al brindar el servicio que incluye la validación de la pertinencia, teniendo en cuenta el criterio de los especialistas. Por último se llegan a conclusiones proponiendo entre las recomendaciones la aplicación práctica del sistema de acciones en la Sala de Turismo del Centro de Información Científico Técnica de la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos” y la profundización en el perfeccionamiento del servicio de Diseminación Selectiva de la Información a todas las salas de dicho centro.

Palabras claves: *Servicios bibliotecarios, Bibliotecas universitarias, Diseminación selectiva de la información, Método del Coeficiente de Kendall.*

INTRODUCCIÓN:

A medida que el nuevo siglo avanza, la información se ha convertido en un elemento de primera necesidad para el desarrollo de la sociedad y como se conoce desempeña un importante papel en la vida económica, social, cultural y política. La gestión de información resulta importante en cada uno de los procesos que se generan. Cuando la información, puesta a disposición de quienes la necesitan, es adecuada y oportuna, representa un pilar importante; constituyendo un gran aporte para el desarrollo y la sostenibilidad de los procesos que se desarrollan, por lo tanto se deben resaltar dos características importantes: la alta valoración dada a la calidad de la información que se produce y la necesidad de buscar mayor accesibilidad a las fuentes que contienen dicha información. El incesante crecimiento en la producción de datos e información que se genera en formato tanto impreso como digital no puede ser asimilable eficientemente por parte de los usuarios que reciben los servicios de las organizaciones de información; de ahí se desprende la imprescindible función de los especialistas en Ciencias de la Información, utilizando los métodos y técnicas de evaluación de fuentes más actuales para garantizar el suministro de información confiable, mediante los criterios correctos de selección, en el que desempeñan un papel preponderante los servicios de información. El objeto de cualquier servicio de información es brindar a los usuarios la misma para la toma de decisiones. Se conoce que las necesidades informativas de directivos, investigadores, especialistas, profesores, técnicos, estudiantes y el resto de los miembros de la sociedad, son: acceder a información actualizada sobre los resultados alcanzados en un campo específico del conocimiento y en las disciplinas afines a este; conocer sobre determinados datos, tales como cifras, métodos, entre otros aspectos, con el objetivo de emprender una nueva investigación o un nuevo proyecto; información con el fin de cumplimentar o complementar programas de enseñanza para la toma de decisiones; así como de carácter general para enriquecer la cultura individual, el disfrute espiritual y estético, o simplemente, para su esparcimiento; sin pasar por alto que los usuarios son los verdaderos árbitros de calidad de los productos y servicios que se diseñan e implementan en la organizaciones de información, estos valorarán al sistema en la medida en que los mismos satisfagan o no sus necesidades informativas.

Las organizaciones deben tener en cuenta las necesidades cambiantes de los usuarios; para lograrlo es necesario realizar evaluaciones sistemáticas de sus productos y servicios, de esta manera se podrá conocer si continúan cumpliendo con los objetivos por los cuales han sido creados en cada contexto.

En Cuba las organizaciones de información se están beneficiando con el desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), estas están jugando un papel significativo en la construcción de lo que se ha dado en denominar “Sociedad de la Información” o “Sociedad del Conocimiento”.

Es importante tener en cuenta que los usuarios que reciben los productos y servicios bibliotecarios, han modificado su comportamiento en el momento de interactuar con determinado sistema informativo y ante la avalancha informativa documental priorizan sus necesidades al demandar, no solo productos conforme a pautas y normas, sino también, servicios de calidad personalizados.

Dentro de todos los servicios que puede ofrecer un Centro de Información, se puede encontrar uno con similares características, el cual consiste, en diseminar información y enviarla a los usuarios que la requieren, la selectividad del servicio consiste en enviar la

información a cada usuario teniendo en cuenta: la forma, contenido, intereses y necesidades, que se adapten al perfil previamente elaborado. Indiscutiblemente se habla del servicio de Diseminación Selectiva de la Información (DSI).

La Diseminación Selectiva de la Información ha sido tradicionalmente un problema no resuelto en Instituciones de Información. Los perfiles de usuarios están, la información está, pero mantener un servicio de diseminación selectiva funcionando de forma eficiente, consume significativos recursos organizacionales y es casi inevitable la presencia de fallas que afecten la eficacia en su funcionamiento, lo cual implica administración de listas de usuarios, elaboración de índices y boletines, reproducción y compaginación de fotocopias, mantenimiento de las listas de direcciones de correo y teléfonos, elaboración y etiquetados de sobres y el envío por correo o fax de la información. Todo esto se traduce en que la presencia de fallas puede desacreditar. Este tipo de servicio es uno de los más importantes y necesarios en Centros de Información como el de la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos” por las características que presentan sus usuarios, profesores e investigadores que necesitan información constante y actualizada para su labor investigativa, el mismo se brindaba con carácter mensual tributando a un gran número de temas de doctorado, maestría y proyectos de investigación que fueron formando la base científica de dicho centro.

Debido a disímiles deficiencias de carácter ajenas a la Educación Superior, este servicio como tantos otros dentro de la Universidad, vio limitada su oferta, motivando su desaparición de forma estable durante varios años. Todo esto unido a las malas condiciones constructivas, la carencia de tecnología y materiales para la oferta del trabajo y con la incorporación de las nuevas técnicas de la tecnología de información, pedía la presencia de cambios y modificaciones para la nueva oferta de ese servicio.

En los momentos actuales se ha incrementado el número de ofertas en la actividad de postgrado, en especial sobre el turismo, por ser Matanzas la provincia del principal polo turístico del país, sector de mayor investigación, el más representativo que de conjunto al uso de la información y la computación, con el acceso a la Internet red de redes, los profesionales de la universidad actual, demandan la presencia nuevamente de dicho servicio.

Todo esto permitió encontrar una serie de deficiencias técnicas, constructivas, organizativas las cuales dan motivo al siguiente problema científico:

¿Cómo lograr que el servicio de Diseminación Selectiva de la Información de la Sala de Turismo del Centro de Información Científico Técnico de la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, cumpla con las expectativas y necesidades de información de los profesores e investigadores que trabajan esta temática?

El objetivo general de esta investigación consiste en rediseñar el servicio de Diseminación Selectiva de la Información de la Sala de Turismo del Centro de Información Científico Técnico de la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”.

Objetivos específicos:

1. Determinar los referentes teóricos que sustentan el servicio bibliotecario en Cuba.

2. Diagnosticar el estado actual del servicio de Disseminación Selectiva de la Información de la Sala de Turismo del Centro de Información Científico-Técnica de la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”.
3. Profundizar en el perfeccionamiento del servicio de Disseminación Selectiva de la Información de la Sala de Turismo del Centro de Información Científico Técnica de la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”.
4. Proponer un sistema de acciones para lograr mayor efectividad en la prestación y utilización del servicio de Disseminación Selectiva de la Información.
5. Valorar la pertinencia del sistema de acciones diseñado por el criterio de los especialistas.

Los objetivos específicos de esta investigación se sustentan en las siguientes Premisas:

- El personal que brinda el servicio de Disseminación Selectiva de la Información no posee experiencia en la actividad científico-informativa, fundamentalmente son recién graduados de Técnico Medio.
- El servicio de Disseminación Selectiva de la Información que se brinda, al no ser especializado, presenta deficiencias técnicas y de información de acuerdo a los diagnósticos realizados.
- Debido a la falta de divulgación del servicio de Disseminación Selectiva de la Información, los usuarios no conocen los beneficios que puede brindar el mismo.
- No están definidos los indicadores en el proceso de prestación del servicio de Disseminación Selectiva de la Información.
- La sala no cuenta con la tecnología para una prestación efectiva del servicio de Disseminación Selectiva de la Información.

Métodos Generales

Toda la investigación fue ejecutada bajo el Método Filosófico General Dialéctico-Materialista que por su carácter integral y generalizador encabeza el listado de los métodos de investigación.

En el nivel teórico se utilizaron métodos tales como: Analítico - Sintético, Inductivo - Deductivo, Histórico - Lógico.

Los Métodos cualitativos utilizados fueron la observación participante y la entrevista en profundidad y de los Métodos cuantitativos, el cuestionario y el Método del Coeficiente de Kendall o Panel de los Expertos.

El servicio de Disseminación Selectiva de la Información.

El cambio conceptual de las bibliotecas y otras organizaciones de información, orientando los servicios en función del usuario, trajo consigo el surgimiento de nuevos servicios como es el caso de la Disseminación Selectiva de la Información (DSI).

El concepto de Disseminación Selectiva de la Información (DSI) ha sido trabajado por varios autores. Hans Peter Luhn, quien en 1958 por primera vez utilizó el término, lo definió como “el servicio (dentro de una organización) dedicado a canalizar nuevos elementos de información (a partir de cualquier fuente) a aquellos puntos dentro de la misma organización donde la probabilidad de su utilidad en el trabajo diario o de su interés sea elevada“. (Luhn, citado por Sánchez, s.a.)

La Organización Internacional de Normalización la define como “un proceso activo que comunica regularmente la nueva información disponible sobre una materia definida por un perfil de búsqueda“. (Sotolongo, 1987, 42)

"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 (abonados), a intervalos de tiempo establecidos (generalmente de una vez cada semana o cada dos semanas) y solo en el fondo de documentos que ingresan al sistema de búsqueda de información en dicho período de tiempo, estableciéndose entre este sistema y sus abonados un proceso de retroalimentación". (Chiornii, 1975, 18)

La Diseminación Selectiva de la Información (DSI) "es un tipo de búsqueda informativa en la cual se recupera periódicamente modelos de búsqueda o parte de los mismos, que han ingresado en un Sistema de Almacenamiento y Recuperación de la Información (SARI) en un período de tiempo determinado (semanal) y que responden a una prescripción de búsqueda donde pueden estar declarados decenas de valores con complejas fórmulas de concordancia. Dichas prescripciones de búsqueda son únicas por usuario, permitiéndose su modificación solamente para mejorar la respuesta de un SARI, de acuerdo con la necesidad de información del usuario, o por cambios de intereses del mismo. La utilización de decenas de valores en las prescripciones de búsqueda y de fórmulas de concordancia complejas hace que la prescripción de búsqueda responde a los intereses de un usuario y solamente uno, por eso a este régimen de trabajo se le llama Diseminación Selectiva de la Información (DSI)" (Newton, citado por Setién, 1983, 68)

"Este servicio ofrece información corriente a los usuarios sobre el ingreso de nuevos documentos en el Sistema de Información Documentaria (SID) al dar noticias sobre los títulos incorporados o sobre los títulos y sus resúmenes. Se basa en el interés probable del usuario por los documentos según se evidencia a partir de la comparación de los descriptores que representan el contenido de cada documento con aquellos que representan el perfil de usuario. Esta comparación puede hacerse por medios manuales o automáticos". (Weisman, 1972, 46)

"El servicio de diseminación selectiva de la información no es un servicio independiente en las instituciones de la información, sino que constituye un complemento de los servicios de resúmenes y de información factográfica. Se caracteriza por su dinamismo, puesto que este servicio informa periódicamente al usuario inscrito, sobre los documentos o datos de su interés específico, según estos ingresan en el sistema. Consecuentemente, la DSI es un servicio que se origina directamente a partir del proceso analítico-sintético de cualquier categoría de documento". (Setién, 1983, 128)

En general, como lo manejan varios autores, se puede decir que el servicio de Diseminación Selectiva de la Información es un procedimiento mediante el cual se suministran periódicamente, a cada usuario o grupo de usuarios, las referencias de los documentos que correspondan a intereses de conocimientos de dichos usuarios. Acorde con las tendencias actuales, el servicio puede darse en formato electrónico que pueda facilitar y diversificar lo que se ofrece.

Este servicio de Diseminación Selectiva de la Información (DSI) es permanente y proporciona a los investigadores información actualizada sobre nuevas adquisiciones. Se puede decir que 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 en el sistema y que corresponden a sus intereses específicos.

En el régimen de Diseminación Selectiva de la Información (DSI) se establece entre el usuario y el sistema, un proceso de retroalimentación que permite modificar la prescripción de búsqueda del usuario, según este manifiesta su criterio sobre la información recibida.

Las tareas del servicio pueden relacionarse como siguen: (Setién, 1983,130)

- Diseño de modelo para recoger intereses.
- Análisis y conservación de los modelos recibidos de los suscriptores.
- Completamiento de datos en modelos, con vista a tratamiento automático.
- Perforación.
- Verificación.
- Entrada a computadora.
- Clasificación.
- Mantenimiento del fichero maestro de intereses.
- Recepción de registros procedentes del Procesamiento Analítico Sintético (PAS).
- Comparación del fichero maestro de intereses con registros procedentes del Procesamiento Analítico Sintético (PAS).
- Entrega al usuario del informe de Diseminación Selectiva de la Información (DSI).
- Mantenimiento del fichero maestro del fondo.
- Recepción y análisis de retroalimentación.
- Ajuste de prescripción de búsqueda permanente, según criterios de retroalimentación.

Las necesidades de información de los usuarios.

Los investigadores son un grupo de la sociedad en el que se presenta un fenómeno repetitivo: la búsqueda de información o comportamiento informativo.

Las necesidades de información son una parte central de la teoría bibliotecológica y de las ciencias de la información, basadas en detectar y satisfacer esa necesidad de las personas. Los elementos en el fenómeno de las necesidades de información son, por una parte, los investigadores o usuarios y, por la otra, la influencia de éstos al manifestar sus necesidades de información a través de su búsqueda o comportamiento informativo. (Calva, 1995, 25)

Las necesidades de información cambian y su manifestación, por medio de su comportamiento informativo, también. La búsqueda se transforma a través de los años y por el cambio de actividad; por lo tanto es preciso conocer y hacer un seguimiento de lo que se esté investigando en el departamento.

Shera define como “información” “al conjunto de datos transmitidos mediante la comunicación”, y Hernández, como “aquellos conjuntos de datos que un individuo necesita poseer para lograr un objetivo determinado”. (Ambos citados por García, 1995, 12)

De ahí que sea indispensable conocer no sólo las necesidades del área que los agrupa, sino las particularidades de cada usuario.

Para obtener dicho conocimiento es preciso distinguir, entre otros aspectos, los objetivos del área y los de cada usuario, lo mejor es hacerlo personalmente, es decir, directamente, ya que esto da la oportunidad de aclarar términos y conceptos relativos a su formación así como sus intereses académicos.

Según (Calva, 1995, 26) “La búsqueda de información está limitada por los obstáculos de accesibilidad a la información disponible en las bibliotecas, así como por los recursos, en particular en países en vías de desarrollo”. Por ello, es importante usar la creatividad para recabar datos que, a través del análisis, puedan conducir a la persona que brinda el servicio, a información útil y, en consecuencia a cubrir las necesidades de los usuarios.

Mediante las reacciones a la información que se les proporciona, se van conociendo y reafirmando las necesidades de información de cada usuario además se obtiene retroalimentación a partir de la selección que ellos mismos realizan del material proporcionado.

Para ello es necesario elaborar, el perfil de usuario que permitirá desarrollar las colecciones, el diseño de nuevos servicios y herramientas que sirven para satisfacer las necesidades de información con el fin de preservar, organizar y difundir la información.

"El perfil de usuarios no es más que un fichero en el que aparecen registrados en forma de prescripciones de búsqueda altamente complejas (ciento de palabras clave, descriptores y las relaciones lógicas que deben existir entre ellos) los intereses reportados por los usuarios". (Setién, 1983, 129)

Se entiende como perfil de usuario "la escolaridad, la función o actividad, los recursos de información que utiliza, los métodos que sigue para localizar la información, qué lenguaje maneja, entre otros". (García, 1995, 16)

Una vez establecido el perfil de usuario, se le remite periódicamente la información que resulta pertinente, proporcionada en forma impresa o vía correo electrónico, lo que facilita a los usuarios el acceso a información desde sus propios lugares de trabajo.

El diseño de los servicios.

Toda oferta, servicio o producto de cualquier tipo, tiene necesariamente que responder a una necesidad existente, conocida, con deseos de ser satisfecha y por supuesto tienen que existir los recursos para que esto se materialice. Es el usuario/cliente, el punto de partida y de llegada de cualquier oferta, por supuesto también, de las necesidades informativas tanto intelectuales como tecnológicas o la combinación de ambas. La necesidad de información determina el tipo de oferta y la oferta caracteriza el tipo de institución que la brinda. Existen determinadas necesidades que se satisfacen con determinados productos y servicios que son característicos. Los servicios tipifican la institución, lo que hace que posteriormente se vea en sentido inverso, es decir, que en determinado tipo de institución se brinda una determinada oferta por lo que, cuando existe determinada necesidad, es en determinada institución y no en otra donde debe intentarse satisfacerla.

Según (Setién, 1983, 82) las necesidades informativas están determinadas por el tipo de usuario por lo que se resume que:

CATEGORÍA ↔ NECESIDADES ↔ OFERTAS DE ↔ INSTITUCIONES TÍPICAS
DE USUARIO INFORMATIVAS INFORMACIÓN DE INFORMACIÓN

Por lo tanto, todo diseño tiene que estar apoyado en un estudio de usuarios potenciales que es su mercado y puede convertirse o no en su cliente, pero que si llega a serlo su criterio tendrá una fuerza determinante en el desarrollo de la producción ulterior de bienes y servicios.

Una vez concluido el estudio de usuarios y determinadas sus necesidades de información, servicios típicos que permitirán satisfacer las mismas y establecidas las instituciones que ofrecen esos servicios podrán formularse las siguientes interrogantes: (Setién, 1983, 85)

1. ¿Qué debe hacerse? (Tareas)
2. ¿Por qué debe hacerse? (Objetivos, resultados esperados)
3. ¿Cuándo debe hacerse? (Tiempo)
4. ¿Cómo debe hacerse? (Procedimientos)
5. ¿Qué recursos son necesarios? (Materiales, equipamiento)
6. ¿Quiénes lo harán? (Personal)
7. ¿Dónde se hará? (Local)

Los pasos a dar para efectuar el diseño pueden sintetizarse en la forma siguiente:

- Establecimiento del plan a seguir en el diseño y su cronograma.
- Descripción de las operaciones a realizar.

- Diseño de diagramas de flujo para la organización general del servicio y de diagramas de bloque para las operaciones específicas.
- Definición del personal, materiales y el equipamiento necesarios.
- Prueba de los procedimientos diseñados.
- Ajustes.
- Establecimiento de los aspectos a controlar.
- Establecimiento de los canales de retroalimentación.
- Entrenamiento del personal.
- Implantación del servicio con carácter de pilotaje.
- Ajustes.
- Implantación definitiva.
- Perfeccionamiento.

Otros factores a tener en cuenta en el diseño del servicio es el análisis costo beneficio en el que intervienen: datos, informaciones, recursos, tiempo y orientación al futuro. Por todo lo anteriormente expuesto se puede sintetizar que la fundamentación de la evolución histórica del servicio bibliotecario en Cuba y en Matanzas, posibilitó reconocer la importancia que este ha adquirido desde su devenir histórico hasta nuestros días, pues constituyen la actividad fundamental de cualquier institución de información que tiene como objetivo satisfacer las necesidades y demandas informativas del usuario tanto individual como colectivo. El auge de las tecnologías de la información y la comunicación han permitido que los servicios y en especial el de Diseminación Selectiva de la Información sean más interactivos, o sea, que posibiliten una mayor intercomunicación con los usuarios, para así lograr mejores niveles de personalización, por consiguiente una mayor satisfacción de estos.

Es el usuario / cliente el punto de partida y de llegada de cualquier oferta, por supuesto, también de las necesidades informativas tanto intelectuales como tecnológicas o de la combinación de ambas. La necesidad de información determina el tipo de oferta y la oferta caracteriza el tipo de institución que la brinda.

El profesional de la información juega un rol muy importante en la calidad de los servicios y en el éxito de la institución de información que los brinda.

Caracterización del servicio de Diseminación Selectiva de la Información

Surgimiento del servicio

Desde la expansión de las bibliotecas escolares, el crecimiento de las bibliotecas universitarias y el surgimiento de la documentación; es que evoluciona el servicio de Diseminación Selectiva de la Información (DSI), junto a muchos de los servicios de información tradicionales, debido a la necesidad de los usuarios de recibir información permanente y actualizada para un buen desarrollo de su labor investigativa.

Definición del servicio

Este servicio consiste en ofrecer información corriente a los usuarios sobre el ingreso de nuevos documentos en el Sistema de Información Documentaria (SID) al dar noticias sobre los títulos incorporados o sobre los títulos y sus resúmenes.

Se basa en el interés probable del usuario por los documentos según se evidencia a partir de la comparación de los descriptores que representan el contenido de cada documento con aquellos que representan el perfil de usuario. Es permanente y proporciona a los investigadores información actualizada sobre las nuevas adquisiciones que incluye el suministro de los últimos artículos publicados en su campo o al menos una lista de los

artículos citados. Se puede decir que es el régimen que permite mantener informado a cada individuo dedicado a una actividad concreta, a intervalos regulares de tiempo, sobre la información que ingresan en el sistema y que corresponden a sus intereses específicos.

Usuarios

Este servicio de Disseminación Selectiva de la Información se brinda a aquellos profesores e investigadores que por su línea de investigación requieran del mismo.

Infraestructura

No se cuenta con infraestructura necesaria para brindar este servicio con la calidad requerida, se hace imprescindible tener a consideración los siguientes aspectos:

- Local confortable con buena ventilación e iluminación.
- Computadora con conexión a correo e Internet.
- Impresora.
- Teléfono.

Personal que brinda el servicio

No se cuenta con el personal idóneo para brindar este servicio, ya que solamente existe una Técnica en Información Científica, debiendo existir una Especialista, trabajador de la información capacitado para brindarlo.

2.3 Metodología de investigación aplicada.

En la presente investigación es utilizada la metodología cualitativa y cuantitativa de investigación y como método científico fundamental el estudio de caso, su esencia radica en un profundo y detallado análisis de una unidad única, es decir, se realiza un estudio en profundidad de una situación dada.

Es seleccionado este método porque se realiza un análisis profundo, detallado y completo del servicio de Disseminación Selectiva de la Información de la Sala de Turismo del Centro de Información Científico Técnica de la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”.

En un estudio de caso se pueden plantear muy diversos objetivos, se indicarán los que vienen a fin con nuestra investigación.

- Describir y Analizar situaciones únicas: por el carácter especial y único que presenta el servicio sometido a estudio, se hace imprescindible la utilización del estudio de caso para poder llegar a una descripción completa de él.
- Diagnosticar una situación: por su carácter exploratorio, servirá de base a la posterior investigación.

Fue seleccionado el tipo de investigación exploratoria por ser la primera vez que se somete el servicio a este tipo de análisis. Según la bibliografía consultada se encontraron documentos referidos a los servicios bibliotecarios donde se incluía el de Disseminación Selectiva de la Información; pero no se encontraron documentos donde el servicio de referencia se estudie de forma independiente.

La observación participante ofreció información relacionada con el modo de actuación del trabajador de la información que brinda el servicio de Disseminación

Selectiva de la Información en la sala y el estado actual del mismo. Fueron realizadas 20 observaciones, en diferentes horarios y se escogieron las 10.00

a.m., 2.00 p.m. y 6.00 p.m. (Ver Anexo # 2)

El cuestionario fue aplicado a los usuarios (profesores e investigadores), el cual aportó información sobre el conocimiento que los mismos tienen de la existencia del servicio de Disseminación Selectiva de la Información y de los beneficios de este para su labor investigativa. (Ver Anexo # 3)

La entrevista en profundidad fue realizada a especialistas con experiencia en la actividad científico informativa que han recibido el servicio y conocen los beneficios del mismo, los cuales determinaron los indicadores a tener en cuenta en el momento de brindar y recibir el servicio. (Ver Anexo # 4)

El Método del Coeficiente de Kendall o Panel de Expertos fue aplicado a 12 especialistas o expertos que establecieron el nivel de importancia de los indicadores determinados y permitió conocer además el nivel de concordancia entre los mismos. (Ver Anexo # 5 y 6)

Muestra intencionada basada en:

- Personas con 10 años o más de experiencia como usuarios.
- Especialistas en el trabajo del CICT con 10 años o más de experiencia en la Actividad Científico Informativa.
- Profesores de diferentes especialidades que conocen el servicio de Diseminación Selectiva de la Información.

Aplicaciones del Método del Coeficiente de Kendall o Panel de los Expertos.

(Espinosa, 1986, 144)

Este método consiste en priorizar los criterios de un grupo de especialistas con conocimiento de la problemática sometida a estudio, de manera que cada integrante del panel vaya ponderando según el orden de importancia que cada cual entienda a criterio propio y así determinar la nomenclatura de la característica o causas canalizadas. Para ello se requiere de un procedimiento matemático que se basa en la suma de la puntuación para cada característica que será:

$m \times k \times m$

$\sum_{i=1}^m A_i \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^m A_{ij}$

$i=1 \quad j=1 \quad i=1$

Se halla el factor de concordancia (T) a través de la fórmula siguiente:

$k \times m$

$1 \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^m A_{ij}$

$K \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^m A_{ij}$

Las características o causas se seleccionan mediante el criterio que plantea que serán seleccionados los índices que cumplan la siguiente condición:

m

$\sum_{i=1}^m A_i \leq T$

$i=1$

MARLENE YUNIET FLEITA BENÍTEZ

REDISEÑO DEL SERVICIO DE DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN CAPÍTULO 2

Además de escoger los índices según criterios analíticos señalados anteriormente, debe cumplirse que:

$W \geq 0.5$, lo que equivale a decir, que existe concordancia de criterios entre todos los miembros que conforman el panel de expertos, por lo que el estudio realizado es confiable.

Las fórmulas empleadas son las siguientes:

$m \times 2 \times m \times 2$

$= \sum_{i=1}^m A_i - T = \sum_{i=1}^m A_i - T \quad i=1 \quad i=1$

2

$12 \sum$

$m^2 (k^3 - k)$

Donde:

A_{ij}: Ponderación de la característica o causas i, según el experto j.

K: Número de índices.

m: Número de expertos.

T: Facto de concordancia.

W: Coeficiente de concordancia.

Para priorizar las características o causas principales de un problema de los cuales se derivan otros, este estadígrafo es uno de los mejores métodos para cuando los expertos tienen la misma especialidad y se aplica siguiendo un proceso interactivo, de aproximaciones sucesivas.

De acuerdo con este método, se trata de perfeccionar el enfoque colectivo, mediante la crítica recíproca de las opiniones de los especialistas pero de forma aislada, sin contacto entre ellos y manteniendo el anonimato de las opiniones o argumentaciones al defender las ideas.

¿Cómo se utiliza?

1. Determinar un grupo de expertos por conocimiento o experiencia.
2. Realizar la votación de cada experto para priorizar las causas o características.
3. Determinar las prioridades y el índice de concordancia.
4. Enfocar el estudio hacia esas prioridades determinadas por el método de Kendall.

Un aspecto a tener en cuenta es la validación del conocimiento de los expertos para lograr una alta confiabilidad y concordancia del estudio. Los expertos no deben de exceder de 13 y en un mínimo de 7.

Este método permite la toma de decisiones consensuales entre los grupos, pretendiendo sensibilidad, razonamiento y compromiso, convirtiéndose en los atributos de la eficacia y la eficiencia dentro de las organizaciones.

Resultados de la investigación.

Análisis de los resultados de la observación participante.

Para determinar el estado actual del servicio de Disseminación Selectiva de la Información (DSI) en la Sala de Turismo y el modo de actuación del trabajador de la información que lo brinda, fueron realizadas 20 observaciones a la técnica en información científica de la sala en los horarios comprendidos entre las 10.00 a.m., 2.00 p.m. y 6.00 p.m., donde fueron sometidos a observación los siguientes aspectos:

1. Habilidades del trabajador de la información en la prestación del servicio de Disseminación Selectiva de la Información.
2. Divulgación del servicio de Disseminación Selectiva de la Información por parte del trabajador de la información.
3. Orientación del servicio de Disseminación Selectiva de la Información hacia las necesidades de los usuarios.
4. Calidad de la prestación del servicio de Disseminación Selectiva de la Información.
5. Condiciones tecnológicas para la prestación del servicio de Disseminación Selectiva de la Información.

Sobre las habilidades del trabajador de la información en la prestación del servicio 14 observaciones fueron evaluadas de R para un 70% y 6 evaluadas de M para un 30%.

Teniendo en cuenta la divulgación del servicio por parte del trabajador de la información, las 20 observaciones fueron evaluadas de M para un 100%.

Con respecto a la orientación del servicio hacia las necesidades de los usuarios 6 fueron evaluadas de R para un 30% y 14 de M para un 70%.

Acerca de la calidad de la prestación del servicio la totalidad fue evaluada de M para un 100%.

Con relación a las condiciones tecnológicas necesarias para la prestación del servicio, las 20 observaciones fueron evaluadas de M para un 100%.

Por los resultados que arroja el método aplicado se evidencia que todos estos aspectos se encuentran entre las categorías de R y M. El trabajador de la información posee poca o ninguna habilidad en el momento de prestar este servicio por lo que la calidad también es deficiente. No se divulga el servicio en ninguno de los momentos y no existen los medios tecnológicos disponibles para una prestación eficiente de este.

Análisis de los resultados del cuestionario.

Para determinar el nivel de conocimiento que tienen los usuarios (profesores e investigadores) sobre la existencia del servicio de Diseminación Selectiva de la Información y de los beneficios de este para su labor investigativa, le fue aplicado un cuestionario a 25 profesores e investigadores que trabajan la temática del turismo como línea de investigación teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

1. Conocimiento de la existencia del servicio de Diseminación Selectiva de la Información.
2. Si lo ha solicitado alguna vez.
3. Conocimiento de los beneficios del servicio de Diseminación Selectiva de la Información para el desarrollo de su investigación.
4. Dominio del servicio de Diseminación Selectiva de la Información por parte del trabajador de la información que lo brinda.
5. Actualización de la bibliografía de la Sala de Turismo.
6. Valoración del servicio de Diseminación Selectiva de la Información brindado.
7. Introducción de mejoras al servicio de Diseminación Selectiva de la Información.

Sobre el conocimiento de la existencia del servicio de Diseminación Selectiva de la Información de la Sala de Turismo del Centro de Información Científica Técnica de la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, 12 usuarios manifiestan conocer el servicio para un 48% y 13 de ellos manifiestan que no lo conocen para un 52% de la muestra.

Con relación a si lo han solicitado alguna vez, 13 usuarios concuerdan en que nunca lo han solicitado para un 52%, 2 plantean que en ocasiones para un 8% y 10 frecuentemente para un 40%.

Acerca del conocimiento sobre los beneficios del servicio para el desarrollo de su investigación, 12 usuarios manifiestan que sí lo conocen para un 48%, mientras que 13 profesores e investigadores exponen que no lo conocen para un 52%.

Sobre el dominio que posee el trabajador de la información para brindar el servicio, 12 usuarios alegan observar poco dominio para un 48% mientras que los 13 restantes (52%) no respondieron ni esta ni las preguntas siguientes por no conocer la existencia del servicio.

Son del criterio de que la bibliografía se encuentra desactualizada, 12 usuarios para un 48%.

Teniendo en cuenta la valoración de estos usuarios en cuanto al servicio brindado 10 de ello lo consideran malo para un 40% y 2 lo consideran regular para un 8%.

Con respecto a la necesidad de introducir mejoras en el servicio de Diseminación Selectiva de la Información, los 12 (48%) usuarios coinciden en la necesidad de introducirlas.

Se resume que no todos los usuarios tienen conocimiento del servicio de Diseminación Selectiva de la Información que brinda la Sala de Turismo, debido a la falta de divulgación no poseen los conocimientos sobre los beneficios que ofrece el mismo para el desarrollo de sus investigaciones. Se evidencia además poca experiencia en la actividad científico-informativa por parte del trabajador de la información. La bibliografía fue considerada desactualizada y el servicio valorado de deficiente, necesitando la introducción de mejoras para su efectiva prestación.

Análisis de los resultados de la Entrevista en Profundidad.

Para determinar los indicadores a tener en cuenta a la hora de brindar y recibir el servicio de Diseminación Selectiva de la Información, fue realizada una entrevista a 15 especialistas con experiencia en la Actividad Científico Informativa o que hayan recibido el servicio y conocen los beneficios del mismo.

La aplicación de la entrevista arrojó como resultado los siguientes 11 indicadores:

1. Volumen de Información por contacto: Está relacionado con la variedad de información, artículos o materiales que se le entrega al usuario. Estos pueden estar en aplicaciones, de forma teórica o metodológica.
2. Tiempo que media entre un contacto y otro: El tiempo entre avisos a los usuarios deber ser en un tiempo mínimo de un mes máximo de 6 meses debido al constante cambio y actualización de la información.
3. Utilidad de la información enviada al usuario: Que más de un 60% del contenido de la información enviada, sobre la temática solicitada por el usuario, sea realmente útil, lo que permite representar la efectividad en la búsqueda de la información.
4. Profesionalidad en la entrega de la información: Tiene que ver con la seriedad, prestigio y todos los elementos que componen la entrega y búsqueda de información, teniendo en cuenta el lugar donde se obtiene esta.
5. Actualidad y novedad de la información entregada: Esto se relaciona con la recogida de información, los materiales consultados deben ser de los últimos 5 años además de recoger las últimas tendencias sobre las temáticas.
6. Cantidad de información en formato electrónico y papel: Esto se puede ver en cuanto a número de materiales en cada uno de los formatos.
7. Accesibilidad al servicio: Que no tenga ninguna restricción.
8. Confort del local donde se le entrega la información: Condiciones mínimas idóneas para el intercambio académico entre dos profesionales.
9. Amabilidad y cortesía: Está relacionado con la comunicación, el intercambio verbal entre el trabajador de la información y el usuario.
10. Seguridad o ausencia de errores: Se relaciona con la fiabilidad del servicio, que no exista presencia de errores que puedan generar complicaciones, demandas o quejas del propietario de la información que está siendo consultada.
11. Tiempo que media entre la llegada de la información y su conocimiento por parte del usuario: Se relaciona con el estándar mínimo que determina el que presta el servicio, teniendo en cuenta el formato en que se reciba la información que genere utilidad al investigador.

Análisis de los resultados del Método del Coeficiente de Kendall o Panel de los Expertos.

Después de haber aplicado la entrevista en profundidad en la que se obtuvieron 11 indicadores, a 12 de estos especialistas o expertos, les fueron presentados los mismos para que establecieran el nivel de importancia que ellos le conceden a cada uno, otorgándole

valores desde 1 hasta 11 donde el indicador de mayor importancia se le otorga el valor 1, y sucesivamente el valor (11) al de menor importancia.

La aplicación del instrumento se realizó teniendo en cuenta todas las reglas establecidas, tratando de perfeccionar el enfoque colectivo, mediante la crítica recíproca de las opiniones de los especialistas pero de forma aislada, sin contacto entre ellos y manteniendo el anonimato de las opiniones o argumentaciones al defender las ideas.

Fueron seleccionados estos especialistas por tener 10 años o más de experiencia como usuario y por ser especialistas en el trabajo del CICT con 10 años o más de experiencia en la Actividad Científico Informativa.

Para analizar los resultados de la aplicación del método, la primera condición que debe cumplirse para ver la validez del estudio, es que el Coeficiente de Concordancia de Kendall (W) debe ser mayor o igual al 50% o mayor o igual que 0,5. Cuando el resultado obtenido es de $W \geq 0.5$ existe concordancia entre los expertos, esto quiere decir que el método es válido.

Analizando los resultados que dio el método en estudio, $W = 0.55$ o lo que es lo mismo que 55% de concordancia, esto demuestra que el método es válido.

Teniendo estos resultados se pasa a la selección de las características elegidas, el criterio que debe tenerse en cuenta para esto consiste en que aquellas características o indicadores donde el valor de la sumatoria de la ponderación de las características ($\sum A_{ij}$) sea menor que el factor de concordancia (T) son las seleccionadas como prioritarias a tener en cuenta en el momento de la prestación del servicio de Diseminación Selectiva de la Información.

De ese modo en orden resultaron los indicadores siguientes:

1. Actualidad y novedad de la información entregada.
2. Utilidad de la información enviada al usuario.
3. Cantidad de información en formato electrónico y papel.
4. Volumen de Información por contacto.
5. Accesibilidad al servicio.
6. Tiempo que media entre la llegada de la información y su conocimiento por parte del usuario.

TAREAS O CICLO DEL SERVICIO DE DSI

- o Actividades de promoción del servicio.
- o El usuario solicita el servicio de la biblioteca.
- o El trabajador de la información explica las características del servicio.
- o Se llena el Perfil de Usuario.
- o El trabajador de la información realiza la Prescripción de Búsqueda (PB).
- o Se realiza la búsqueda de la información según la Prescripción de Búsqueda por parte del trabajador de la información.
- o Se le envía al usuario la información encontrada en el fondo.
- o El trabajador de la información recibe el criterio del usuario respecto a la información enviada (Retroalimentación).
- o Actualización de la Prescripción de Búsqueda permanente según criterios de retroalimentación.

CONCLUSIONES:

La fundamentación de la evolución histórica del servicio bibliotecario en Cuba, permitió reconocer la importancia que este ha adquirido desde su devenir histórico hasta nuestros días, pues constituyen la actividad fundamental de cualquier institución de información que tiene como objetivo satisfacer las necesidades y demandas informativas de los usuarios. El diagnóstico de la situación actual del servicio de Diseminación Selectiva de la Información que brinda la Sala de Turismo del Centro de Información Científico-Técnica de la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos” permitió demostrar que el personal que brinda el servicio no posee experiencia en la actividad científico informativa; no se divulga el servicio por lo que los usuarios no conocen los beneficios que brinda el mismo y no están definidos los indicadores en el proceso de prestación del servicio. La aplicación de la entrevista en profundidad arrojó como resultado 11 indicadores, lo que permitió, con la utilización del Método de Kendall o Panel de los Expertos, determinar el nivel de importancia que ellos le conceden a cada uno y el nivel de concordancia entre los mismos, resultando los indicadores siguientes: actualidad y novedad de la información entregada, utilidad de la información enviada al usuario, cantidad de información en formato electrónico y papel, volumen de Información por contacto, accesibilidad al servicio, tiempo que media entre la llegada de la información y su conocimiento por parte del usuario.

BIBLIOGRAFÍA:

Academia Española. (2002). Diccionario de la lengua. 23 ed. España: RAE. 685 p.
Albretch, K. (1994). Todo el poder al cliente: el nuevo imperativo de la calidad del servicio. Barcelona: Paidós Ibérica. S.A. 480 p.

Arriola Navarrete, O. (2002). Creación de un portal: el caso de la biblioteca Daniel Cosío Villegas de El colegio de México. Tesis de Maestría en bibliotecología.

Berry, L L.; Bennet, D R. y Brown, C W. (1989). Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para Instituciones financieras. Madrid: Ed. Díaz Santos. 203 p.

Bibliotecas, la tecnología y el mercado de la información. [s.a. : s.n., s.l.] Cabada Arenal, M T. y Sokol, N. (2002). Selección de lecturas: Tecnologías para ser tratamiento. La Habana: Ed. Félix Varela. t. I

Cáceres Manso, E. (1993). Servicio de diseminación selectiva de información a investigadores priorizados. Revistas de la Editorial Ciencias Médicas ACIMED (en línea). No. 1, Cuba (Consulta 8 septiembre 2008). Disponible en:
http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol1_1_93/aci05193.htm

Calva González, J J. (1995). El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de humanidades. Investigación bibliotecológica, julio-diciembre, Vol. 13, No. 27, p. 11-40.

Contreras LLorca, C.; Silverio Cartaza, C. y Cabrera Pérez, M. (2005). La bibliotecología en Matanzas 1828-1989. Matanzas: Ediciones Matanzas. 253 p. Cuba.

Estevez Cullell, M.; Arroyo Mendoza, M. y González Ferry, C. (2004). La Investigación científica en la actividad física: su metodología. La Habana: Ed. Deporte. 318 p.

Kotler, P... et al. (2006). Dirección de marketing. La Habana: Ed. Félix Varela. Vol. II. 813 p.

Ponjuán Dante, G. (2004). Sistemas de Información: Principios y aplicaciones. La Habana: Ed. Félix Varela. 163 p.

Ramírez Ramírez, I.; Castellanos Pérez, RM.; y Figueredo Pérez, E. (2008). El estudio de casos como método científico de investigación en la escuela. La Habana: Ed. Pueblo y Educación. 108 p.

Rojas Benítez, J L. y Delgado Torres, D. (2002). Usuarios de la información: Selección de lecturas (2003). La Habana: Ed. Félix Varela. 159 p.