



**Servicio de Información personalizado de apoyo a las investigaciones en
el Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología.**

Cuba 2004-2014

Autores:

MsC. María del Carmen Hinojosa Álvarez*
Master en Gestión de Información. Profesor e Inv. Auxiliar
mcarmen@inhem.sld.cu

Lic. Silvia Serra Larín*
Lic. Información científica y Bibliotecología. Profesor Asistente e Inv. Auxiliar.
serra@inhem.sld.cu

Wendy Correa**
Lic. Ciencias de la Información.
wendy@fgr.cu

Lic. Tania Gutiérrez Soto*
Master en Gestión de Información Inv. Agregado
tania@inhem.sld.cu

* Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología (INHEM).

** Centro de Información. Fiscalía General de la República de Cuba.

Resumen

Entre la variada gama de servicios que existen para mejorar la calidad de vida de las personas y en el caso de un instituto de investigaciones, soportar dicha actividad y los procesos docente/educativos, se encuentran los servicios de información. Se presenta una aproximación a los elementos teórico–conceptuales sobre la información, la gestión de información y del conocimiento; los servicios de información, servicios de información de alto valor agregado y la concepción del gestor de información, como un bibliotecario integrado o como se le conoce en idioma inglés, *Embedded Librarian*. Se ofrece la caracterización del Departamento de Información Científico Técnica y del Servicio de Información Personalizado de Apoyo a las Investigaciones, en el periodo 2004-2014.

Se ofrecen conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Palabras Clave: SERVICIOS DE INFORMACIÓN, SERVICIOS DE ALTO VALOR AGREGADO, SERVICIO PERSONALIZADO DE APOYO A LAS INVESTIGACIONES, BIBLIOTECARIO INTEGRADO, EMBEDDED LIBRARIAN.

Introducción

Los servicios de información son la integración de todas las actividades que se desarrollan en una organización de información, o cualquier otra institución dedicada a satisfacer las demandas de información tanto del usuario individual como del usuario colectivo. (Ramírez, y col., 2008, p.14).

La palabra servicio proviene del latín *servitum* y el Diccionario de la Real Academia Española 2012 la define como “organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. (Real Academia Española de la Lengua, 2012)

“Los servicios son actividades, beneficios, que una parte ofrece a otra. Su fin es satisfacer una necesidad. En esencia son intangibles pero su producción puede estar ligada a un bien o producto físico, el que a su vez puede generar un servicio.” (Rojas, 2001, cap. 3).

Los centros de información en salud son instituciones informativas al servicio del personal médico que posibilitan obtener información, sobre diversos temas de medicina, facilitando la investigación, la gestión, la enseñanza, la asistencia, la cultura médica en general y la toma de decisiones. (Fernández y Alfonso, 2005).

El Departamento de Información Científico Técnica perteneciente al Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología (DICT-INHEM) es una Organización de Información que es centro de referencia nacional de la Salud Pública cubana para la Higiene, la Epidemiología y la Microbiología sanitaria. Se subordina, metodológicamente, al Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (Infomed) que es el órgano rector del Sistema Nacional de Información de Ciencias Médicas de Cuba. (Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, 2012). Tiene como objetivo brindar una atención diferenciada a sus usuarios a través de servicios informativos convencionales y otros personalizados, de valor agregado, de más reciente implementación. (INHEM, 2015). Entre los servicios que ofrece el DICT-INHEM se encuentran:

- ✓ Servicio de Sala de Lectura.
- ✓ Servicio de Referencia.
- ✓ Asesoría y Consultoría.

- ✓ Búsqueda y Recuperación de Información.
- ✓ Préstamo en Sala.
- ✓ Préstamo Externo.
- ✓ Préstamo Interbibliotecario.
- ✓ Educación de usuarios.
- ✓ Reproducción de información (fotocopia, digitalización, copia electrónica, impresión, engargolado).
- ✓ Acceso a Bases de Datos propias.
- ✓ Acceso a Bases de Datos remotas.
- ✓ Punto de presencia BVS (acceso a INFOMED, sus Bases de Datos y correo electrónico).
- ✓ Búsquedas bibliográficas presenciales.
- ✓ Búsquedas bibliográficas en línea.
- ✓ Revisión de citas y referencias bibliográficas.

Servicios de valor agregado:

- ✓ Alfabetización Informacional
- ✓ Diseminación Selectiva de Información
- ✓ Servicio de Información Personalizado de Apoyo a las Investigaciones
- ✓ Desarrollo de colecciones digitales temáticas.
- ✓ Capacitación en Gestión de la Información.
- ✓ Apoyo y asesoría para la publicación y la visibilidad de la producción científica en higiene y epidemiología. (Gutiérrez Soto, 2011)

Dichos servicios responden a las demandas de un Instituto de investigaciones perteneciente al Ministerio de Salud Pública de la República de Cuba, con altas responsabilidades docentes y con más de 100 años de trabajo ininterrumpido en aras de mejorar la salud de las poblaciones. (INHEM, 2015).

Uno de los servicios más importantes que brinda el Centro de Información Científico Técnica del INHEM es el Servicio de Información Personalizado de apoyo a las investigaciones, dicho servicio se sustenta en un proyecto sombilla desarrollado entre el INHEM y el Instituto de Medicina Tropical de Amberes, Bélgica (IMT), específicamente las tareas correspondientes al aseguramiento **informativo a las líneas de investigación**, las labores docentes, la toma de decisiones y los servicios científico-técnicos que se llevan a cabo entre el DICT-INHEM y la Biblioteca del IMT. (IMT, 2015)

Coincidimos con los autores (Ramírez y cols. 2008, p 14.) cuando afirman que los “servicios personalizados, son aquellos que se brindan para resolver necesidades específicas de usuarios individuales, también la autora cubana Gloria Ponjuan aseguró que los gestores de la información han logrado agregarle valor a los servicios que ofertan, incorporándoles más atributos y cualidades, facilitándoles a los usuarios un mejor uso y comprensión de la información. El valor agregado constituye un conjunto de procesos que permite convertir datos en información, hasta alcanzar el conocimiento. (Ponjuan, 2008).

El DICT-INHEM, desde hace más de 15 años, comenzó a brindar un servicio dedicado a dar respuesta a necesidades específicas de usuarios individuales (investigadores, docentes y decisores) pero de manera empírica, por el entusiasmo de los gestores que lo iniciaron, sin conciencia, propiamente dicha, de lo que estaban ejecutando. En aquellos momentos todavía no se ofrecía de forma personalizada, aún no se insertaba el gestor de información en los proyectos de investigación aunque se brindaba el servicio de manera selectiva, no era un servicio de información masivo.

Hace aproximadamente cinco años el servicio, que en sus inicios se llamó DocDel (*Document Delivery*), ha ido evolucionando y hoy es un Servicio de Información Personalizado de Apoyo a las Investigaciones el cual consiste en que un Gestor de información se inserta y participa en proyectos de investigación para lo cual debe aumentar sus conocimientos y experticias y tras conocer a profundidad las necesidades informativas de sus usuarios, de forma proactiva o por solicitud expresa de ellos, les hace búsqueda, recuperación y diseminación de la información que necesitan para desarrollar con más éxito su trabajo y obtener mejores resultados en menos tiempo. Si al realizar una búsqueda

exhaustiva, en las fuentes documentales especializadas disponibles a texto completo, no fuera posible obtener los artículos deseados, el gestor de información acreditado ante el proyecto del IMT emite una solicitud a la biblioteca de dicho instituto la cual se encarga de realizar la búsqueda y recuperación de la información solicitada ya sea en sus fondos o en los fondos documentales de aquellos centros cooperantes dentro de Bélgica o de otros países miembros de la Unión Europea participantes del proyecto. Posteriormente la información solicitada-localizada es escaneada y enviada a la contraparte cubana ya sea mediante el correo electrónico o en aquellos casos en que el documento tenga un peso superior a 800 Kb (que es el máximo posible de peso que permite el servidor del INHEM) el artículo es colocado en la nube sendthisfile.com arrendado por la biblioteca del IMT, donde permanece solo por 72 horas. Todo este proceso se desarrolla siempre sobre la observancia de los derechos de autor y solamente con fines de soporte a las investigaciones, la docencia, los servicios científico-técnicos y la toma de decisiones en el INHEM, nunca con fines lucrativos. Como parte de este servicio también el gestor de información desarrolla la alfabetización informacional a los miembros de los proyectos de investigación en los cuales está insertado, realiza actividades de motivación tales como: charlas, conferencias y talleres motivacionales para promocionar y facilitar el comprometimiento de los diferentes actores. Un ejemplo de estas actividades fue el Taller en línea sobre Recursos de Información en la Biblioteca Virtual de Salud (BVS) auspiciado por el Área de Información y Gestión del Conocimiento de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), desarrollado el 3 de noviembre de 2011. (Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología, 2014). Como parte del servicio de Información personalizado de apoyo a las investigaciones también el Gestor de Información asesora a sus usuarios en la publicación de los resultados de investigación y en el aumento de su visibilidad por la participación en redes sociales científicas como por ejemplo Researchgate. Como parte del servicio, además, el Gestor de Información aumenta sus competencias y publica artículos científicos en coautoría con los miembros del proyecto en los cuales está insertado (Anexo.1 Flujograma del Servicio de Información personalizado de apoyo a la investigación)

En el Anexo 2 es posible apreciar el Comportamiento del Servicio Docdel en el periodo 2004-2014. En septiembre 2004 se organiza en el INHEM un taller motivacional con la participación del director de la Biblioteca del IMT y los especialistas cubanos, tanto gestores de información del INHEM como otros pertenecientes al Sistema Nacional de Información en Salud, así como usuarios (investigadores, docentes y decisores). En esta actividad se explicó las bondades del servicio y como por medio de dicho servicio, era posible paliar las limitaciones económicas, que tenía Cuba y otros países en vías de desarrollo, para adquirir información científica de alta calidad todo lo cual trajo como consecuencia que, ya para el 2005, aumentara la cantidad de usuarios del servicio y el número de documentos solicitados/recibidos; esto también sucedió debido a que ese periodo coincidió con la elaboración de informes finales de proyectos que concluían y también que se abrieran nuevas convocatorias de proyectos de investigación todo lo cual favoreció el aumento de las demandas informativas de nuestros usuarios. Igual sucedió con el pico del 2008.

Con respecto a la disminución de documentos solicitados/recibidos en el 2011 es posible afirmar que en dicha fecha el sistema de Información de salud de Cuba y por ende el Dpto de ICT-INHEM, obtuvo acceso a importantes recursos informativos a texto completo por lo cual, para completar el aseguramiento informativo, solo fue necesario solicitar 195 documentos a nuestra contraparte belga. Entre el 2012-2014 se mantienen cifras estables entre 600-700 documentos solicitados/recibidos en cada año.

El Servicio de Información personalizado de apoyo a la investigación fue evaluado en el año 2015 aplicando el instrumento LibQual+ (Correa Coto W, 2015) pero no es objeto de este trabajo exponer sus resultados, será publicado en el transcurso de este año.

Algunos resultados del servicio personalizado de apoyo a las investigaciones en el INHEM.

A lo largo de estos años el servicio ha dado cobertura a los proyectos de investigación que desarrolla el Instituto como Entidad de Ciencia e Innovación Tecnológica del CITMA e Institución Auspiciadora de la Academia de Ciencias de Cuba y también como Centro docente de postgrado ha facilitado el aseguramiento informativo a los profesionales que han alcanzado el grado de Doctores en Ciencias y aquellos egresados de la Maestría de Salud Ambiental,

Maestrías de Vivienda Saludable y Nutrición en Salud pública que se imparten en el INHEM tanto en su sede como en las provincias. Además, el servicio personalizado de apoyo a las investigaciones le ha brindado aseguramiento informativo a los programas de las especialidades de Higiene y Epidemiología y de Bioestadística respectivamente. En la Tabla 1. Resultados del servicio personalizado de apoyo a las investigaciones en el INHEM es posible apreciar las cifras. No fue posible acceder a los datos de los años 2004 y 2005.

En el periodo estudiado se le dió cobertura además, a los trabajos que han presentado los miembros de nuestra comunidad usuaria en más de 715 eventos científicos.

Con los documentos obtenidos por medio del servicio se han elaborado productos informativos de alto valor agregado que facilitan brindar servicios a otros usuarios del INHEM distantes geográficamente tales como: Colecciones digitales a texto completo sobre las temáticas de interés del INHEM.

Conclusiones

- ✓ El Servicio Personalizado de Apoyo a las Investigaciones ha brindado aseguramiento informativo a la actividad científica y docente del INHEM.
- ✓ El Servicio Personalizado de Apoyo a las Investigaciones ha ido evolucionado hacia una atención cada vez más diferenciada.
- ✓ El gestor de información, dadas las funciones que desempeña, su dinamismo y proactividad en el servicio ya hoy puede ser considerado como un Embedded Librarians.

Recomendaciones

- ✓ Continuar trabajando en el estudio de necesidades y la ALFIN de los usuarios del INHEM.
- ✓ Continuar trabajando en el perfeccionamiento del servicio y en el aumento de su calidad
- ✓ Desarrollar trabajos y estudios métricos que evalúen el Servicio.

Referencias bibliográficas

- Correa Coto W (2015). Propuesta de mejoras para el Servicio de Información Personalizado de Apoyo a las Investigaciones que ofrece el Departamento de Información Científico Técnica del Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología. Una aplicación de la herramienta LibQual+. 2004-2014. (Tesis). La Habana: Universidad de La Habana.
- Gutiérrez Soto, T. (2011). Diagnóstico del estado actual del Sistema de Gestión de Información Científica y Tecnológica del Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología (INHEM), 2011. (Tesis de maestría), Universidad de La Habana/Universidad de Granada, Cuba/España.
- INHEM (2015). ¿Quiénes somos? Recuperado de <http://instituciones.sld.cu/inhem/quienes-somos/>
- INHEM. (2015). Servicios. Sección Información Científico Técnica Recuperado de <http://instituciones.sld.cu/inhem/servicios/>
- Institute of Tropical Medicine. (2015). Recuperado de <http://www.itg.be/itg/GeneralSite/Default.aspx?L=E&WPID=513>
- Institute of Tropical Medicine.Library (2015). Recuperado de <http://lib.itg.be/>
- Ponjuan Dante, G. (1998). Gestión de información en las organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.
- Ramírez Vázquez, H., Santovenia Díaz, JR., Figueroa Silverio, A. (2008). Los servicios de información. Un acercamiento a su evolución. Ciencias de la Información, 39(2). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181421632003>
- Real Academia Española de la Lengua (2012). Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua. 22.ªed. Recuperado de: <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae>
- Rojas Benítez, J.L. (2001). Herramientas para la evaluación de los servicios de información en instituciones cubanas. (Tesis de doctorado), Universidad de La Habana, Cuba.
- Rojas Benítez, J.L. (2004). Evaluación de servicios de información. La Habana, Cuba: Félix Varela.

Sebastián, M. C. y Martínez Cardama, S. (2013). El bibliotecario integrado en el aprendizaje universitario. *El profesional de la información*, 22(2), 1386-6710. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/19181/1/149-154%20%282%29.pdf>

Anexos

Gráfico 1.- Flujograma del servicio.

Fuente: Elaboración propia

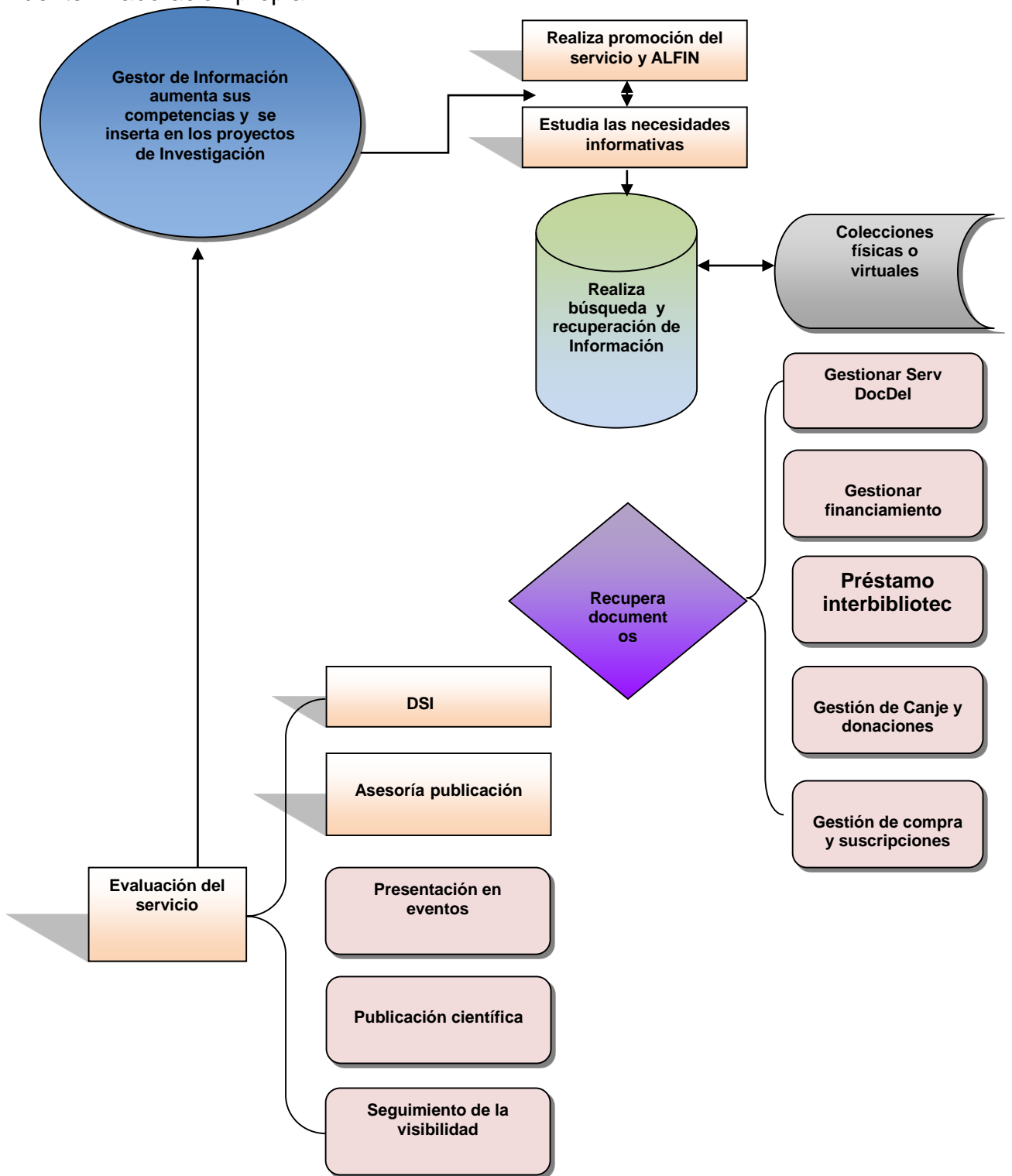


Gráfico 2.- Comportamiento del Servicio 2004-2014.

Fuente: Correa Coto, W. (2015). Tesis de licenciatura. La Habana: Universidad de La Habana.

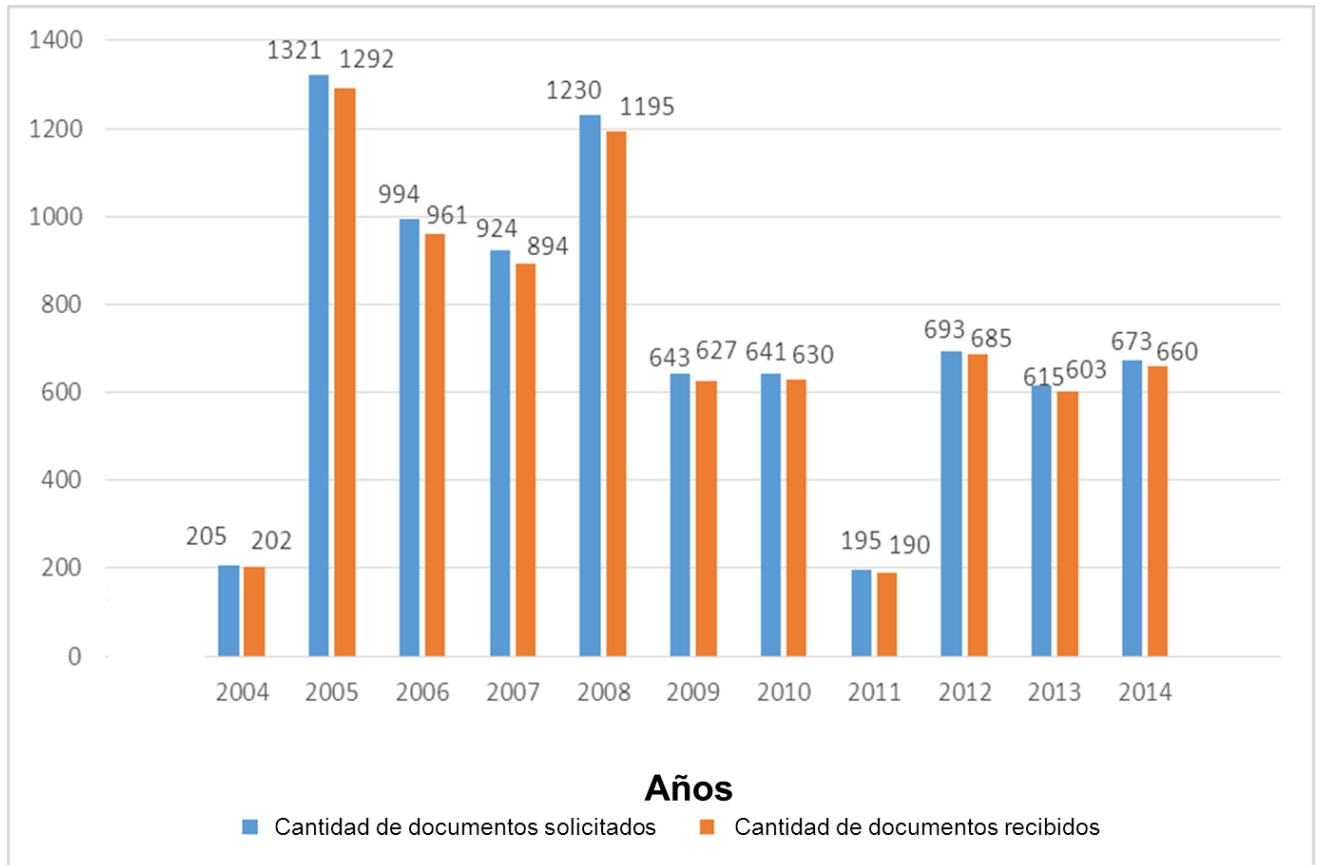


Gráfico 3.- Evolución del servicio.

Fuente: Elaboración propia

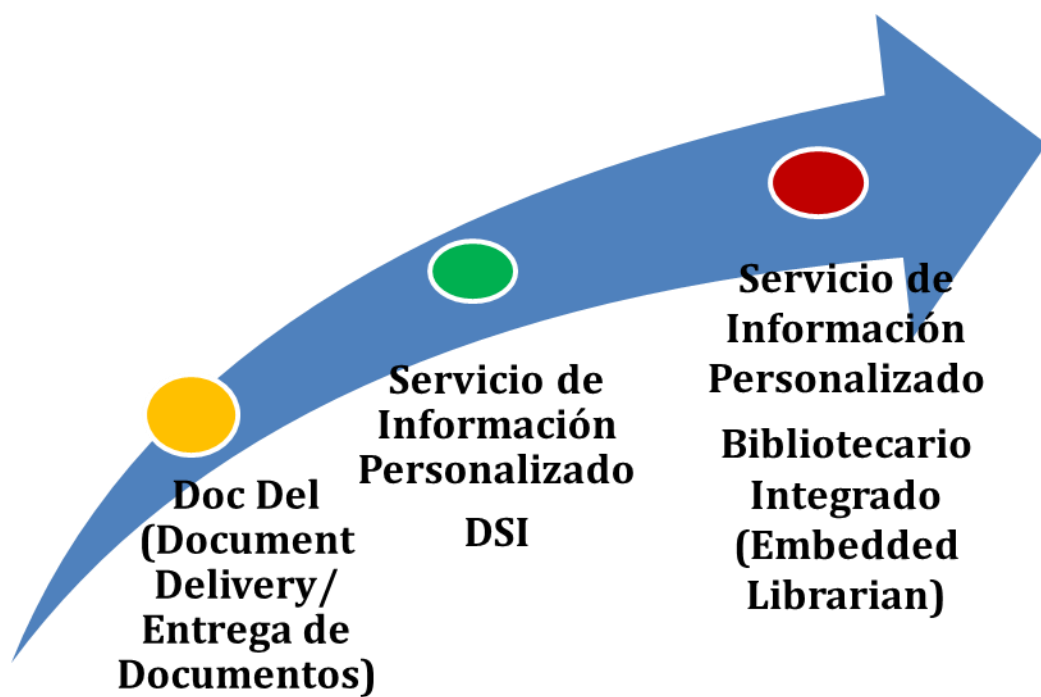


Tabla 1. Resultados del servicio personalizado de apoyo a las investigaciones en el INHEM 2004-2014

Impacto del servicio personalizado de apoyo a las investigaciones en el INHEM 2004-2014											
Proyectos	No dato	No dato	21	21	40	39	40	29	16	26	45
Proy Institucionales	No dato	No dato	3	3	5	5	5	4	5	11	8
Proy Internacionales	No dato	No dato	3	3	8	16	14	11	8	9	18
Publicaciones efectivas	No dato	No dato	47	26	26	43	53	23	63	69	95
Resultados CT	No dato	No dato	24	10	9	34	59	32	13	20	20
Redes	No dato	No dato	3	3	6	7	8	9	10	10	20
Expertos PR	No dato	No dato	17	17	17	21	22	22	22	22	22
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014