

Contribuciones breves

Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Holguín

El estudio de las necesidades profesionales de información, piedra angular de la gestión bibliotecaria en salud

The Study of Information Professional Needs as Cornerstone of Library Management in Health

*Rubén Cañedo Andalia*¹, *Ivonne Celorrio Zaragoza*²

1. Licenciado en Información Científico-Técnica y Bibliotecología. Grupo de Alfabetización Informacional. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Universidad de Ciencias Médicas Holguín.

2. Licenciada en Filosofía. Asistente. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Universidad de Ciencias Médicas de Holguín.

RESUMEN

Se trata el lugar y la importancia del estudio de las necesidades profesionales de información en la gestión de la información/conocimiento en las instituciones de salud; así como de los profesionales de la información y sus relaciones usuario-bibliotecario y bibliotecario-institución para el éxito de dicha gestión. El estudio de las necesidades profesionales de información en una institución de salud es la piedra angular de la gestión de la información/conocimiento en las instituciones de salud y en este sentido, los profesionales de la información desempeñan un papel decisivo.

Palabras clave: necesidades profesionales de información, gestión de la información, bibliotecarios, salud pública.

ABSTRACT

The place and the importance of studying the professional information needs in the information/knowledge management for the health institutions as well as information professionals and their librarian relationships: librarian-user and librarian-institution for success of such management are treated. The study of the professionals information needs is the cornerstone of information management/knowledge in health institutions and in this sense, information professionals play a crucial role.

Key words: information professional needs, information management, librarians, public health.

INTRODUCCIÓN

Identificar, caracterizar y expresar con claridad y precisión una necesidad de información, es un proceso sumamente complejo del que depende sustancialmente la necesaria alineación usuario-organización. Sin embargo es frecuente aún encontrar instituciones de información que carecen de la comprensión adecuada y la metodología necesaria para actuar en correspondencia directa con las necesidades de sus usuarios. Estas necesidades, dinámicas por demás son las que deben orientar en cada momento el quehacer no solo de los servicios sino de la totalidad de las actividades de las organizaciones de información. Aunque muchos profesionales piensen que conocen sus necesidades con exactitud, a menudo es su interacción con otros profesionales o con los propios recursos de información la acción decisiva que posibilita develar sus particularidades en cada caso.

NECESIDADES PROFESIONALES DE INFORMACIÓN, BIBLIOTECARIOS Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN SALUD

Si los miembros de una organización desean mantener su competencia profesional deberán ser capaces de identificar, evaluar, seleccionar, organizar, utilizar y diseminar con eficiencia la información/conocimiento, individual y colectivo existente en las fuentes personales, institucionales y documentales, propias o externas, es decir, deberá ser capaz de gestionar o administrar la información/conocimiento con el propósito de soportar sus acciones, tomar decisiones, resolver problemas, mejorar los productos, servicios y procesos y sobre todo, cumplir con sus responsabilidades en la organización.

Y ello es solo posible a partir de la obtención de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para: 1) reconocer, caracterizar y expresar correctamente sus necesidades de información; 2) identificar las fuentes de información apropiadas; 3) recuperar la información pertinente; 4) evaluarla; 5) organizarla; 6) aprehenderla; 7) utilizarla y 8) diseminar la información resultante en forma ética y efectiva ^{1,2}; es decir, cuando los miembros de la organización, poseen una adecuada formación en competencias informacionales.

En una organización de salud, la gestión de la información/conocimiento tiene como objetivo principal mejorar la calidad de los cuidados de salud, la docencia, las investigaciones y la dirección y ello como es lógico, redundará en un aumento del nivel de salud y bienestar de los ciudadanos ³.

El primero de los procesos y el determinante por el que transcurre el ciclo de la gestión de la información en salud es el estudio de las necesidades profesionales de información de la organización. El profesional de la información y las relaciones usuario-bibliotecario y bibliotecario-institución son esenciales para el éxito de dicha gestión.

Las necesidades profesionales de información en el campo de la salud responden a problemas de salud, identificarlos con precisión, y su registro en los documentos apropiados, posibilita con posterioridad disponer de la información necesaria para planificar el suministro de la información necesaria

para el desarrollo de las actividades propias de la institución: comúnmente, asistencia, docencia, investigación y gerencia.

Las necesidades de información en salud se originan en diferentes contextos y se registran en una amplia variedad de fuentes personales, institucionales y documentales. Por esto es muy importante que los profesionales de la información conozcan e interactúen con sus usuarios potenciales, dígase, médicos, especialistas, enfermeras, profesores, investigadores, estudiantes de especialidades u otros (fuentes personales); en los escenarios donde estos desarrollan su actividad profesional: la consulta, la sala, el aula, el laboratorio, el grupo básico de trabajo u otros y participen con ellos en eventos como los consejos científicos o administrativos, la docencia, los pases de visita, las discusiones de casos, las reuniones del servicio, entre otros (fuentes institucionales, grupales o corporativas); con vistas a obtener una visión más completa del contenido y las exigencias de sus necesidades profesionales, porque es la actividad profesional de quienes se debe servir, en el contexto particular del usuario, la mayor fuente de generación de necesidades profesionales de información y la determinante principal de los requerimientos de éstas.

Sin embargo, es preciso también conocer los registros que generan esas actividades. Entre las fuentes documentales de información más útiles se encuentran las estadísticas nacionales, regionales e institucionales: diagnósticos o cuadros de salud, registros de ingresos, estadísticas de mortalidad y morbilidad, evaluaciones económicas, informes de trabajo, etc.; así como la documentación rectora que emiten organizaciones superiores y la institución donde laboran nuestros usuarios.

Si bien un problema de salud puede generar múltiples necesidades profesionales de información es imprescindible discernir cuáles exactamente son esas necesidades porque con frecuencia sucede que gran parte de la respuesta de los problemas no depende de la solución de ciertas necesidades de información sino de la reducción o eliminación de la influencia de otros factores, ajenos por completo a las funciones de una organización de información e incluso de la organización a la que ésta sirve. También es importante separar necesidades de información y formación profesionales y,

entre éstas últimas discriminar cuáles pueden ayudar a resolver nuestras instituciones de información. Las necesidades tampoco son iguales todas ni se satisfacen con igual tipo de información.

Determinar las necesidades reales de información de un individuo o una institución es una tarea muy difícil. Es común que los profesionales de la información se guíen por las demandas de información, en general, incompletas, imprecisas y parciales; las opiniones de ciertos directivos e individuos, comentarios informales y sobre todo por su propia visión de ellas y esto es un error que conduce con mucha frecuencia al fracaso de la gestión de la información en una organización. Se requiere de la consulta de los documentos rectores de la entidad y de sus diferentes clases de actividades, proyectos, procesos y líneas de desarrollo principales, su conocimiento y manejo; así como del quehacer y de los criterios de sus miembros. Pero, sobre todo se requiere de contrastar si existe correspondencia entre las observaciones, reflexiones, argumentos, planteamientos, ideas, críticas, de los propios médicos, sus enfermeras y del resto del personal que presta los cuidados de salud; los especialistas, los jefes de servicios, trabajadores antiguos; entre otros; y el contenido de una documentación debidamente actualizada, exhaustiva y profunda, porque ello, constituye una garantía para la identificación correcta de las necesidades reales de información de individuos e instituciones.

Una necesidad de información puede caracterizarse desde cuatro dimensiones básicas: 1) relativa al contenido semántico de la actividad; 2) relativa a la estructura de la actividad y sus requerimientos; 3) relativa a las condiciones peculiares en que se realiza la actividad y 4) relativa a las características socio-psicológicas y culturales del usuario. A su vez, cada una de estas dimensiones se operacionaliza en variables (e indicadores, si es necesario), que expresan aspectos particulares, necesarios para diseñar la oferta de información a cada usuario, como son: temática central, temas específicos y aspectos requeridos; tipo de información (académica, científica, metodológica, estadística, económica, gerencial, circunstancial, etc.); nivel de actualidad; alcance de la información (exhaustiva, específica, etc.); volumen de información; frecuencia de entrega; dominio de idiomas y de las tecnologías de la información; nivel de

conocimiento y actualización en la temática; tipo de actividad para el que requiere la información (investigación, docencia, asistencia, gestión, etc.); nivel de la organización donde labora (primario, secundario, terciario); entre otras, como las que puede proveer el profesional de la información, a partir de la identificación de los autores, instituciones y revistas más productivas, citadas y visibles, nacional o internacionalmente, en su tema de interés ².

Cuba, para orgullo de sus profesionales de las ciencias de la información, dispone de AMIGA, una metodología de factura nacional, desarrollada por el Doctor en Ciencias Israel A. Núñez Paula, orientada a la correcta identificación de las necesidades de información y formación de los recursos humanos a nivel individual y corporativo, que constituye una formidable aplicación de las teorías y principios del mercadeo y el control de la calidad al sector de las bibliotecas y las instituciones de información en general que curiosamente su autor la concibió sin el conocimiento de las referidas teorías y principios y solo sobre la base de su amplio dominio de la Psicología, y en especial, del tema de las necesidades de información de los individuos; la dinámica de la relación usuario-bibliotecario y algunos antecedentes establecidos por un reducido grupo de autores de la extinta Unión Soviética y otros países europeos del antiguo campo socialista.

Sin embargo, muchos bibliotecarios se olvidan de estos hechos cuando de estudios de usuarios y necesidades profesionales se trata y vuelven a imponerse sus criterios, en lugar de la fructífera interacción bibliotecario-usuario porque como metodología que es, requiere de una disciplina y una rigurosidad para su aplicación; si bien es comprensible que ella no es económicamente viable en su forma completa para una masa amplia de usuarios y debe introducirse en principio para asistir a aquellos que realizan actividades priorizadas en cada organización. Para aquellos usuarios que constituyen la mayoría en la institución, se aplica parcialmente y con el propósito de identificar solo las dimensiones y variables más importantes de sus necesidades profesionales.

CONCLUSIONES

- El estudio riguroso de las necesidades profesionales de información de los usuarios de una institución de información es la piedra angular de la gestión de la información/conocimiento en las instituciones de salud; y en este sentido, los profesionales desempeñan un papel clave.
- La interacción usuario-bibliotecario-institución es esencial para identificar, caracterizar y atender correctamente las necesidades de los profesionales de la salud en una organización de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. American Association of School Libraries (AASL). Information literacy standards for students learning. 1998. [citado 22 de noviembre de 2010]. Disponible en: http://www.ala.org/aasl/ip_nine.html
2. Fernández Valdés MM, Núñez Paula IA. Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud. En: Cañedo Andalia R, Rodríguez Labrada R, Fernández Valdés MM, Zayas Mujica R, Nodarse Rodríguez M, Sánchez Tarragó N, *et al.* Lecturas avanzadas para la alfabetización informacional en salud. Holguín: Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Universidad de Ciencias Médicas de Holguín; 2011. [citado 5 ene 2012]. Disponible en: http://www.hlg.sld.cu/sitios/CPICM/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=87&view=viewcategory&catid=5
3. González Rivero MC. Infodir: la gestión de información para los directivos de salud. *Acimed*. 2007[citado 4 ene 2012];15(5). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000500011&lng=es

Correspondencia

Lic. Rubén Cañedo Andalia. Correo electrónico: ruben@infomed.sld.cu