



Novedades en Población

REVISTA ESPECIALIZADA EN TEMAS DE POBLACIÓN

Año 5 Número 10, 2009

ISSN: 1817- 4078

<http://www.cedem.uh.cu/Revista/portada.html>

**Diseño del servicio de Diseminación Selectiva de la Información
para la biblioteca del CEDEM.**

**Anmaris Berovides Hernández
Esther Galán Domínguez
Daysell Larrazabal Capaz
Delis R. Pardo Suárez
Yacselys Pérez Aismarez**

**Facultad de Comunicación
Universidad de la Habana**

© Copyright 2008® CEDEM. Todos los derechos reservados

Resumen

En la presente investigación se analizan los aspectos conceptuales del diseño del servicio de Diseminación Selectiva de la Información, atendiendo a las definiciones utilizadas por diferentes autores, sus objetivos, funciones y aspectos generales a tener en cuenta en su diseño. Por otra parte se presentan las características del Centro de Estudios Demográficos de la Universidad de la Habana y de su sistema de información, en el cual se hace énfasis en la necesidad de implementar un servicio de Diseminación Selectiva de la Información para los investigadores y profesores del centro, atendiendo al análisis de los resultados obtenidos en estudios de usuarios desarrollados por el mismo. Finalmente se realiza el diseño de este servicio para el centro teniendo en cuenta los aspectos metodológicos para desarrollar servicios de información.

Introducción

Los servicios de información constituyen la salida de los sistemas de información por lo que forman la imagen que el sistema le transmite al usuario. De ahí que sea necesario presentarle resultados a los mismos que se encuentren de manera dispersa en las distintas fuentes de información. Actualmente la sociedad se enfrenta a un cúmulo de información que le resulta a veces abrumador, esto hace imprescindible que le tengan que dedicar un mayor tiempo a la búsqueda y selección de la misma.

Debido a esto demandan cada vez más servicios a la medida, que le permitan consultar la documentación necesaria para satisfacer sus necesidades informativas. Tal es el caso del personal perteneciente a las instituciones académicas, como los profesores e investigadores del Centro de Estudios Demográficos de la Universidad de La Habana, los cuales requieren un apoyo informativo que le permita desempeñarse con eficiencia y le facilite avanzar en el conocimiento, desarrollarse, actualizarse en sus áreas de trabajo y en los temas de su interés. Además, realizar proyectos de investigación originales,

formar nuevos especialistas y ser útiles a la sociedad con la aplicación del conocimiento.

El Centro de Estudios Demográficos (CEDEM) de la Universidad de La Habana, es una organización especializada en estudios de población que desarrolla una importante labor científica nacional y de proyectos de cooperación internacional, a partir de los lineamientos de la dirección por objetivos de la Educación Superior.

Esta organización posee los siguientes lineamientos estratégicos:

Misión:

El CEDEM es un centro de investigación científica de la Educación Superior caracterizado por la integralidad, consagración y sentimiento de pertenencia de todos sus miembros que:

1. Realiza investigaciones en el campo del análisis demográfico y de los estudios de población y desarrollo sostenible, aportando resultados de elevado impacto social que contribuyen al progreso de la sociedad cubana.
2. Participa en la formación de profesionales de especialidades de las ciencias sociales y económicas que se imparten en los Centro de Educación Superior, acorde con las exigencias actuales de la universalización de la enseñanza superior y en diferentes programas sociales de la revolución.
3. Desarrolla un sistema de enseñanza postgraduada de alto nivel científico dirigido a profesionales vinculados a disciplinas afines.
4. Mantiene un importante nivel de difusión de los resultados científicos.

Visión 2006-2010:

El CEDEM es un centro de excelencia académica en el campo de los Estudios Demográficos y de Población y Desarrollo Sostenible, mantiene por ello su liderazgo a nivel nacional y a la vez ha alcanzado una posición destacada en esta disciplina en América Latina y el Caribe. La actividad científica tiene una

alta pertinencia y contribuye a la solución de problemas, a una mayor gestión de la investigación en la Educación Superior y al perfeccionamiento de las políticas sociales.

Considerando lo anteriormente planteado no cabe la menor duda que es imprescindible que en la biblioteca especializada “Juan Pérez de la Riva” perteneciente al CEDEM se implemente un sistema de la Diseminación Selectiva de Información (DSI), debido a que implica enormes beneficios, para profesores e investigadores, lográndose una actualización del acervo que dichos lugares tienen, lo cual resulta necesario para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

El presente trabajo se ha planteado los siguientes objetivos:

Objetivo general:

- Proponer el diseño del Servicio de Diseminación Selectiva de la Información (DSI) para profesores e investigadores del Centro de Estudios Demográficos de la Universidad de la Habana (CEDEM).

Objetivos específicos:

- Comentar el análisis de los aspectos teóricos-conceptuales del Servicio de Diseminación Selectiva de la Información.
- Exponer las principales características de la Biblioteca especializada Juan Pérez de la Riva, perteneciente al Centro de Estudios Demográficos de la Universidad de la Habana (CEDEM).
- Presentar la propuesta de diseño del Servicio de Diseminación Selectiva de la Información

1. Marco teórico conceptual

Antecedentes

En el año 1947 Fleming planteaba que podía haber especialistas reuniendo información de fuentes dispersas sobre determinado tema para poder hacer uso de ella, lo que podía traducirse como una necesidad que se presentaba y que se requería de acciones por parte de los profesionales para proveer a los usuarios periódicamente sobre diversas fuentes de documentación.(Gutiérrez, 2008).

Pero no es hasta 1958 que Hans Peter Luhn, ingeniero de la IBM, expresó la necesidad de que en las unidades de información se ofreciera un servicio de DSI de carácter formal y periódico y consideraba también que debía ser automatizado, con la finalidad de facilitar información personalizada a usuarios con intereses específicos. Luhn fue el primero en definir el término de DSI en su ensayo "*Business Intelligence System*".

El primer servicio de este tipo se basó en el modelo de Luhn y fue implementado en el año 1959 en la División de Desarrollo de Sistemas Avanzados de la compañía IBM en Nueva York. A partir de este momento se comenzó a difundir este tipo de servicio en la industria y agencias del gobierno estadounidense.

Más tarde, en el año 1967, se comienza distinguir un mayor interés al respecto por parte de los bibliotecarios. En la reunión de la *American Society for Information Science (ASIS)*, se presentaron cinco trabajos relativos a la DSI y ya para 1968 noventa y seis sistemas se pusieron en práctica, algunos en bibliotecas universitarias y otros en bibliotecas públicas.

Torres (2001) observa que el servicio de DSI adquirió fuerza en la década del setenta del siglo XX, cuando se generalizó el uso de base de datos en línea, especialmente en bibliotecas académicas y especializadas.

La llegada de la computadora e internet impactó el mundo de la información, las bibliotecas tuvieron la posibilidad de automatizar algunos de sus procesos, crear bases de datos y acceder a catálogos en línea.

Definiciones

En la literatura especializada que ha sido consultada, varios autores (Gutiérrez, 2008; Saide, 2003 y Sánchez, 1999) coinciden en que Hans Peter Luhn fue quien utilizó por primera vez el término de diseminación selectiva de la información (DSI) en el año 1958, y 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. (Sánchez, 1999)

Posteriormente William James Struder la puntualiza como "la diseminación de nueva información a individuos o grupos de acuerdo a sus intereses establecidos". (James, 1968; citado en Gutiérrez, 2008: p.9)

Para Judith Holt Conner 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". (Holt, 1969; citado en Gutiérrez, 2008: p.9)

P. S. Davison apunta que es *el medio mediante el cual un científico puede ser provisto: de un conjunto de información básica de su ciencia, cubriendo las pocas referencias que realmente necesita ver y de una cantidad limitada de material irrelevante.* (Davidson, 1974; citado en Gutiérrez, 2008: p.9)

Por su parte, Antonio Sánchez Pereyra puntualiza a la DSI como:

...un procedimiento mediante el cual se suministra periódicamente a cada usuario o grupo de usuarios las referencias de los documentos que corresponden a sus intereses cognoscitivos. Este servicio puede proporcionarse a un usuario en especial basándose en un perfil de recuperación de información individual, o bien, a un conjunto de personas que tienen intereses comunes, requiriéndose para tal caso la de un perfil colectivo, por lo que la eficacia de este servicio depende, sobre todo, de una adecuada definición del perfil del usuario mediante la selección de un conjunto de palabras clave que reflejen la temática en cuestión. (Sánchez, 1999; citado en Gutiérrez, 2008: p.10).

La Organización Internacional de Normalización la define como *"un proceso activo que comunica regularmente la nueva información disponible sobre una materia"*. (OIN citado en Gutiérrez, 2008: p.10)

La DSI es conocida también como información indicativa, información señal o alerta informativa, y puede consistir en canalizar información actualizada a través de los textos completos o simplemente en las copias de las tablas de contenido.

La DSI es tratada conceptualmente como un servicio, conjunto de procedimientos y también es vista como un proceso, lo cual es justificable ya que constituye un servicio especializado que requiere ser planificado de forma organizada para satisfacer determinadas necesidades de los usuarios, proveerlos con información actualizada y de manera selectiva sobre la base de sus propias necesidades e intereses.

Para planificar cualquier tipo de servicio, o sea, diseñarlo, 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, que es el fin de todo sistema ideado por el hombre.

Una vez concebido en la mente de los especialistas debe ser documentado paso a paso ya que muchas veces el que concibe no es el que ejecuta y tampoco necesariamente el que controla y evalúa el cumplimiento de la actividad. Por tanto es necesario para el control y correcto funcionamiento de los servicios y en vista de alcanzar mejoras.

Según Rojas (s.a.) entre la etapa de concepción y ejecución se encuentra la etapa de expresión de lo concebido y lo refleja claramente en el siguiente esquema:



Fig. 1. Relación Evaluación-Diseño. (Rojas, s.a.)

Según el mismo autor, la documentación relativa al diseño de cualquier servicio responde a una serie de elementos que explica detalladamente y que se han abordado por diversos autores. Para él los más importantes son el organigrama, es decir, el nivel de subordinación del nuevo diseño, condiciones influyentes, situación problema o necesidad, usuarios del servicio, objetivo a alcanzar, descripción general de la salida, visión o aspiraciones de la oferta, los espacios de tiempo, los recursos humanos necesarios, los materiales, los financieros, descripción detallada de los procesos y entidades relacionadas, promoción, reglamentaciones, entre otros. (Rojas, s.a.)

Por otra parte, la unidad de información debe tener bien identificados a sus usuarios, conocer a fondo sus necesidades e intereses y establecer un estrecho vínculo entre estos y el sistema informativo ya que el usuario constituye el eje central de los principales procesos que se llevan a cabo en las unidades de información, ya que a ellos van dirigidas las salidas.

A la vez que se ha determinado la necesidad de crear un servicio de DSI para un usuario o grupo de ellos se hace necesario conocer sus objetivos e intereses, su formación profesional y proyectos. Se aplican encuestas y se realizan entrevistas, se utiliza la observación también para conocer el comportamiento informativo de los usuarios en vista a la elaboración de un perfil detallado de los mismos (ver anexo 1).

Para la elaboración de un perfil deben considerarse, según García (1995) los siguientes datos: la escolaridad, la función o actividad, los recursos de información que utiliza, los métodos que sigue para localizar información, qué lenguaje maneja, entre otros (Saide, 2003).

El perfil de interés de los usuarios puede ser construido de tres maneras según plantea Gutiérrez (2008):

- Por el usuario exclusivamente.
- Por el usuario y luego afinado por un intermediario.
- Por el usuario con la ayuda profesional y experta del bibliotecario.

La misma autora puntualiza que la experiencia apunta a que la elaboración del perfil con la ayuda del profesional, es decir, la tercera de las formas nombradas anteriormente, es la opción más precisa; el usuario cuenta con la ayuda experta que ayuda a definir sus necesidades y expresarlas de la manera apropiada para cotejarlas contra un archivo de documentos.

Es muy importante para el diseño de un servicio de DSI que el sistema conozca a sus usuarios y también examine aspectos relativos a la propia entidad como son la misión, los objetivos, recursos disponibles, personal, etc.

Objetivos y funciones

A partir de los conceptos expuestos anteriormente se puede dilucidar que el objetivo de cualquier servicio de DSI es proporcionar a los usuarios información actualizada y de manera selectiva sobre la base de sus propias necesidades e intereses.

Perea de Ogas y Sánchez (2002), profundizando en este tópico y vinculándolo con el aspecto tecnológico, señalan la presencia de dos tipos de objetivos en la DSI, un objetivo general y otros específicos:

Objetivo general	Objetivos específicos
<p>Crear un servicio especializado y personalizado dirigido a investigadores, técnicos, docentes y alumnos, el cual permitirá mantenerlos informados sobre las últimas noticias, cursos, seminarios, capacitaciones, direcciones electrónicas, textos completos y otros de interés en su área de especialización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las necesidades documentales para brindar la información rápida y oportunamente. • Diseñar un sistema de comunicación efectivo y oportuno que brinde la información dentro de los parámetros de seguridad, calidad y confiabilidad. • Propiciar el acceso a la información utilizando los distintos medios que facilitan la tecnología de la información.

Fig. 1: Dos tipos de objetivos de acuerdo a Perea de Ogas y Sánchez. (Gutiérrez, 2008)

Según Cruz, las funciones de la DSI comprenden cinco aspectos básicos (Gutiérrez, 2008: p. 14).

1. **Elaboración de los perfiles de interés:** La selección de descriptores con vocabulario controlado, en el que se expresan los temas de interés. A estos descriptores se les pueden asignar diferentes valores, para determinar su grado de importancia al momento de recuperar la información. El perfil de necesidades de información puede elaborarse para usuarios individuales o en grupos con intereses comunes, con la asesoría directa del especialista en el manejo de la información.
2. **Búsqueda de información:** Este paso se hace en forma periódica, a través de medios manuales o automatizados. En el primer caso, los medios de recuperación podrían ser los catálogos públicos, índices, resúmenes, *abstracts*, etcétera, de la(s) unidad(es) de información. En el segundo caso se explotarían las bases de datos internas y externas.

3. **Distribución de resultados (referenciales):** La cual se hace a través de listas que pueden incluir citas bibliográficas, citas completas o citas con resúmenes.
4. **Distribución de la información (textual):** Esto se puede realizar a través del servicio de préstamo de documentos, fotocopiado, fax y correo electrónico, entre otros.
5. **Evaluación del servicio:** Este aspecto resulta sumamente importante, toda vez que es imprescindible realizar evaluaciones periódicas del servicio, con la finalidad de verificar que se cumplan con los objetivos establecidos y corregir las posibles desviaciones. Los factores más importantes a considerar en esta instancia son los efectos directos que el servicio ha tenido en la productividad de los usuarios. Dicha evaluación se podría realizar con la aplicación de cuestionarios o entrevistas personales a los usuarios.

La evaluación es también uno de los aspectos a considerar en el diseño de servicios de información en vista de que debe establecerse una comparación entre lo que se había propuesto en el diseño (que debe encontrarse debidamente documentado) y lo que realmente se ha logrado, y teniendo en cuenta que toda obra humana es perfectible se pueden detectar errores que deben ser subsanados para lograr las mejoras en el servicio.

Características generales

Guinchet, Menou y Sutter consideran que la DSI es un servicio de difusión activo o dinámico porque se dirige hacia el usuario, a diferencia de los que ellos clasifican como pasivos o estáticos, que son los que se encuentran a disposición del usuario en la biblioteca como por ejemplo el servicio de préstamo, el acceso a bases de datos, servicio de fotocopias y otros. (Vieira, 2003)

El servicio de DSI facilita al usuario la información que necesita sin necesidad de acudir a la unidad de información que lo proporciona y su periodicidad depende de las necesidades de los usuarios, pueden ser semanales, mensuales, semestrales, etc.

Actualmente es posible efectuarla completamente de manera automática donde cada usuario decide qué quiere recibir, con qué frecuencia y si desea darse de alta del servicio lo puede hacer en el momento que él estime. Para implementar un servicio de este tipo se requiere de algún programa informático que integre en un único concepto el acceso y la búsqueda en la base de datos, la agenda del sistema operativo y el correo electrónico. Las consultas a las bases de datos funcionan automáticamente al igual que las respuestas que se envían a cada usuario registrado en la lista de correos asociada al servicio. El mensaje de correo que se envía contiene un documento anexo con las referencias de aquellos documentos que se ajusten al perfil de información que ha solicitado o los textos íntegros de los documentos. (Castillo, 2004)

En la literatura especializada sobre el tema que ocupa este trabajo, se encuentran numerosas experiencias relativas a la implementación de servicios en diversas unidades de información como es el caso del Departamento de Ecología Humana del CINVESTAV-Mérida, que después de establecer el perfil de los usuarios se les envía 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. La información que se les hace llegar proviene de diversas fuentes (artículos específicos, tablas de contenido de revistas de interés, conferencias o escritos encontrados en Internet) y también referencias bibliográficas seleccionadas (de catálogos disponibles en Internet o a partir de reseñas en fuentes diversas). Es un servicio permanente y proporciona información actualizada.

Por otra parte la compañía Elsevier Science ha desarrollado servicios de alerta como el *Contents Alert* (1993) mediante el cual se distribuía de forma gratuita por correo electrónico las tablas de contenido de un importante grupo de revistas agrupadas por disciplina; *Contents Direct* (1994), que incluía títulos editados en el Reino Unido y consistía en el envío por correo electrónico de las tablas de contenido de cada fascículo semanas antes de que fuera publicada y distribuida la revista y meses antes de que se incluyera en publicaciones

secundarias; y *CAPCAS* (*Computer Aided Production for Current Awareness*), servicio electrónico de alerta que brindaba información básica sobre lo que se encontraba en proceso de edición. (Sánchez, 1999)

El uso de Internet es habitual para estos servicios ya que es una fuente de información muy importante y a veces constituye también el medio de distribución de la información, pues se pueden encontrar numerosos sitios de acceso gratuito, catálogos de universidades y accesos a los textos completos de tesis, así como a memorias de congresos, también encuentran referencias de materiales bibliográficos que pueden adquirirse mediante compra; también se ofertan servicios de DSI mediante bibliotecas digitales.

Pero todas las experiencias descansan sobre la base de un pleno conocimiento de las necesidades e información personalizada de los usuarios o grupo de ellos con intereses y necesidades comunes, lo cual es muy importante para lograr satisfacerlas. Estas no son permanentes sino que van cambiando mediante lo que el usuario va aprendiendo y a veces por el cambio en sus actividades por lo que es necesario un seguimiento de las mismas.

2. Caracterización del centro

El Centro de Estudios Demográficos (CEDEM) perteneciente a la Universidad de la Habana, es una organización especializada en estudios de población. Fue creada el 9 de febrero de 1972. Desarrolla una importante labor científica nacional y de proyectos de cooperación internacional, a partir de los lineamientos de la dirección por objetivos de la Educación Superior. Conjuntamente con su creación fue inaugurada su biblioteca especializada "Juan Pérez de la Riva", destinada en sus inicios al servicio bibliotecario y la organización de una pequeña colección de libros; constituyendo el punto de partida de su evolución.

El ciclo de su desarrollo de la biblioteca está enmarcado en cuatro etapas fundamentales:

- Surgimiento y consolidación de objetivos y funciones; se adquirió una base bibliográfica y se crearon las condiciones para su almacenamiento y procesamiento (1972-1981).
- Proyección técnica y de relaciones institucionales en el plano nacional e internacional (1982-1986).
- Ampliación de las capacidades técnicas instaladas y de la introducción de nuevas tecnologías como la automatización de procesos y tareas en forma integral y el uso de soportes ópticos (1987-1996).
- Estancamiento a pesar de los logros alcanzados hasta la fecha, debido a la pérdida de los catálogos automatizados y manuales, además de que el personal existente en el momento no era suficiente para el trabajo en la biblioteca (1997-2002).

Del año 2002 hasta la fecha actual la biblioteca ha experimentado nuevos cambios que han sustentando su desempeño. A partir de esta etapa se reelaboró su perfil estratégico:

Misión:

Satisfacer necesidades de consulta y uso del patrimonio bibliográfico nacional en materia de Población y Desarrollo, brindando sus servicios en diferentes soportes, incluyendo las TIC a investigadores, profesores y estudiosos de estos temas. Priorizar la atención a proyectos de investigación y apoyar bibliográficamente la enseñanza académica tanto de pregrado como de postgrado.

Visión:

En el 2012 la biblioteca “Juan Pérez de la Riva” se ha consolidado como biblioteca electrónica y se avanza en la conformación de la biblioteca virtual. Sus acogedoras instalaciones y su condición de ser la más avanzada biblioteca especializada de su tipo en el país, son el lugar de cita obligada de investigadores, profesores y estudiosos en las temáticas de Población y Desarrollo, tanto en el ámbito universitario como fuera de este, quienes reciben servicios de información de valor agregado de alta calidad y pertinentes a partir

de información actualizada en sus colecciones en cualquier tipo de soporte. Se ha consolidado además como la biblioteca que brinda apoyo bibliográfico e informacional a los distintos proyectos de investigación que ejecuta el UNFPA en Cuba. Cuenta en su plantilla con personal calificado y en constante superación profesional. El 100% de su catálogo está completamente automatizado, al igual que el control de los préstamos de documentos. En su sala de lectura se cuenta con 2 puestos de trabajo para el acceso de los usuarios a documentos digitales y a bases de datos propias o externas.

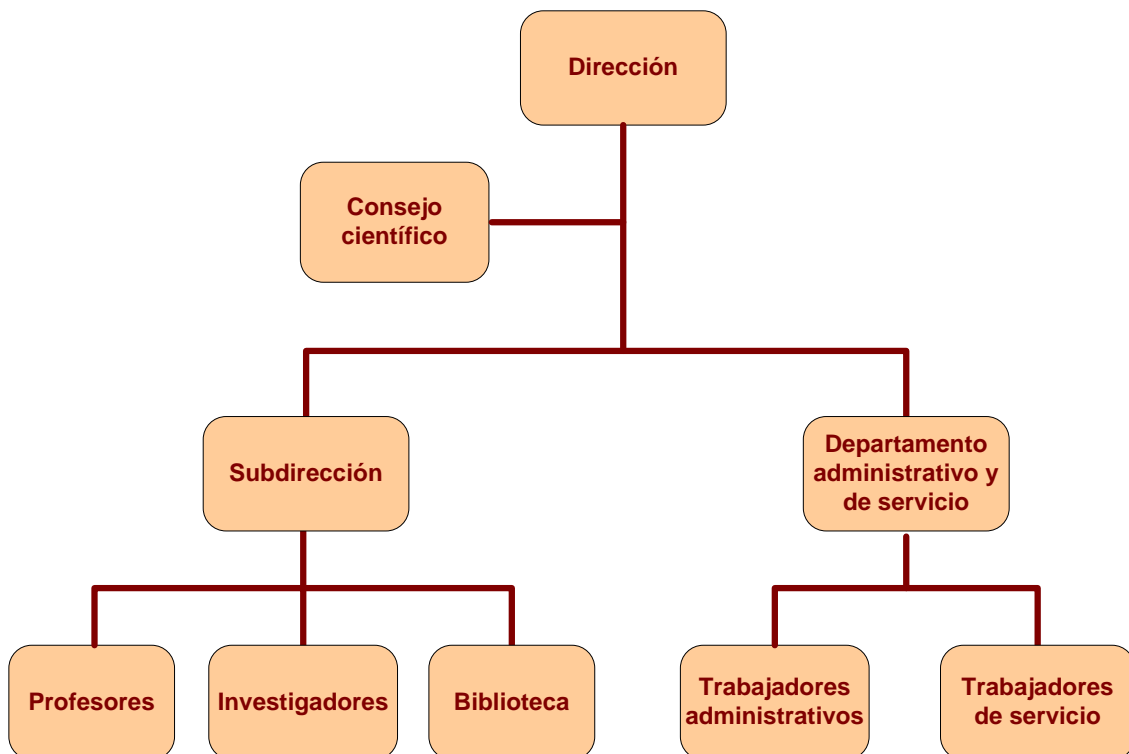
Entre sus principales funciones están:

- Planificar, dirigir y controlar los procesos relacionados con la adquisición coordinada y balanceada de la literatura científica y técnica en materia de población y desarrollo.
- Organizar, almacenar y custodiar la literatura científica y técnica que llegue o se adquiera.
- Planificar, organizar, dirigir y orientar el procesamiento analítico sintético de la información en el marco del Sistema de Información y Comunicación (SIC).
- Asegurar la prestación de servicios y productos informáticos eficientes y efectivos a los usuarios del CEDEM.

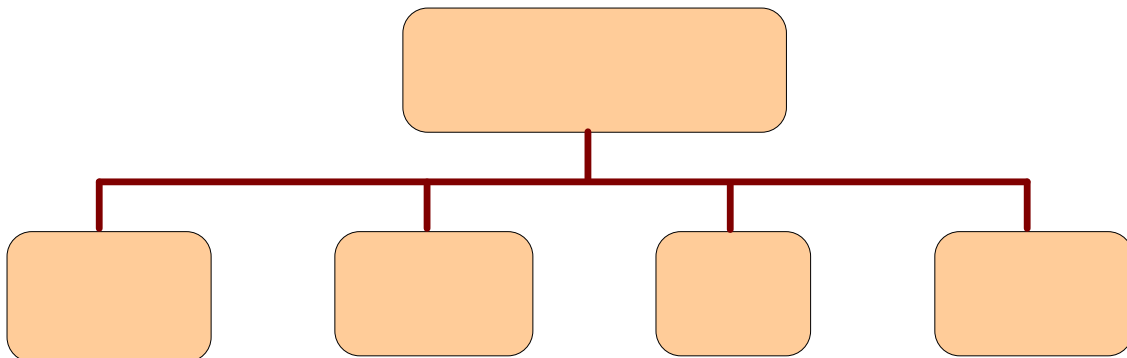
La biblioteca ofrece los siguientes servicios:

- Préstamo externo e interno.
- Préstamo interbibliotecario.
- Consulta y referencia.
- Consulta en bases de datos remotas y adquiridas.
- Búsqueda en Internet.
- Servicio de información vía E-mail.

La biblioteca está subordinada a la subdirección del centro, el cual se encuentra estructurado de la siguiente forma:



La biblioteca se encuentra organizada de la siguiente forma:



3. Diseño del Servicio de Diseminación Selectiva de la Información.

A partir de los resultados obtenidos en el estudio de usuarios se percibió que el mercado de esta institución fundamentalmente está compuesto por profesores e investigadores, los cuales constituyen los usuarios potenciales de este centro. Una de las prioridades del mismo es la actividad científica. En este

sentido, se han trazado líneas de investigación que responden a las estrategias anteriormente propuestas, e incorporan otras que han devenido ineludibles por su interés social. En términos generales se pueden enmarcar en los siguientes temas:

- Salud reproductiva y fecundidad.
- Nupcialidad, familia y hogares.
- Dimensiones demográficas y socioeconómicas de la salud y la mortalidad.
- Cuestiones empíricas, metodológicas y teóricas de los modelos demográficos.
- Demografía de la estructura por edades: ancianidad, infancia, juventud, análisis por cohorte y el dividendo demográfico.
- Envejecimiento (aspectos sociales, económicos y demográficos, transferencias intergeneracionales).
- La vulnerabilidad y las teorías de la transición demográfica.
- Nexos entre población, medio ambiente y desarrollo.
- La migración interna y distribución territorial.
- La migración internacional en los estudios de población.
- Demografía de la fuerza de trabajo.
- Población y políticas públicas.

Para desarrollar estas líneas de investigación el centro se ha estructurado en un conjunto de grupos de trabajo, los cuales son:

Nombre	Responsable	Integrantes
1. FECUNDIDAD, NUPCIALIDAD Y FAMILIA	Dra. Sonia Catasús	Dra. María Elena Benítez Pérez Dra. Grisell Rodríguez Gómez MSc. Marisol Alfonso de Armas
2. MORTALIDAD Y SALUD	Dr. Lorenzo Herrera	Dr. Raúl Hernández Castellón Dr. Rolando García Quiñones Dra. Grisell Rodríguez Gómez

3. MIGRACIÓN INTERNA Y DISTRIBUCIÓN ESPACIAL	Dra. Norma Montes	Dra. Cristina López Callejas Dr. Eduardo San Marful Orbis MSc. Blanca Morejón Seijas MSc. Arnoldo Oliveros Blet Lic. Pedro Martínez
4. MIGRACIÓN INTERNACIONAL	Dr. Antonio Aja	Dra. Cristina López Callejas Lic. Daylín Cecilia Rodríguez
5. ENVEJECIMIENTO DE LA POBLACIÓN	Dr. Raúl Hernández	Dra. María Elena Benítez Pérez Lic. Niuva Ávila Vargas
6. POBLACIÓN, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO	Dr. Gilberto J. Cabrera	Dra. Sonia Catasús Cervera Lic. Juan Molina Soto MSc. Marisol Alfonso de Armas MSc. Arnoldo Oliveros Blet
7. POBLACION Y RECURSOS LABORALES	Dr. José Luis Martín	Lic. Juan Molina Soto Lic. Taylí López Tutusaus
8. COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN EN POBLACION	Dra. María E. Benítez	Msc. Marisol Alfonso de Armas Dr. Eduardo San Marful Orbis MSc. Blanca Morejón Seijas Lic. Yolanda Morejón Bravo Lic. Yalemi Barceló

Cada uno de estos usuarios desarrolla una dinámica de trabajo compleja, ya que todos realizan funciones de investigadores y de profesores al mismo tiempo. Esto trae como consecuencia que posean tiempo limitado para consultar la documentación necesaria, por lo que requieren de un servicio personalizado que de manera simultánea les brinde esta información y que agilice el tiempo de búsqueda y recuperación de la misma.

Por ello, se determinó diseñar un servicio de Diseminación Selectiva de la Información (DSI), ya que el mismo es un tipo de servicio que permite que los usuarios reciban información confiable y actualizada de manera sistemática lo que facilita el desarrollo de las investigaciones de los mismos. Este servicio tiene la siguiente visión:

Ser un servicio personalizado de alta calidad a partir de la satisfacción de las necesidades informativas de investigadores y profesores del CEDEM, ofreciendo información pertinente, relevante y oportuna reduciendo los plazos de tiempo, de manera que viabilice la toma de decisiones de los grupos de trabajo a los cuales se subordinen.

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 demográficos y de población.
3. Complementar las vías de adquisición de información por parte de los investigadores y profesores, para así contribuir a la toma de decisiones por parte de los mismos.
4. Mantener a los investigadores y profesores debidamente actualizados en relación a las líneas de investigación que desarrollan.
5. Disminuir el tiempo de búsqueda y recuperación de información de estos usuarios.

Teniendo en cuenta los objetivos mencionados anteriormente, se puede definir que la información que se utilizará para satisfacer las necesidades de estos usuarios no va a hacer distinción de tipo de formato, por lo que va a utilizar tanto el formato impreso como el digital.

3.1 Matriz DAFO

En el centro se pueden percibir elementos que constituyen amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas para la implementación de este servicio, estas son:

Amenazas:

1. Inestabilidad en la conexión a Internet que puede atrasar la entrega a tiempo de los documentos.
2. No retroalimentación por parte de los usuarios, lo cual no permitirá conocer si el servicio está cumpliendo su función informativa.
3. Por ser una entidad presupuestada, puede que en alguna ocasión la cuota de Internet destinada al centro se agote.
4. La variedad de títulos en Internet atenta contra la confiabilidad de la información, por lo que se hace imprescindible disponer de especialistas capaces de seleccionar correctamente la información deseada.
5. El personal calificado en las Nuevas Tecnologías de la comunicación (Informáticos) generalmente no les motiva trabajar en el sector bibliotecario.
6. Pérdida del fluido eléctrico.

Oportunidades:

1. La Biblioteca está ubicada en el mismo edificio que el CEDEM, lo cual la incluye entre los departamentos que cuentan con la red de computadoras, permitiéndole hacer uso de la misma para difundir la información y así cumplir con su función de unidad informativa.
2. Al contar la institución con Internet se puede acceder directamente a información novedosa, ahorrándose tiempo y evitándose tener que destinar dinero adicional para su instalación.
3. El CEDEM mantiene relaciones de proyectos con organizaciones nacionales e internacionales prestigiosas, que permiten el acceso a información novedosa sobre la investigación demográfica y en los estudios de población en el país y en el extranjero, y la ampliación y diversificación de los fondos bibliográficos de la biblioteca.
4. Constituye la única biblioteca especializada en demografía y estudios de población en el país.
5. Intensa labor investigativa en algunas de las temáticas a las que se dedica el centro.

Debilidades:

1. Falta de personal asignado por plantilla.
2. Una parte significativa del fondo documental no está procesado, lo que impide su recuperación.
3. No se reciben en la biblioteca todos los resultados generados por profesores e investigadores del centro.
4. No se hace procesamiento analítico a las publicaciones seriadas.
5. Exceso de humedad en el local de la biblioteca que afecta la conservación de los documentos
6. Poco espacio disponible para la ubicación de los nuevos documentos que se adquieren.

Fortalezas:

1. Buenas condiciones de infraestructura tecnológica y mobiliario.
2. Asignación representativa de cuotas de Internet que facilitan una mayor cantidad de búsquedas de información.
3. Reconocimiento por parte de la dirección del centro como área priorizada dada su importancia.
4. El personal que labora en la biblioteca conoce las temáticas de investigación de los usuarios reales.
5. Disposición del personal para desarrollar nuevos servicios de información en el centro que satisfagan las necesidades de sus usuarios.
6. Actualización de los contenidos de la Intranet del centro por parte de la biblioteca, lo que permite un flujo interno constante de información.

3.2 Recursos requeridos para el diseño del servicio

Para la implementación del servicio se consideran necesarios los siguientes recursos:

Recursos humanos

La presente propuesta parte de la ampliación de los recursos humanos ya que la biblioteca no cuenta con el personal suficiente para desarrollar este servicio. A continuación se presenta el personal que se requiere para su implementación y mantenimiento:

- Dos técnicos en Bibliotecología y Ciencia de la Información que se encargarán de catalogar, indizar, hacer el resumen indicativo de cada documento y llenar la base de datos periódicamente.
- Dos especialistas en Bibliotecología y Ciencia de la Información que se encargarán de la realización de búsquedas y selección de fuentes en Internet así como la diseminación de la información a los investigadores y profesores. Estos especialistas llevarán a cabo la actualización de los perfiles de los usuarios.
- Un informático que se encargará de crear e implementar la base de datos.

Recursos financieros

La biblioteca cuenta con un presupuesto disponible para la adquisición de bibliografía actualizada, en lo que se refiere a equipamiento tecnológico se ha visto beneficiada a través del Proyecto de Capacitación que ejecuta el Centro con el financiamiento del UNFPA con una moderna infraestructura tecnológica, además de mobiliario y materiales de oficina. Esto representa un paso de avance respecto a años anteriores.

La principal fuente sobre la cual la biblioteca diseñará, ampliará y evaluará este servicio de información es precisamente la documentación actualizada, por lo que se requiere de un estudio para calcular el costo aproximado de lo que se necesita para la compra de documentos en cualquier soporte así como para el pago de determinados servicios de información en redes internacionales y bases de datos especializadas que permitan un aseguramiento a los requerimientos de los distintos temas y líneas de investigación. Una vez desarrollado el estudio se procederá a la aprobación del proyecto de este

servicio por parte del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) para realizar la compra.

Se debe realizar la implementación del servicio teniendo en cuenta que el mismo puede aportar los siguientes beneficios:

- Viabilizar el flujo de información en el CEDEM.
- Compartir información relevante.
- Disminuir los espacios de tiempo de la búsqueda de información por parte de los profesores e investigadores.
- Agilizar el trabajo de los grupos de investigación.
- Optimizar la toma de decisiones de los grupos de investigación.

Recursos materiales

Desde el comienzo del flujo de documentos se requieren diversos insumos materiales característicos del trabajo en oficina. La administración del centro provee a la biblioteca de la mayoría de ellos. La biblioteca posee una cuota de Internet, correo nacional con salida internacional y con una Intranet, los cuales se van a utilizar para poner en marcha este servicio. Además cuenta con el siguiente equipamiento tecnológico para desarrollarlo:

- 1 computadora Celeron R CPU 2,66 Ghz, RAM 448 MB Disco Duro 150 GB, con quemador de DVD.
- 2 Pentium 4 CPU 3 Ghz RAM DDR 256 MB Disco Duro 80 GB, con quemador de CD.
- 1 Pentium 3, 800 Mhz, RAM 128 MB, Disco Duro 4 GB.
- 1 Scanner HP scanjet 3670.
- 1 impresora EPSON LX-300+.
- 1 impresora HP Laserjet 3390.

3.3 Procesos para realizar el servicio

Para desarrollar este servicio se requiere de la ejecución de los siguientes procesos:

Entrega de los perfiles:

Los especialistas de información les entregarán a los investigadores y profesores la planilla del perfil para que la llenen. Esta planilla se le enviará a cada uno de ellos por correo electrónico y se les dará un período de 3 días para que la envíen con los datos solicitados. Este proceso se debe realizar mensualmente para contribuir a la actualización constante de los mismos, de forma que permita una mayor personalización del servicio.

Análisis de los perfiles:

Después de tener en su poder los diferentes perfiles de los usuarios a los cuales está destinado este servicio, los especialistas de información realizarán el proceso de análisis de los mismos. Luego se procederá a llenar la base de datos diseñada para el servicio. Serán destinados 3 días para desarrollar esta actividad.

Búsqueda:

Partiendo de los perfiles analizados se realizará la búsqueda correspondiente en Internet apoyándose en los buscadores más confiables, en la base de datos de POPLINE y en la Red de Bibliotecas de CLACSO. Además se desarrollarán las búsquedas en el fondo bibliográfico de la propia biblioteca a partir del catálogo automatizado soportado en Winisis que contiene las bases de datos siguientes:

- CEDEM: contiene documentos elaborados por los propios investigadores y profesores del centro.
- INFO e INFO 2: registran informaciones generales sobre todas las temáticas abordadas en el centro pero de corte internacional.

- CUBA: está conformada por documentos que tratan temas diversos de la nación incluyendo la demografía y estudios de población.
- TESIS: agrupa todas las tesis desarrolladas por los profesores e investigadores. Además incluye las tesis de los estudiantes que han cursado las maestrías que imparte el centro.
- DORE: contiene las obras de referencias de estas temáticas.

Se destinará una semana para la búsqueda de la información.

Selección:

Seguidamente se seleccionarán los documentos relevantes de la búsqueda atendiendo a las necesidades individuales de cada usuario, y a partir de esta selección se descartarán aquellos que no lo sean. Este proceso se realizará de manera simultánea al proceso de búsqueda.

Procesamiento:

Estos documentos seleccionados serán procesados en un tercer nivel de catalogación por ser esta una biblioteca especializada. La indización se realizará utilizando como herramienta el tesoro que posee la institución. Además se realizará un resumen indicativo a cada documento con el propósito de mostrarle al usuario una panorámica del contenido del mismo. Para esta actividad se destinará una semana.

Almacenamiento:

Los documentos procesados serán almacenados en el fondo activo, es decir, en una base de datos a texto completo, la cual estará estructurada por grupos y por usuarios, lo que facilitará la disseminación de la información, razón por la cual necesitará cierto nivel de calidad. En este proceso se emplearán dos días.

Diseminación:

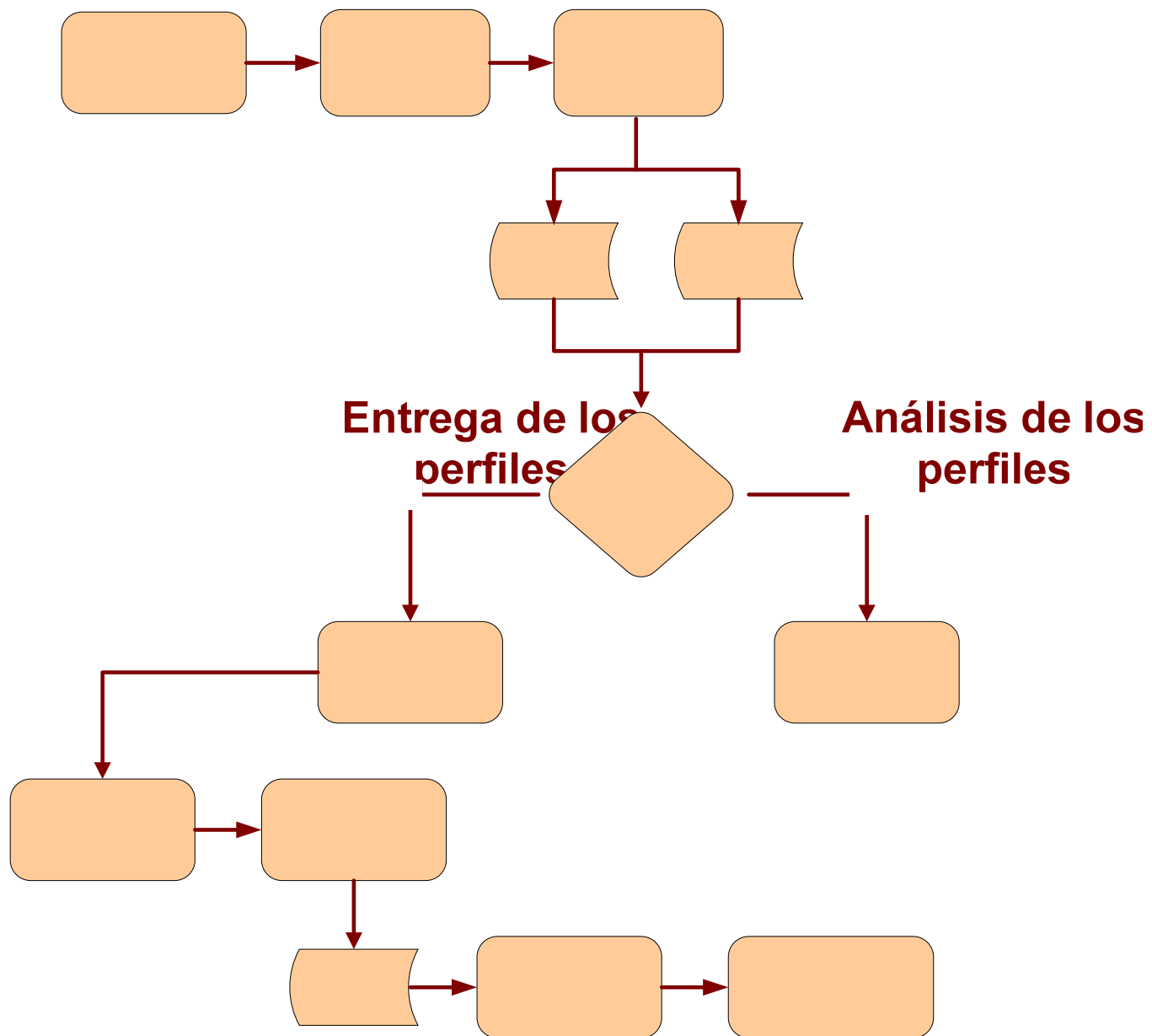
Estos documentos serán disseminados a los usuarios por medio del correo electrónico. Este proceso se llevará a cabo mensualmente.

Retroalimentación:

Se llevará a cabo mediante las tres vías que se utilizan en el centro para viabilizar la comunicación: telefónica, personal o electrónica.

PROCESOS	ENTRADAS	SALIDAS
Entrega de los perfiles	Perfiles de los usuarios	Perfiles de los usuarios llenados.
Análisis de los perfiles	Perfiles de los usuarios llenados.	Perfiles analizados
Búsqueda	Perfiles analizados	Diversidad de documentos descargados de Internet y de las bases de datos.
Selección	Diversidad de documentos descargados de Internet y de las bases de datos.	Documentos seleccionados que contengan información relevante
Procesamiento	Documentos seleccionados que contengan información relevante.	Documentos catalogados, indizados y con sus respectivos resúmenes indicativos.
Almacenamiento	Documentos catalogados, indizados y con sus respectivos resúmenes indicativos.	Documentos almacenados en la base de datos.
Diseminación	Documentos almacenados en la base de datos.	Documentos diseminados.
Retroalimentación	Documentos diseminados.	Respuestas por parte de los usuarios si los documentos suministrados se corresponden con sus necesidades.

Representación de los procesos:



Sí

3.4 Cronograma

Acción	Tiempo	Responsable
Creación de la base de datos	Un mes	Informático
Entrega de los perfiles	Un día	Especialistas de información
Llenar los perfiles y enviarlos	3 días	Investigadores y profesores
Análisis de los perfiles y llenar la base de datos	3 días	Especialistas de información
Realizar las búsquedas	Una semana	Especialistas de información
Efectuar el procesamiento	Una semana	Técnicos en bibliotecología
Almacenar en la base de datos	Dos días	Técnicos en bibliotecología
Diseminar la información	Un día	Especialistas de información
Prueba del servicio	Seis meses	Equipo de trabajo

El servicio se enviará a los investigadores y profesores todos los meses.

3.5 Regulaciones

- El servicio solo estará disponible para los investigadores y profesores del CEDEM.
- Los usuarios que deseen recibir los beneficios del servicio deben suscribirse por cualquier vía disponible – telefónica, personal o electrónica – para así tener un control de qué será diseminado y a quién.
- Los usuarios deben comunicarle a la institución en qué medida les fue útil la información suministrada por la misma.
- Suspender por un tiempo determinado el envío de información a aquellos usuarios que no cumplan con la retroalimentación establecida.
- Establecer las medidas de seguridad requeridas de la base de datos, que permitirán que solo esta pueda ser consultada, actualizada y modificada por el personal autorizado.

3.6 Promoción

El servicio como se ha expuesto anteriormente, va dirigido a un personal altamente calificado, que posee los requerimientos básicos para la utilización del mismo. No obstante es preciso enumerar una serie de acciones estratégicas que faciliten su promoción:

1. Designar a un especialista en Bibliotecología y Ciencias de la Información (BCI) con habilidades comunicativas para dar a conocer en que consiste el servicio de DSI.
2. Dar a conocer los objetivos y visión del servicio de DSI a los investigadores y profesores del CEDEM.
3. Impartir a través de las reuniones metodológicas que se realizan en el centro un seminario con los requerimientos básicos que se deben conocer para la utilización correcta del servicio.
4. Informar las características clave del servicio.
5. Coordinar una reunión metodológica después de implementado el servicio para conocer las dudas y sugerencias acerca del mismo.
6. Evaluar conjuntamente con los usuarios el servicio de DSI.
7. Difundir tanto en formato papel como electrónicamente el manual de procedimientos del servicio de DSI a todos los profesores e investigadores.
8. Asesorar de manera individual a los usuarios del servicio de DSI si lo requieren.

La promoción de este servicio implica un conjunto de acciones de comunicación estratégica, coordinadas y sostenidas a lo largo de la implementación del mismo. El CEDEM cuenta con soportes promocionales que permiten la difusión de sus principales resultados científicos y del quehacer de la organización. El Boletín Mensual Informativo Infopob, es un medio muy pertinente para dar a conocer el servicio de DSI a todos los profesores e investigadores, teniendo en consideración que, su objetivo es divulgar las principales actividades que tienen lugar en el centro, además de brindar

información sobre las nuevas adquisiciones de documentos entre otros aspectos.

Existe un directorio de correos electrónicos de todos los públicos vinculados al CEDEM a los cuales se les mantiene informado del acontecer de la organización, donde se lanzará también el nuevo servicio de DSI con aras de ampliar el mercado al que va dirigido.

Las características y novedades del servicio se publicaran y promocionarán en la Revista Electrónica Novedades en Población así como en el Sitio Web, en la Intranet Corporativa y en las sesiones científicas que acontecen en el CEDEM. Otro punto clave es la realización de eventos y talleres en el centro, eventos de alcance nacional e internacional, donde se deben crear espacios que promuevan el servicio de DSI.

Además existe un aspecto que es elemental no solo para el lanzamiento del servicio sino para el mantenimiento exitoso de este, que consiste en aumentar la satisfacción y motivación de los usuarios para lograr un clima de confiabilidad en el mismo. El cumplimiento de los objetivos del servicio así como la disposición de todos los involucrados en el diseño e implementación es fundamental para darle credibilidad.

Conclusiones

- El servicio de diseminación selectiva de la información permite canalizar información actualizada a los usuarios teniendo en cuenta necesidades específicas de manera personalizada.
- La biblioteca del Centro de Estudios Demográficos de la Universidad de la Habana, requiere de la implementación del servicio de diseminación selectiva de la información, para favorecer la labor investigativa del centro.
- El diseño del servicio de diseminación selectiva de la información desarrollado para el sistema de información del CEDEM, parte de la necesidad de los investigadores y profesores, por lo que contribuye al mejoramiento de la relación usuario – sistema. Además, consolida el papel fundamental que juega este sistema de información dentro del CEDEM.

Recomendaciones

- Realizar periódicamente estudios de usuarios que permitan conocer sus principales necesidades de información.
- Implementar el servicio de Diseminación Selectiva de la Información en la biblioteca del CEDEM.
- Estudiar periódicamente las nuevas tendencias de este servicio con vistas a perfeccionarlo.

Bibliografía

Castillo, L., (2004) "Tema 6: Difusión de la información" en *Biblioteconomía. Segundo cuatrimestre. Curso 2004-2005*. [En línea]. Disponible en: <http://www.uv.es/macass/T6.pdf>. [Consultado el 23 de septiembre de 2009]

Gutiérrez, O., (2008) *Diseminación Selectiva de Información en Bibliotecas Universitarias*. Informe académico. Ciudad de México, Universidad Nacional Autónoma de México.

Larrazabal, D. y D. R. Pardo, (2006) *Propuesta del Sistema de Gestión de Información en la Consultoría de Negocios Avante*. Tesis de licenciatura. Ciudad de La Habana, Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana

Rojas, J. L., (s.a.) *Título y subtítulo en cursivas. Número de volumen si es necesario, número de edición si no es la primera, en caso de ser relevante se puede colocar aquí el nombre del editor o traductor Ciudad de edición, Editorial*.

Saide, R., (2003) "Diseminación selectiva de información (DSI): implementación para el Departamento de Ecología Humana del CINVESTAV-Mérida" en *Bibl. Univ., Nueva Época*. Vol. 6, No.1, 40-46 pp.

Sánchez, A., (1999) "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". [En línea].

Disponible en: <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volIII1/clase.html> [Consultado el 28 de septiembre de 2009]

Torres, G. A., (2001) "Los servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional" en *Investigación Bibliotecológica*. Vol. 5, No.31, 112-124 pp.

Vieira, M., (2003) "Reflexiones sobre la diseminación de informaciones" en *Ciencias de la Información*. Vol. 34, No. 1, 25-32pp.

Anexo 1: Perfil de usuario

Estimado usuario, con el propósito de ofertar un servicio de Diseminación Selectiva de la Información, se requiere que usted entregue por este medio los datos que se le solicitan a continuación:

Apellidos: _____

Nombre(s): _____

Correo electrónico: _____

Área que investiga: _____

Idiomas que domina: _____

Recursos de información que utiliza: _____

Sitios que utiliza con frecuencia: _____

Información que necesita: _____

Formato(s) en que desea la información: _____
