

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_6_02/aci02602.htm

Acimed Vol 10 06 2002

El servicio de referencia de la Biblioteca Médica Nacional: de lo clásico a lo virtual

Lic. Ana Luisa Pinillo León , Téc. Niurys Galindo Pinillo , Téc. Alina del Canto Enríquez

Resumen

La evolución de la sociedad, así como el rápido desarrollo tecnológico que se experimenta actualmente estimula un cambio en los servicios. En consonancia con ello, la Biblioteca Médica Nacional se ha propuesto crear un nuevo grupo de trabajo con el objetivo de ofrecer nuevos servicios de información a sus usuarios. De esta forma, la actividad de referencia se trasladó a la sala de lectura. Se muestra un conjunto de conocimientos y experiencias útiles a cualquiera de las dos variantes de dicho servicio: clásica y virtual. Para lograr los objetivos propuestos, se empleó la observación directa, se realizaron entrevistas en los puntos de presencia, tanto a los usuarios como al personal relacionado con la actividad. Además, se procesaron las boletas de solicitud de préstamo de documentos en la sala de referencia correspondientes a un año. Se identificaron las obras más utilizadas en ambas variantes del servicio. Se estableció la necesidad del adiestramiento continuo, tanto de los usuarios como de los profesionales de la información relacionados con la actividad estudiada.

DeSC: BIBLIOTECAS MEDICAS; SERVICIOS DE BIBLIOTECAS/utilización; SERVICIOS DE INFORMACION/ utilización; INTERFASE USUARIO-COMPUTADOR.

"Para que la humanidad pueda sobrevivir necesitamos una manera esencialmente nueva de pensar"

Einstein

La actividad de referencia se basa en la búsqueda de información. En ella, el referencista recibe los intereses de los usuarios, traduce sus preguntas en términos que faciliten la localización de los datos solicitados y realiza la búsqueda en una o varias fuentes, con el fin de obtener respuestas pertinentes. La literatura de referencia se emplea para obtener rápidamente ciertos datos de carácter científico, técnico, práctico, educativo, aplicado o cognoscitivo. Contiene resultados de generalizaciones teóricas y datos científicos fundamentales. Las obras de referencia presentan determinadas características que las diferencian: son aquellas que no se compilan para leerse de principio a fin, esto es una característica de los fondos de información y referencia (FIR). El servicio, por su parte, permite responder a una demanda con información procedente de cualquier fuente. El desarrollo de las nuevas tecnologías de almacenamiento, recuperación y diseminación de información, en especial de Internet, han influido sobre el servicio de referencia y sus

fondos. En virtud de ello, es cada vez mayor el caudal de conocimientos y publicaciones especializadas disponibles en versión electrónica útiles a este servicio. 1

Antecedentes

En una primera etapa, la Biblioteca Médica Nacional (BMN) disponía de un servicio de referencia, que comenzaba con el trabajo de un referencista en una pequeña sala de lectura. Allí se almacenaban y controlaban los documentos del FIR para su consulta por parte de los usuarios del servicio. Se disponía de una computadora, un lector de CD y capacidades multimedia; se utilizaban algunas enciclopedias en disco compacto para apoyar el fondo de obras clásicas, así como una serie de bases de datos de acceso local, a saber: CUMED: Registra la producción científica cubana en el campo de la medicina o sus ciencias afines, incluye las referencias y los resúmenes de los artículos. TEMED: Contiene las referencias bibliográficas correspondientes a las tesis presentadas en el área de la salud para optar por el grado de especialista, su retrospectividad alcanza el año 1993.

LIFMED: Comprende las referencias bibliográficas de los libros y folletos que ingresan al fondo de la biblioteca.

VIMED: Registra las referencias de los videos científicos que están disponibles para el préstamo interbibliotecario.

REFER: Contiene las referencias bibliográficas de los documentos que ingresan a la sala de referencia.

Las bases remotas más utilizadas incluían MEDLINE, la primera de las bases de datos bibliográficas de la Biblioteca Médica Nacional de los Estados Unidos y LILACS, una base con la literatura latinoamericana generada en el área de la salud producida por BIREME. Otros sitios visitados, con frecuencia, eran los de la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud. Una vez creada la página web de la BMN, integrante de la biblioteca virtual de salud de Cuba, se trató de colocar a disposición de los usuarios sus catálogos en línea, así como de facilitar el acceso por esta vía a los principales boletines publicados por la institución: INFODIR, NOVEDADES, BIBLIOMED y otros.

Situación actual

La BMN enfrenta ahora un nuevo reto: identificar, organizar y difundir la información necesaria a las labores de investigación, asistencia y gestión, educación, así como que contribuya al desarrollo cultural de los recursos humanos en salud, en un entorno electrónico y virtual.² Esta tarea requiere de profesionales capaces de determinar las necesidades de los usuarios, de buscar y evaluar información, de diseñar servicios bibliotecarios de valor añadido, que respondan a las necesidades preestablecidas de forma adecuada y en un tiempo razonable, siempre que disponga de los medios necesarios para su desempeño.

El crecimiento de los sitios de web de salud a escala internacional y nacional, así como la experiencia adquirida por los especialistas cubanos en la búsqueda de información, ha determinado la creación de un nuevo grupo de trabajo, denominado gerencia en servicios, adscripto a la sala de lectura, con la responsabilidad de consultar y diseminar información

sobre el conjunto de obras de referencia identificadas. Para esto se ha considerado que existe un gran número de obras de referencia virtuales en el web, cuyo conocimiento, uso y manejo serían de gran utilidad para los usuarios del sistema nacional de salud, además que los usuarios no utilizan el FIR virtual para localizar la información que recibían y utilizaban en la sala de referencia. En las terminales para usuarios (puntos de presencia), existe gran tendencia a utilizar el servicio de correo electrónico y no las bases de datos propias del área de la salud. Se observa también, que existe una mayor demanda de obras de referencia clásicas, en comparación con las virtuales a pesar de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías.

El presente trabajo se propone mostrar un conjunto de conocimientos y experiencias útiles sobre el servicio y el fondo de información a quienes asuman en el futuro la actividad de referencia en la BMN con el fin de garantizar el uso eficaz y racional del FIR existente en sus dos variantes.

Métodos

Se estudiaron las boletas de préstamo de los documentos solicitados en el servicio de referencia en el período comprendido entre enero de 1999 y el mismo mes del año 2000. A partir de ellas, se determinaron las materias y los tipos de documentos más solicitados. Se precisó el número de usuarios que utilizan las computadoras para hallar información propia del área de la salud en bases de datos nacionales e internacionales. Se navegó por los sitios de salud en el web de Infomed, BIREME, MEDLINE PLUS, OMS, etc. para localizar información de referencia de calidad. Se realizó una encuesta a las compañeras de la biblioteca que se relacionan directamente con los usuarios, así como al personal de servicio vinculado con la referencia de sala, para valorar su nivel de conocimiento y el uso del FIR clásico y virtual. Se encuestaron 85 usuarios en los puntos de presencia (sala de lectura), durante la segunda quincena del mes de marzo en el horario de la tarde, para valorar su nivel de conocimientos y el uso del FIR clásico y virtual (anexo 1 y 2). Del total de 298 usuarios que concurrieron a los puntos de presencia ubicados en la sala de lectura durante el período estudiado, se encuestaron, al azar, 85 usuarios (29%). Como ellos pueden solicitar más de un turno en las terminales, se cuidó de que estos fueran estudiados sólo una vez. Se procesó, tabuló y analizó la información contenida en las boletas y cuestionarios.

Utilización del FIR clásico y virtual

El documento más solicitado en el período fue el Anuario estadístico del MINSAP con 396 solicitudes, abarcó él solo un 53% de las solicitudes en el área de la información estadística (tabla 1).

Tabla 1. Documento del FIR clásico más utilizados sobre estadísticas de salud según solicitudes del servicio enero 1999-enero 2000

Documentos	Solicitudes	%
------------	-------------	---

Anuario estadístico. MINSAP	396	53
Indicadores básicos.MINSAP	90	12
World Health Report	74	10
Carpeta metodológica. MINSAP	57	8
World Health Statistics Quaterly	48	6
Indicadores básicos. OPS	31	4
Reporte técnico. Análisis y Tendencias en Salud. MINSAP	27	4
Morbidity Mortality Weekly Report	26	3
Totales	749	100

Fuente: Boletas de préstamo de sala de referencia

En el área de la información sobre medicina natural y tradicional, la Revista Cubana de Plantas Medicinales acumula la mayor demanda, con 207 (22% de las solicitudes), Fitoterapia Aplicada con 164 (18%) y la Revista de Medicina Complementaria y Medicina Holística con 155 (17%) En la tabla 2 se excluyeron 276 solicitudes correspondientes a la temática de homeopatía. La medicina natural y tradicional fue la temática más solicitada en el período, por las boletas de solicitudes con 928 documentos, si se incluyera la homeopatía en ella.

Tabla 2. Documentos solicitados en la especialidad de medicina tradicional. Período enero 1999-enero 2000

Documentos	Solicitudes	%
Revista Cubana de Plantas Medicinales	207	22
Fitoterapia Aplicada	164	18
Revista de Medicina Complementaria y Medicina Holística	155	17
Alternative Medicine	126	14
Plantas medicinales, aromáticas o venenosas de Cuba	65	7
Medicina natural al alcance de todos	50	5
Digitopuntura: masaje chino tui-na	24	3
Masaje energético	23	3
Parasicología e hipnosis experimental	23	3
Auriculoterapia: texto de aprendizaje	22	2
Herbario Medicinal IMSS	21	2
Técnica de masaje Wb 537Hof1985	14	1,5
Medicina Alternativa: La guía definitiva	14	1,5
Qui Gong para la artritis	10	0,1
Enciclopedia de oligoelementos	10	0,1

Total	928	100
-------	-----	-----

Fuente: Boletas de préstamo de sala de referencia.

El documento más solicitado en el período fue el Anuario estadístico del MINSAP con 396 solicitudes para un 24% del total de documentos analizados, la Revista Cubana de Plantas Medicinales con 207 para un 12% del total de documentos analizados, Fitoterapia Aplicada con 164 para un 10% y la Revista de Medicina Complementaria y Medicina Holística 155 para un 9% del total de documentos solicitados (tabla 3).

Tabla 3. Porcentaje con respecto a los documentos más utilizados dentro de las dos especialidades (Medicina Tradicional y Estadística) según solicitudes en el servicio enero 1999-enero 2000

Documentos	Solicitudes	%
Anuario estadístico. MINSAP	396	24
Indicadores básicos. MINSAP	90	5
World Health Report 1999	74	4
Carpeta metodológica. MINSAP	57	3
World Health Statistics Quartely	48	3
Indicadores básicos. OPS	31	2
Reporte técnico. Unidad y Análisis y Tendencias en Salud. MINSAP	27	2
Morbidity Mortality Weekly Report	26	2
Revista Cubana de Plantas Medicinales	207	12
Fitoterapia Aplicada	164	10
Revista de Medicina Complementaria y Medicina Holística	155	9
Alternative Medicine: The guide definitiva	126	8
Plantas medicinales, aromáticas o venenosas de Cuba	65	4
Medicina natural al alcance de todos	50	3
Digitopuntura: masaje chino tui-na	24	1
Masaje energético	23	1
Parasicología e hipnosis experimental	23	1
Auriculoterapia: texto de aprendizaje	22	1
Herbario Medicinal IMSS	21	1
Técnica de masaje	14	0,8
Medicina alternativa: La guía definitiva	14	0,8
Qui Gong para la artritis	10	0,5
Enciclopedia de oligoelementos	10	0,5
Total	1 677	100

Fuente: Boletas de préstamo de sala de referencia

Existe, en sentido general, poca información sobre medicina natural y tradicional en los fondos de la BMN; a su vez, los usuarios desconocen algunos de las fuentes disponibles debido a su falta de promoción. El desarrollo de las nuevas tecnologías y de recursos en formato electrónico, compensa estas carencias y ofrece información útil a los especialistas de esta área. Se insiste que el total de las compañeras, vinculadas directamente a este servicio, lo dominan 4 con ellas se corroboró que del total de encuestadas, 10 afirman que la búsqueda virtual es superior a la clásica. Otras 3 opinan que ambas se complementan según circunstancias específicas en un momento determinado, por ejemplo, cuando el nivel de acceso no es bueno, la tecnología es ineficaz o la navegación es lenta, en estas condiciones ellas prefieren la forma impresa. También se apunta que debe aumentar la velocidad de respuesta en la opinión de 7 compañeras y 2 de ellas no respondieron en cuanto al uso del tesoro. En la tabla 4 se presenta el comportamiento en la utilización del FIR clásico y virtual según las referencistas.

Tabla 4. Utilización del FIR clásico y virtual según referencistas. Cuba, 15-31 marzo 1999

Tipo de documento	Clásico	%	Virtual	%	Sin respuesta	%
Anuarios	12	57	7	33	2	9
Atlas	11	57	3	15	5	26
Diccionarios	11	52	7	33	3	14
Bibliografía	9	40	11	50	2	9
Catálogos	8	33	11	45	5	20
Directorios	6	40	4	26	5	33
Enciclopedias	10	47	7	33	4	19
Guías	8	38	6	28	7	33
Índices	7	36	5	26	7	36
Repertorios	-	-	-	-	-	-
Bibliográficos	6	42	6	42	2	14
Tesoros	11	47	10	43	2	8

Fuente: Datos de la encuesta

Es bueno señalar, como expresaron en sus respuestas los profesionales de información, que el FIR clásico y el virtual no son excluyentes, se complementan. El web, por su parte, es enorme, pero jamás podrá sustituir a una biblioteca de servicio completo⁵ con un acervo retrospectivo, creado para satisfacer necesidades concretas a lo largo del tiempo, muy ligado al recurso humano que labora en ella. Tanto, en la encuesta realizada a las bibliotecarias que se relacionan directamente con el usuario, como al personal de servicio vinculado con la referencia de sala, para valorar el nivel de conocimiento y el uso del FIR clásico y virtual, se observó un mayor dominio de las obras clásicas, aunque el servicio virtual muestra una tendencia a crecer. En general, existe un dominio de los tesauros empleados, el MESH y el DeCS

fundamentalmente, para la prestación del servicio de referencia. Es necesaria la implementación de cursos, tanto para la capacitación de los trabajadores de nueva incorporación, como para la actualización y profundización de los conocimientos, que han de poseer todos los bibliotecarios relacionados con la actividad de referencia. En la encuesta realizada a los usuarios en las terminales de sala, se observó que a pesar de que la mayoría de ellos conoce el servicio, el uso de las obras de referencia es pobre (tabla 5).

Tabla 5. Utilización del FIR clásico y virtual por parte de los usuarios encuestados en los puntos de presencia. Cuba, 15-31 marzo 1999

Tipo de documento	Clásico	%	Virtual	%	Sin respuesta	%
Anuarios	20	28	4	6	46	66
Atlas	8	11	4	6	58	83
Diccionarios	18	26	8	11	44	63
Bibliografía	20	28	44	63	6	9
Catálogos	14	20	10	14	46	66
Directorios	4	6	2	3	64	91
Enciclopedias	20	28	4	6	46	66+
Guías	6	8	2	3	62	89
Índices	8	11	2	3	60	86
Repertorios	-		-	-	-	-
Bibliográficos	10	14	-	0	60	86
Tesauros	1014	4	6	56	80	--

Fuente: Datos de la encuesta

El 80% de los usuarios encuestados no respondieron sobre el uso de los tesauros, una herramienta imprescindible para la realización de búsquedas con un máximo de recuperación de información relevante. Un 14% utiliza el tesoro clásico y un 6% el virtual. Este hecho indica la necesidad de capacitar a los usuarios y a los profesionales de la información en su uso y manejo, pues es fundamental conocerlo para realizar las búsquedas. El tesoro automatizado es muy amigable para recuperar información pertinente, sólo inicialmente se requerirá de la interrelación con la bibliotecaria. Además, existe un alto porcentaje de usuarios que no respondieron en cuanto al uso de los diferentes documentos del FIR, con excepción de las bibliografías, el 29 % utilizan la forma clásica, el 63% en forma automatizada o virtual y sólo no fueron referidas por el 6% de los encuestados; todo esto demuestra la importancia de la búsqueda bibliográfica, entre el personal médico y paramédico que se utilizó como muestra de estudio. La mayoría de los usuarios encuestados opinaron que la forma de búsqueda más ventajosa era la virtual, debido a su facilidad, rapidez, variedad, actualidad de la información, amplitud, así como el carácter amistoso de las herramientas; asimismo es más precisa y su

empleo es más significativo para las investigaciones biomédicas y, a diferencia del documento impreso, no sufre deterioro ni mutilaciones. El control desde el servidor sobre el uso de las terminales, permitió comprobar que sólo un 7% de los usuarios utilizó las estaciones para localizar información propia del área de la salud en las bases de datos nacionales e internacionales, un 93% las emplearon para servirse de las facilidades del correo electrónico. [Dávila Carmentate, O. Evaluación del servicio de las terminales de sala de lectura en la Biblioteca Médica Nacional. La Habana: BMN, 2000.]

Otros productos obtenidos como resultado de esta investigación fueron un manual de usuarios para la base de datos Medline, una guía de sitios de interés en medicina natural y tradicional, así como una propuesta para la diseminación periódica de información de referencia novedosa, clásica y virtual mediante el web. En conclusión, como resultado del surgimiento de Internet, el desarrollo tecnológico alcanzado por INFOMED, la creación de nuestra página web de la BMN y el cúmulo de información actualizada, producto de las donaciones de MEDICC, el completamiento de las colecciones por medio de las solicitudes realizadas mediante las distintas listas de discusión disponibles, así como por las donaciones recibidas, se vive un momento idóneo para pasar a un escalón cualitativamente superior en los servicios que ofrece la BMN. La carencia de un interés manifiesto por la búsqueda de información entre los usuarios, así como su conformismo con los servicios que ofrecen las unidades de información de la red indica, entre otros elementos, su desconocimiento de las posibilidades y las técnicas de recuperación de información existentes. Es necesario crear herramientas útiles para guiar a los usuarios a sitios de interés donde hallar la información con facilidad. El profesional de la información, en especial el de referencia, debe estar preparado y capacitarse constantemente para prestar sus servicios. A su vez, los usuarios deben entrenarse para la ejecución de las investigaciones bibliográficas de su interés.

Se ofrecen una serie de recomendaciones, que son las siguientes:

- Crear guías de recursos y sitios de interés, tanto nacionales como internacionales, en las materias identificadas como de mayor demanda de información, por ejemplo medicina natural y estadística.
- Promover los cursos y talleres que brinda la Biblioteca Médica Nacional, dirigidos a satisfacer objetivos concretos de superación en la técnica bibliotecaria, por ejemplo, búsquedas específicas por materia, dominio de los lenguajes controlados (tesauros) y otros.
- Fomentar la educación de los usuarios como una tarea constante para masificar el uso de la información impresa, y sobre todo, la electrónica, que se encuentre disponible con el fin de beneficiar la salud pública cubana.
- Realizar estudios similares con posterioridad para comparar los resultados.

Anexo 1. Encuesta realizada en la sala de referencia de la Biblioteca Médica Nacional (BMN)

1. Conoce el servicio de referencia? Sí _____ No _____
2. De los siguientes documentos, cuales ha utilizado en su forma clásica, virtual o en CD-ROM?. Marque con una cruz

	Libro impreso (clásica)	En computadora (virtual)	CD-ROM
Anuarios	-	-	-
Atlas	-	-	-
Bibliografía	-	-	-
Catálogos	-	-	-
Diccionarios	-	-	-
Directorios	-	-	-
Enciclopedias	-	-	-
Guías	-	-	-
Índices	-	-	-
Repertorios bibliográficos	-	-	-
Tesauros	-	-	-

3. ¿Cuál de las formas es mejor para obtener la información? Por qué?

Anexo 2. FIR de la BMN

Diccionarios	Otros materiales y fuentes de información
Enciclopedias	Tesauros
Repertorios bibliográficos	Libros fronterizos
Bibliografías	Libros y folletos de la colección general
Catálogos impresos	Publicaciones seriadas
Índices	Publicaciones de información secundaria
Directorios	Materiales audiovisuales
Guías	Fuentes no documentales formales e informales
Atlas	Recursos externos
Manuales	Otras bibliotecas
Reseñas	Instituciones especializadas/Consultas de expertos o especialistas

Abstract

The evolution of society, as well as the rapid technological development taking place at present encourage a change in this service. Accordingly, the National Medical Library has

proposed itself the creation of a new working group with the aim of offering new information services to its users. This way, the reference activity was transferred to the reading room. A set of knowledge and experiences useful for any of the two variants of this service, classical and virtual, is given. In order to achieve the proposed objectives, direct observation was used and the users and the personnel related to the activity were interviewed at their sites. Furthermore, the borrower's cards corresponding to one year were processed in the reference room. The most used works in both variants of the service were identified. It was established the need for continual training, both for users and information professionals related to the activity under study.
Subject headings: LIBRARIES, MEDICAL; LIBRARY SERVICES/utilization; INFORMATION SERVICES/utilization; USER-COMPUTER INTERFACE

Referencias bibliográficas

1. Regalado E, Regalado ME. Internet en la red de redes en Cuba. *Educ Med Sup* 1997;11(1):39-46.
2. Valdés Abréu M. El nuevo profesional de la información científica en los umbrales del 2000 /editorial/ *ACIMED* 1997;5(2):5-7.
3. Yaari M. Educación a distancia: una exigencia de la modernidad. *El Correo de la UNESCO* 1996;4:27-8.
4. Herring MY. 10 Razones por lo cual INTERNET no sustituye a la biblioteca. *Am Librar* 2001;32(4):76-78.
5. Jiménez Miranda J. Referencias bibliográficas según el estilo Vancouver. Adecuación de los requisitos uniformes a los recursos electrónicos [monografía en línea] La Habana: Editorial Ciencias Médicas, 1999-2001. Disponibles en: <http://cis.sld.cu/E/vancouve3.pdf> [Consulta 8 de abril 2002]
6. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Biblioteca Médica Nacional. LIFMED (libros y folletos) [base de dato bibliográfica en línea] [196 -] La Habana: Biblioteca Médica Nacional, 2001. Disponible en: <http://bmn.sld.cu/cgi-bin/wxis/iah/?IsisScript=iah/iah.xis&base=lifmed&lang=e>

Lic. Ana Luisa Pinillo León Biblioteca Médica Nacional. Calle 23 esq. N, El Vedado. Ciudad de La Habana Cuba. Habana 4. CP 10 400. Correo electrónico: analuisa@bmn.sld.cu