

Los servicios de información. Un acercamiento a su evolución

Lic. Heidy Ramírez Vázquez
Lic. Javier Ramón Santovenia Díaz
Lic. Aleida Figueroa Silverio
Lic. Mónica Vega Botana

RESUMEN

El presente trabajo constituye una revisión bibliográfica, se exponen los aspectos teóricos relacionados con los servicios de información, la evolución, su evaluación, los servicios informativos y su relación con los recursos humanos. Además, se presentan las ventajas del proceso evaluativo teniéndose en cuenta que las necesidades de los usuarios cambian constantemente, por lo que resulta imprescindible investigarlas sistemáticamente, por parte de los especialistas que trabajan en las organizaciones de información.

Palabras clave: servicios de información, recursos humanos, necesidades, gestión de la información, organizaciones.

ABSTRACT

This paper, which is a bibliographical review, sets out the theoretical aspects related to information services, evolution, their assessment, information services and their relation to human resources. Also, the advantages of the evaluative process are presented, taking into account that users' needs constantly change, so it is indispensable for the specialists working at information organizations to research them systematically.

Keywords: information services, human resources, needs, information management, organizations.

Introducción

A medida que el nuevo siglo avanza, la información se ha convertido en un elemento de primera necesidad para el desarrollo de la sociedad, y como se conoce desempeña un importante papel en la vida económica, social, cultural y política. La gestión de la información resulta importante en cada uno de los procesos que se generan. Cuando la información, puesta a disposición de quienes la necesitan, es adecuada y oportuna, representa un pilar importante; constituyendo un gran aporte para el desarrollo y la sostenibilidad de los procesos que se desarrollan, por lo tanto, se deben resaltar dos características importantes: la alta valoración dada a la calidad de la información que se produce y la necesidad de buscar mayor accesibilidad a las fuentes que contienen dicha información. En el

momento actual, el incesante crecimiento en la producción de datos e información que se genera en formato tanto impreso como digital no puede ser asimilable eficientemente por parte de los usuarios que reciben los servicios de las organizaciones de información; de ahí se desprende la imprescindible función de los especialistas en Ciencias de la Información, utilizando los métodos y técnicas de evaluación de fuentes más actuales, para garantizar el suministro de información confiable, mediante los criterios correctos de selección, en el que desempeñan un papel preponderante los servicios de información.

El objeto de cualquier servicio de información es brindar a los usuarios información para la toma de decisiones. Se conoce que las necesidades informativas de

directivos, investigadores, especialistas, profesores, técnicos, estudiantes y el resto de los miembros de la sociedad, son: acceder a información actualizada sobre los resultados alcanzados en un campo específico del conocimiento y en las disciplinas afines a este; conocer sobre determinados datos, tales como cifras, métodos, entre otros aspectos, con el objetivo de emprender una nueva investigación o un nuevo proyecto; información con el fin de cumplimentar o complementar programas de enseñanza para la toma de decisiones, así como de carácter general para enriquecer la cultura individual, el disfrute espiritual y estético, o simplemente, para su esparcimiento; sin pasar por alto que los usuarios son los verdaderos árbitros de calidad de los productos y servicios que se diseñan e implementan en las organizaciones de información, estos valorarán al sistema en la medida en que los mismos satisfagan o no, sus necesidades informativas [1].

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

En Cuba las organizaciones de información se están beneficiando con el desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), aunque algunos autores prefieren denominarlas Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC), por lo que resulta indudable que dichas TIC paulatinamente están jugando un papel significativo en la construcción de lo que se ha dado en denominar «Sociedad de la Información» o «Sociedad del Conocimiento».

Es importante tener en cuenta que los usuarios que reciben los productos y servicios bibliotecarios, han modificado su comportamiento en el momento de interactuar con determinado sistema informativo, y ante la avalancha informativa documental priorizan sus necesidades, al demandar, no solo productos conforme a pautas y normas, sino también, servicios de calidad personalizados; desean obtener tanta información como sea posible en menos tiempo y con el menor esfuerzo. Se impone a las organizaciones de información el reto de sintetizar y preparar los mismos, de acuerdo con las necesidades de su universo de usuarios.

Aspectos teóricos sobre los servicios de información.

Comenzaremos analizando el concepto **datos**: es la información que por lo general se expresa en forma

numérica y se utiliza para el procesamiento posterior empleando métodos matemáticos; así como la forma convencional que adopta dicha información cuando se interactúa con la máquina.

Otra acepción es la que se refiere a: «todo antecedente necesario para el conocimiento exacto de las cosas, o para deducir consecuencias legítimas de un hecho, o los principios que le sirven de base de razonamiento, o punto de partida a una ciencia o investigación» [2].

Después de analizar el término datos se procede al análisis de forma semántica del vocablo **información**: en Cibernética, ciencia definida «(...) no es más que la mecanización de los procesos de control intelectual(...)». La información no ha sido definida solo desde el punto de vista matemático o técnico; su conceptualización abarca enfoques filosóficos, cibernéticos y otros, basados en las denominadas ciencias de la información [3].

Algunos especialistas prefieren definir la información desde el punto de vista de su existencia como fenómeno «en sí», pero que a la vez, es inseparable de la conciencia humana -información «para sí»; otros desde su perspectiva cognitiva, al parecer está en la mente de las personas en forma de configuraciones de las cosas, y por otro lado, existen quienes ven la información como proceso social, al emplearse de modo consciente y planificado para informar o informarse, a partir de diferentes fuentes de información las cuales, a su vez, utilizan datos y la experiencia obtenida mediante la observación directa del entorno. Dichos enfoques concuerdan con la primera y más simple de las acepciones registradas en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española que plantea que es la «acción y efecto de informar o informarse» [4].

En el glosario de términos de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana se define como: «Conocimiento que el sujeto recibe o descubre (fortuitamente o a través de la investigación) y que representa o registra en cualquier forma para su posterior vínculo con otros hechos y fenómenos / Material original primario, que consiste en la simple reunión de datos / Conjunto o totalidad de ciertos datos y hechos conocidos que se obtienen como resultado del análisis, síntesis y evaluación de otros datos / Contenido de un mensaje ordenado que se transmite en el espacio y en el tiempo manifestándose como un cúmulo de signos al que se le imprime un significado al anunciarlo y al interpretarlo / Es la diversidad en las informaciones materiales que existen, así como el contenido de sus relaciones que se manifiesta en los cambios de estados / Los soportes en que se registra la información pueden ser el papel, por ejemplo un libro o formatos electrónicos como un disquete, un CD-ROM» [5].

Se aprecia que la palabra información tiene diversas aplicaciones según el contexto en que se encuentre y el valor que se le otorgue, pero para esta investigación se refiere a la información como comunicación o adquisición de conocimientos, que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.

Mientras que por otra parte, **conocimiento**, según el diccionario de términos de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, la refiere como reflejo de la realidad objetiva por el hombre a través de sus formas fundamentales: sensoriales y racionales, verificado por la práctica y de manera individualizada. Su difusión e intercambio se produce mediante el lenguaje [6].

Analizados estos dos términos se puede abordar el tema de los procesos informativos.

A continuación se define el concepto informar, comenzando por el diccionario de la Real Academia española:

(Del lat. *informâre*).

- tr. Enterar, dar noticia de algo. U. t. c. pml.
- tr. Dicho de una persona o de un organismo. Completar un documento con un informe de su competencia.
- tr. *Fil.* Dar forma sustancial a algo.
- tr. ant. Formar, perfeccionar a alguien por medio de la instrucción y buena crianza.
- intr. Dicho de un cuerpo consultivo, de un funcionario o de cualquier persona perita. Dictaminar en asunto de su respectiva competencia.
- intr. *Der.* Dicho de un fiscal o de un abogado. Hablar en el estrado [7].

Noticia: «Noción, conocimiento. Divulgación o publicación de un hecho» [8].

Después de haber analizado las acepciones de información e informar, se evidencia con claridad que no significan lo mismo.

Martínez Comeche argumenta que «el acto primitivo de informar es entendido, en un sentido restringido, como la operación de objetivar o transformar un contenido en una forma potencialmente transmisible o apta para su transmisión» [9]. Comenta además que «el mensaje creado por un sujeto desemboca de forma natural en su comunicación a otros, provocando la consideración teórica de un proceso informativo en

sentido amplio que podemos concebir como la creación, puesta en forma y comunicación de mensajes [10]. Figura 1



Fig. 1. Elementos del proceso informativo

Se entiende por **comunicación**: Acción y efecto de comunicarse / Proceso de interacción social basado en la transmisión de mensajes de información, de un ente a otro, a través de símbolos, señales y sistemas de mensajes como parte de la actividad humana, y se expresa a través del nexo, relación o diálogo que se establece entre las personas / Enlace, relación que existe entre objetos en la cual la acción de uno, repercute sobre las características de otros [11].

Examinadas estas acepciones, podemos decir en qué se diferencian los elementos que participan en los procesos, **quién dice, en qué canal y a quién**. Se encuentra entonces al emisor, receptor y el canal por el que se transmite un mensaje.

Los servicios y los servicios de información.

La palabra **servicio** proviene del latín *servitum* y el Diccionario de la Real Academia la define como «organización y personal destinados a cuidar los intereses o satisfacer necesidades del público, o de alguna entidad oficial o privada, o bien la función o prestación desempeñadas por estas organizaciones y su personal» [12]. Para el propósito que nos ocupa se refiere a un servicio discrecional, se entiende como servicio público regulable en función de las necesidades de los usuarios y de la organización o individuo que lo presta.

Levitt da una visión respecto a la prestación de los servicios, se puede interpretar como: «la relación permanente entre usuario (de la información) y bibliotecario, cuyo objeto consiste en que el usuario sea satisfecho y contento con el desempeño del bibliotecario o de la organización informativa al final de la consulta o del proceso informativo» [13].

Estudios teóricos que abordan el tema de los servicios, argumentan con bastante frecuencia que uno de los objetivos de las unidades de información es el ofrecimiento de servicios.

Rojas define al servicio como: «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» [14].

Lammbin por su parte se refiere a los servicios como: «todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad, su propiedad puede o no vincularse a un producto físico» [15].

Por otro lado Gualier alega que: «son todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de los consumidores» [16].

Al realizar un análisis de las definiciones anteriores se puede apreciar que unos autores utilizan el término de actividad y otros ya incluyen en su definición el término satisfacción; se llega a la conclusión, tomando ciertos parámetros de más relevancia señalados por ellos, que los servicios son: actividades intangibles, que una de sus partes (el que provee) ofrece a la otra (usuarios/clientes) para proporcionar la satisfacción de sus necesidades y su producción, puede estar relacionada con un bien o un producto físico. Se compromete a las organizaciones a otorgar servicios de calidad, de forma que los usuarios resulten satisfechos en sus necesidades informativas y en la forma de conseguirlo.

Todo servicio se centra en servir y satisfacer al usuario/cliente. Este proceso debe comenzar en la organización y continuar con los usuarios. «Son las diferentes formas de brindar acceso a la información, variando sus atributos en dependencia de la ubicación relativa del proveedor con respecto al consumidor, y de las tecnologías y fuentes de información utilizadas» [17].

Para Rojas Benítez, «es la relación que se establece entre dos partes en la que una (proveedor), organiza sistemáticamente, ofrece a la otra (usuario) los resultados de la también relación que se produce entre los dos recursos con que cuenta este proveedor, tanto financieros como físicos o tecnológicos, pero fundamentalmente, los de información y los humanos, estos últimos, adiestrados previamente en la gestión de todos los anteriores. En todas estas relaciones median procesos de comunicación e informacionales en general, y se llevan a cabo con el objetivo de satisfacer las necesidades de información, tanto implícitas como explícitas por la parte receptora, cuyo conocimiento por el proveedor también está implícito

en estas relaciones, las que pudiendo ser lucrativas o no, en última instancia están encaminadas a, con sus resultados, elevar el nivel de aptitud de la parte usuaria, individual o colectiva para abordar problemas tanto personales como sociales» [18].

Tomando como esencia los términos actividad y satisfacción, empleados por los autores citados anteriormente, se asume que **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 del usuario individual como del usuario colectivo.

Se presentan elementos claves a tener en cuenta para lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios:

- Hacer que la satisfacción del usuario sea el enfoque principal de la institución o sistema informativo.
- Supervisar las necesidades, deseos y actitudes de los usuarios.
- Que todos los participantes en el servicio informativo comprendan exactamente a los usuarios y sus necesidades.
- Que los proveedores del servicio estén preocupados por ofrecer un servicio de calidad y que sepan cómo y por qué ofrecen sus servicios.
- Establecer normas altamente medibles de servicio de calidad [19].

La satisfacción es el grado de simpatía del usuario con la entrega del sistema, su agrado por la correspondencia con sus expectativas, o estas superadas. Esta satisfacción va a determinar el grado de éxito del funcionamiento de las organizaciones. El diagnóstico de esta satisfacción es de gran importancia para la evaluación de este funcionamiento para así mejorar la cantidad de las entregas; se evalúa para obtener niveles más altos de calidad. Podemos afirmar que la calidad es directamente proporcional a la satisfacción del usuario de estas organizaciones.

Una organización es eficaz para los usuarios si llega a satisfacer sus necesidades, por lo que la evaluación de la eficacia del sistema la valora el usuario. No es suficiente que el sistema funcione, es necesario que el servicio que se brinda satisfaga al usuario y que este lo valore de eficaz.

La mayor parte de los sistemas que están orientados a los servicios, se conforman con estructuras piramidales que incluyen desde el director en la cúspide hasta el

usuario en la base [20]. Una organización informativa que ofrece servicios, deberá estar orientada desde su estructura organizacional a los usuarios; por lo que estos deben ocupar la parte superior, con un fuerte caudal de información fluyendo en dos direcciones, como se muestra en la Figura 2.

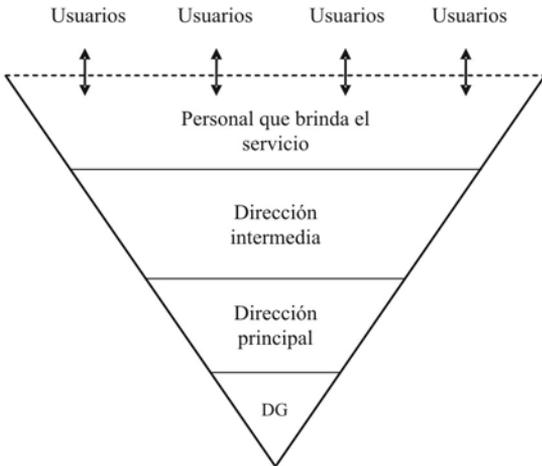


Fig. 2. Estructura de una organización orientada al usuario

Los proveedores que deseen tener éxito en sus servicios, deben concentrar estos en sus usuarios, teniendo en cuenta las indicaciones siguientes: [21].

- No suponer cuáles son las necesidades de los usuarios, sino preocuparse por descubrirlas (ver el servicio desde la perspectiva del usuario).
- Mantenerse en contacto con los usuarios (ayudará a reconocer las oportunidades de servir y desarrollar una relación más estrecha).
- Invertir en investigación de los usuarios.
- Utilizar tecnologías adecuadas a los usuarios (la tecnología solo es valiosa si resuelve sus problemas).
- Comunicar los deseos de la organización (y los usuarios) al personal de servicio.

Por su parte Naisbitt [22], señaló el año 1956 como el inicio de la nueva sociedad posindustrial, «la sociedad de la información», la cual lleva a una economía basada en el servicio. El servicio se empieza a observar como un producto (...) comienzan a hablar de productos/servicios (...)

Los términos servicios y gerencia, no han sido muy afines; Ronald Kent [23], señala que «ha existido una confusión donde la prestación del servicio es observada erróneamente, pues no se hacía la distinción entre servicios personales con el concepto de

servicio, como el suministro de productos intangibles en general.»

Prestar servicios de información no es una subordinación, sino una interdependencia; esto quiere decir formar parte de un sistema, no ser sirviente de los elementos a los que se ayuda.

Miguel A. Rendón Rojas señala que «es deseable y hasta necesario, por parte del profesional de la información, el espíritu de servicio, la organización para comprender a los usuarios y la disposición de ayudarlos, pero no en todo lo que la libre voluntad de los sujetos desee, sino en dependencia de la satisfacción de necesidades de información» [24].

Los servicios de información vistos por Marín «son las diferentes formas de brindar acceso a la información, variando sus atributos en dependencia de la ubicación relativa del proveedor con respecto al consumidor, y de las tecnologías y fuentes de información utilizadas» [25].

Ivette Fernández y Michele Suárez, definen el servicio de información como un «conjunto de actividades, destinadas a satisfacer las necesidades y demandas informativas de los usuarios de un sistema, mediante la entrega directa de información o referencia hacia la misma, y se realiza a través de una persona o institución informativa» [26].

Según Lancaster, «la función principal de un servicio de información es la de ser utilizado de enlace entre una población de usuarios y el universo de los recursos de información que posea cualquier institución, sin importar el tipo de formato en que esta se encuentre» [27].

Sitrans [28] agrega que «su misión sería contribuir a satisfacer las demandas sociales y la de los usuarios, que esperan encontrar medios para organizarse y vías para prepararse, ya sea para el mundo profesional o la formación permanente a lo largo de la vida. Ellos tienen características peculiares: no es posible gustar, sentir, ver, oír u oler antes de utilizarlos, es decir, son esencialmente intangibles. Son heterogéneos, ya que la calidad del servicio depende de quien lo proporciona, así como del lugar dónde se presta y en el momento que se ofrece. También la inseparabilidad es otra de sus características, ellos no pueden estar separados de los usuarios y/o clientes. Tienen un carácter perecedero, ya que son susceptibles de perecer y no pueden almacenarse.»

Los servicios de información son el punto de intersección entre el conocimiento y el desarrollo social,

este último ha devenido en transformaciones en diferentes aspectos, dando lugar a nuevas formas de publicación, transferencia, difusión y uso de la información.

Evolución de los servicios de Información:

«El hombre ha desarrollado con solidez su manera de comunicarse y transmitir sus conocimientos, pero este proceso se ha dado de manera paulatina a lo largo de la historia; cada uno de los grandes descubrimientos dio paso a otros mejores y a su vez cada uno de ellos ha causado impacto en la sociedad» [29].

Con el surgimiento de la escritura, la historia del pensamiento y la comunicación en los seres humanos llega a la cúspide. Con este instrumento la memoria humana se convierte en física, y permanece tangible por medio de soportes. Además, sirvió para transmitir a lo largo del tiempo cada acontecimiento de la historia humana, pero también pasó a formar parte del proceso creativo del pensamiento humano, la lectura.

La aparición de la escritura repercute en la creación de las primeras instituciones documentales, pues con la escritura fonética se empiezan a redactar los primeros documentos que se referían principalmente a la propiedad y al poder político. Por esta época los escribas eran los encargados de custodiar los acervos, con el objetivo de confeccionar los propios documentos y también de otorgar el servicio, que era restringido a los gobernantes.

Con la invención de la imprenta se atenuaron los inconvenientes de la degradación material de los copistas, imprimiendo ejemplares tipográficamente idénticos.

«Si la invención de la escritura marcó el comienzo de la historia humana, propiamente dicha, el largo proceso de invención y perfeccionamiento de la imprenta y de las artes gráficas, señaló el paso de las sociedades tradicionales a las modernas. Estas últimas, sobre todo, se convierten en sociedades de grandes masas; no pueden ordenarse sin el supuesto de la producción de material impreso» [30].

Con la invención de la imprenta, la información generada por esta, era difundida a más personas, ya no pertenecía solo a las clases privilegiadas que eran las únicas que podían acceder al lenguaje escrito; ahora la información podía llegar a un mayor número

de personas, principalmente a las que pertenecían a la academia.

Los textos elaborados superaban las necesidades de los sectores que tradicionalmente contaban con la información, y de esta forma se hizo posible para un estudiante o un académico, adquirir dichos textos a un bajo costo. Indiscutiblemente esto generó un incremento de las colecciones, que con el tiempo tuvieron la necesidad de ser administrados por especialistas que solucionaran los problemas de organización y accesibilidad.

Parafraseando a Setién, se dice que en el siglo XIX las bibliotecas no se limitaban solo a facilitar la consulta de los documentos, sino que surgen nuevos servicios, entre los que se encuentra el de referencia. Se expanden las bibliotecas escolares en las décadas de los años setenta y ochenta del pasado siglo, y es en este momento cuando los servicios comienzan a diversificarse y a expandirse. Con el crecimiento de las bibliotecas universitarias y especializadas evolucionaron muchos de los servicios de información tradicional; se puede citar el servicio de sala de lectura (todavía presente en la actualidad), el de préstamo domiciliario que también ha llegado hasta nuestros días y son los que caracterizan a estas instituciones.

El cambio conceptual de las bibliotecas y otras organizaciones de información, orientando los servicios en función del usuario, trajo consigo el surgimiento de nuevos servicios como: el de referencia e información bibliográfica, reprografía, extensión bibliotecaria, servicio de formación de usuarios y los servicios cooperativos como el préstamo interbibliotecario (acceso al documento).

Con el surgimiento de la documentación y cada vez con menos diferenciación de la biblioteconomía, se facilitó que algunas bibliotecas, sobre todo las especializadas, ofrecieran los servicios que tradicionalmente brindaban los centros que creaban productos de dicha documentación, se señalan los servicios especializados de Disseminación Selectiva de la Información (DSI) y los que entregaban los documentos por materia y resúmenes, a través de las técnicas de indización y resumen.

Una vez desarrollados los sistemas de impresión, a gran escala, el crecimiento de la información dio espacio a nuevas necesidades informativas que tuvieron que ver con el espacio, la accesibilidad y la rapidez. Surgen entonces, documentos en nuevos soportes que presentan ventajas sobre los anteriores.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y las nuevas formas de ofrecer servicios

Las telecomunicaciones culminan el proceso de la instantaneidad y amplían los documentos y mensajes, hasta entonces de mero soporte tipográfico. La computadora ha dado respuestas a las cuestiones planteadas por el exceso documental, facilitando los datos necesarios al instante. La computadora canalizada de buena forma mejora el acceso a las memorias documentales y las relaciones con los usuarios. Aparece entonces la forma de cooperación entre las bibliotecas.

En los últimos tiempos se observan diversos tipos de servicios de información, fruto de las nuevas tecnologías y una clara tendencia a aumentar la velocidad con que se obtiene información buscada y su transmisión final al usuario. Esto trae consigo que el profesional de la información obtenga mayor grado de especialización, incorpore acciones de inteligencia competitiva y su trabajo se desarrolle en un perfil más amplio, realizando más eficiente la gestión de información. En esta etapa se presenta una amplia gama de servicios como son: base de datos en línea, videotexto, teletexto y la gran telaraña mundial: la red de redes (internet); gracias al cambio tecnológico ocurrido en estos tiempos.

El advenimiento de las Nuevas Tecnologías de la Información (NTI) contribuyó a importantes modificaciones; estas «son el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (*hardware, software*), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información» [31].

Las TIC han dado lugar a la interactividad en la que algunos autores han hecho hincapié. Alburqueque Barreto [32], explica que la interactividad es la posibilidad de acceso del usuario, en tiempo real, a diferentes fuentes de información, liberándolos de los diversos intermediarios ejecutores de estas funciones en tiempo lineal, mediante el paso al acceso en línea con lenguajes interactivos.»

Llegando a un análisis del término interactividad, después de consultar a varios autores, se ha llegado a la conclusión que servicios interactivos son aquellos en que la comunicación usuario-servicio, sea óptima para lograr mejores niveles de personalización y así un nivel elevado de la satisfacción del usuario.

La información personalizada la define Pérez Luque [33] como: «información que responde a los gustos y a los intereses de los usuarios y/o clientes.» Mientras que López Yepes [34] considera la documentación personal desde el punto de vista del receptor de la información, es decir, del usuario como «el conjunto de informaciones documentales obtenidas y manejadas a fin de resolver las necesidades concretas de una determinada persona, en el presente y en el futuro».

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores se puede afirmar que servicios personalizados, son aquellos que se brindan para resolver necesidades específicas de usuarios individuales.

Taylor [35] considera valor agregado, desde el punto de vista bibliotecológico, al «conjunto de procesos para convertir datos útiles en conocimientos productivos.» Mientras que Rivadeneira lo define como: «la actitud para suministrarle al usuario algo más de lo que él espera (valor) por el servicio que ha solicitado» [36].

Abreu se refiere al valor agregado como: «todo aquello que diferencia o mejora el producto/servicio, o hace más eficiente un proceso productivo, de modo que el cliente y/o usuario percibe un beneficio adicional, donde es considerado el cliente y/o usuario como una variable fundamental» [37].

Un servicio de alto valor agregado, por su parte, presenta una información al usuario con un grado de elaboración que lo diferencia de los demás comúnmente prestados. Son servicios que se basan en la transformación de la información; en ellos, la transmisión de la información es un elemento secundario, al contrario de cómo puede suceder, por ejemplo, con un servicio de referencia en su forma simple.

El proceso de valor agregado puede observarse en las etapas por las que transcurre la elaboración de un producto de información que presente un análisis de información.

Se llega a la conclusión que los servicios de información han cambiado a medida que la bibliotecología ha progresado, o sea, que con cada etapa de la bibliotecología surgen nuevos servicios. Las necesidades de los usuarios fueron cambiando gradualmente en el tiempo.

Los servicios que comprenden la transformación de la información requieren frecuentemente la concurrencia del trabajo multidisciplinario (en equipo), donde se reúnen expertos y profesionales de la información» [38].

Se propone que valor agregado es todo lo que se le atribuye a un producto o servicio para hacerlo eficaz, de modo que el usuario reciba un beneficio adicional y alcance un alto nivel de satisfacción.

Queremos hacer énfasis en que para lograr implementar servicios de información de excelencia para los usuarios individuales como colectivos no se puede pasar por alto que «La gestión de información emerge como un nuevo concepto dentro del campo de la Ciencia de la Información, orientado al manejo de la inteligencia corporativa de una organización, y su objetivo fundamental es contribuir a incrementar los niveles de eficacia y eficiencia; lo que conduce a una integración adecuada de los recursos humanos, las políticas, las actividades y procedimientos, el hardware, el software, y los datos. También la gestión de información involucra elementos que competen a la información como fuente o recurso; los relacionados con el usuario de productos y servicios de información, así como aquellos que conforman el canal de comunicación entre el usuario y la fuente» [39].

Los servicios informativos y su relación con los recursos humanos

Ante la llegada de las TIC y la importancia que tienen los recursos humanos en las organizaciones, se ha dado la posibilidad de un nuevo enfoque dentro de la gestión organizacional, que involucra a los recursos de información, a los humanos, a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), los métodos de dirección y la cultura organizacional en general. Para Woodman, «la gestión de información es todo lo relacionado con la obtención de información adecuada, en la forma concreta para la persona adecuada en el tiempo oportuno, el lugar apropiado para tomar la acción correcta» [40].

La gestión de información «(...) combinada con una adecuada gestión de los recursos humanos, una elevada cultura organizacional y una amplia aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en todas estas direcciones, deviene en gestión del conocimiento; por extensión también de la inteligencia y del aprendizaje» [41].

En este sentido gestión del conocimiento es: «el proceso de desarrollar, estructurar y mantener la información, de transformarla en un activo crítico y disponerla a una comunidad de usuarios, definida con la seguridad necesaria. Incluye el aprendizaje, la información, las aptitudes y la experiencia desarrollada durante la

historia de la organización» Hope [42]. Por su parte Justin Howard, señala que son los «métodos para aprovechar el conocimiento corporativo y los procesos para capturar la pericia colectiva de una organización, cualquiera que sea el lugar donde resida - bases de datos, papel, cabeza de la gente- y distribuirlo, con el fin de obtener el mayor retorno» [43].

Se puede resumir la gestión del conocimiento como un proceso que involucra todas las actividades que se realizan en una organización. Recurso sumamente importante que debe ser adquirido de cualquier lugar donde se encuentre, se debe conservar y explotar, para elevar el nivel de eficacia y, por tanto, hallar ventajas competitivas. Surge a partir de la información que se dispone y utiliza, ya que el mismo tiene dos formas tácitas y explícitas.

Servicios de información

Los servicios son actividades identificables e intangibles, que una parte (proveedor) ofrece a otra (usuario y/o cliente) para proporcionar la satisfacción de las necesidades de estos últimos. Su realización puede estar relacionada con un bien o un producto físico. Además, son la unión de todas las actividades que desarrolla una unidad informativa, o cualquier institución que tiene como objetivo satisfacer las necesidades y demandas informativas del usuario individual y colectivo. Con las TIC, se permite que estos sean más interactivos, o sea, que posibilite una mayor intercomunicación con los usuarios, para así lograr mejores niveles de personalización, y por consiguiente, una mayor satisfacción de estos. A partir de estos niveles de personalización se puede derivar en servicios con alto valor agregado, para así convertirlo en un servicio eficaz y que el usuario logre un alto nivel de satisfacción. La satisfacción es el nivel de complacencia que obtiene el usuario con la entrega del sistema, su agrado por la correspondencia que existe entre las expectativas y la superación de estas. Este concepto se ve estrictamente ligado a la calidad y evaluación, ya que se evalúa para poder obtener altos niveles de calidad. La calidad es directamente proporcional a la satisfacción.

Evaluación de los servicios de información

Hablar del tema de la evaluación en nuestros tiempos, constituye uno de los elementos que deben ser retomados en todos los quehaceres del hombre actual. En este sentido, evaluar las diferentes actividades que se realizan, representa la única forma en que se

puede analizar el papel que se desempeña, para el logro de lo que se propone con precedencia.

La evaluación ha acontecido en la herramienta más importante para trazarse directrices que permitan, en caso de que sea necesario, variar las estrategias, ya que se puede determinar en qué medida se cumplen los objetivos propuestos por la organización.

Según Gloria Ponjuán: «La evaluación es el cálculo para calificar y medir el logro y la forma de satisfacer los objetivos propuestos de un determinado sistema o unidad. Además, considera que en la actualidad la evaluación tiene también como propósito descubrir las principales debilidades del sistema y sugerir formas en la cual la actividad podría ser mejorada» [44].

El objetivo fundamental de este proceso es brindar información confiable de cualquier actividad realizada por la organización, tratar de detectar cómo es que se cumplen las condiciones y actividades, alcanzando los resultados esperados. Del mismo modo, estas actividades también sirven para contribuir a sostener una comunicación permanente con los miembros de la organización y promover el desarrollo de sus capacidades.

Este proceso es importante pues permite saber cómo marcha la organización. Da la idea de cómo se han ido cumpliendo los objetivos propuestos al inicio, qué es lo que está fallando, qué alternativa se puede tomar, y que no continúen las deficiencias; de esa manera, cumplir con los objetivos planteados anteriormente, y lo más importante, saber cómo proyectarse para alcanzar una excelente visión y un estado de mejoría cada día.

Una necesaria optimización y reorientación de las organizaciones en estos nuevos escenarios en que se desarrollan, hace más evidente la necesidad de identificar variables e indicadores que viabilizan la medición de sus actividades. Estas herramientas de trabajo posibilitan la eficiencia y la eficacia de cada una de sus actividades.

La evaluación se ha desarrollado en correspondencia a conocer cómo se proyectan las organizaciones modernas. En la actualidad no es un simple proceso de medición de indicadores de gestión, se enfoca en el análisis y se centra con énfasis en las causas de los problemas de la organización, actividad o sistema objeto de evaluación. Los criterios y opiniones del material humano es preciso para todo proceso evaluativo, por lo que se plantea que le brinda a estos mejor capacidad para la toma de decisiones.

Lancaster [45] plantea que la evaluación constituye una de las etapas más importantes del proceso gerencial. Consiste en comparar la ejecución con los objetivos de la organización a fin de determinar:

- si ha habido algún cambio en la ejecución por un periodo de tiempo determinado,
- dado el caso, si el cambio ha ido en la dirección deseada,
- y siendo así, hasta qué punto.

De manera teórica la evaluación es un proceso que precisa que sean definidos sus objetivos específicos, que se cuente con instrumentos de medida fáciles de aplicar, y a su vez, adecuados al propósito de la organización.

Para realizar el proceso de evaluación es preciso tener en cuenta algunos aspectos teóricos relacionados con la evaluación de los servicios. Se presentan definiciones relacionadas con la evaluación, planteado por algunos expertos en la materia.

Según Lancaster, «la evaluación debe ser (...) dirigida principalmente a la identificación de puntos o limitaciones en un sistema existente, y la formulación de mecanismos para incrementar su rendimiento.»

«Es una comparación entre los objetivos que se habría propuesto la institución objeto de estudio y la ejecución llevada a cabo, de manera tal que se pueda determinar si se ha producido alguna variación en la ejecución; si esto ha ocurrido, comprobar si ha sido en una dirección deseada y hasta qué punto se ha comportado así (...)» [46].

Guinchat y Menou consideran que **la evaluación** es «una investigación que formula su hipótesis y sus objetivos; define los fenómenos que son necesarios analizar; agrupa datos por diferentes vías como: documentos, observación, medición y entrevistas; los analiza y deduce de ellos conclusiones» [47].

Refiriéndose a la definición de evaluación, Núñez Paula expresa que «el proceso de evaluación de un sistema o entidad de información, en las circunstancias que actualmente presenta el desarrollo de los servicios de información, debe ajustarse a los enfoques modernos de trabajo profesional en este campo, y a su vez, debe proponerse encaminar la actividad informativa de la organización hacia la implementación de un sistema integral de trabajo, basado en los nuevos enfoques que han tenido gran impacto en el campo informacional en la década de los años 90, es decir,

la aplicación de sistemas de calidad con la consecuente implementación de la gestión de la calidad total, la planificación y comunicación estratégicas, la mercadotecnia y otros de menor alcance internacional, como el enfoque socio-psicológico del servicio de información y bibliotecario, surgido de la experiencia y estudio de valiosos especialistas cubanos» [49].

Por su parte, Colomba considera que «la evaluación es un proceso reflexivo, sistemático y riguroso de indagación sobre la realidad, que atiende al contexto, considera globalmente las situaciones, atiende tanto lo explícito como lo implícito y se rige por principios de validez, participación y ética» [50]. Según Tenbrink, este es «el proceso de obtener información y de utilizarla para formar juicios, que a su vez, se utilizarán en la toma de decisiones» [51]. Para Ponjuán y León, este proceso se ocupa de «generar cambios que aseguren un mejor cumplimiento de los objetivos de la organización» [52], para permitir, de esta forma, la realización de correcciones y el seguimiento de aquellos objetivos que se plantean.

Todos los autores se centran en considerar la evaluación como un proceso que su realización permite analizar el nivel de correspondencia entre lo que la organización se propuso en un principio y lo que en realidad realizó, es decir, la correspondencia y cumplimiento de su visión, misión, objetivos y metas para desarrollar la toma de decisiones acertadas, que contribuyan a su mejora y desarrollo continuo. Coinciden además, en que la evaluación, considerada como una herramienta gerencial, persigue recoger información confiable en correspondencia con cualquier actividad realizada por la organización o por los individuos, a partir de indicadores que, en este sentido, intentan distinguir en qué medida se cumplen aquellas condiciones y tareas dirigidas a obtener los resultados esperados.

Por lo general las organizaciones acogen formas tradicionales sin tener en cuenta las nuevas exigencias del mercado y el cambio en que la sociedad actual está sujeta; el trabajo es el mismo sin tomar en cuenta de que muchas de esas actividades deben ser interrumpidas, y otras añadirse, o tener cambios según sea necesario.

Cuando las organizaciones efectúan objetivos precisos y concretos, entonces es que este proceso resulta decisivo, alcanza su objetivo y facilita la información que revelará si el sistema funciona, y en qué medida. Si estas derivaciones revelan que los objetivos no se están logrando, será provechoso volver a realizar el análisis para determinar si son reales, referente a

los proyectos de la organización u actividad objeto de evaluación. Se dice entonces que la evaluación es un proceso continuo y que necesita de estos objetivos y propósitos para definir normas y directivas. Además, identifica medidas de funcionamiento que sean de fácil aplicación, pertinentes y confiables.

Históricamente los sistemas han medido de la forma más fácil, o sea, lo que le resulte más fácil medir, evalúan lo que ya existe y no se proponen metas. Estas organizaciones deben tener bien claro donde se encuentran, y cuál es el objetivo que quieren alcanzar; a partir de estos criterios crean la estrategia y su evaluación. Mientras mayor cantidad y mejores sean las medidas de funcionamiento que se utilicen, más eficaz será el proceso y más sustanciales serán las diferencias entre una organización eficiente y una organización ineficiente; a partir de ahí se tomarán decisiones más adecuadas y más oportunas a seguir. El proceso de evaluación constituye un elemento determinante en la calidad del desenvolvimiento de las actividades de la organización. Los servicios digitales no son excepción en este proceso, y como cualquier otra actividad, son también susceptibles a ser evaluados desde cualquier punto de vista. Para la evaluación de estos servicios electrónicos, se emplean técnicas similares a las que se utilizan en los servicios tradicionales ya que estos servicios electrónicos difieren de los impresos en los elementos de soporte, distribución e interactividad. Igual constituyen fuentes de información, que debido a la combinación de las exigencias de la práctica social y los avances tecnológicos de la actualidad, resultan nuevas formas cualitativamente superior de transmisión de información y de difusión de conocimiento.

La evaluación es estimar conocimientos a partir de principios teóricos para obtener resultados esperados. Entonces no es de extrañar que en su práctica coexistan diferentes modelos o esquemas que definen las etapas y pasos de la evaluación como proceso. Los modelos de evaluación son: según los autores que los proponen, señalan qué es y cómo debe conducirse un proceso evaluativo. Por tal razón, existen innumerables esquemas que desde el punto de vista metodológico definen las etapas y pasos de cualquier proceso evaluativo.

A modo de conclusión

Las organizaciones de información en la actualidad están enfrentando un momento de transición, que parte entre otras causas de la aplicación de las tecnologías y de una visión económica en las mismas. Unido a esto, se impone concebir servicios de

información con más dinamismo, con el objetivo de cubrir las expectativas de los usuarios e incluso superarlas, siempre teniendo especial cuidado que no sean afectados por el exceso de información [53].

Además, para mantener la calidad de los servicios no se debe olvidar acometer por parte de organizaciones de información el fortalecimiento de los nexos de colaboración, la realización de estudios de intereses, el establecimiento de perfiles y categorías de los usuarios, la alfabetización informacional y digital, el análisis de eficiencia de los sistemas de información (mediante flujos adecuados y diversas investigaciones sobre el uso de la información); todo lo antes mencionado de modo sistemático.

Referencias bibliográficas

- 1) Setién Quesada, Emilio. Servicios de información. Ciudad de La Habana, Editorial Pueblo y Educación, 1986.
- 2) Tomado de: Universidad de La Habana. Facultad de comunicación. Glosario de términos bibliotecológicos y de Ciencias de la Información. Disponible en: http://www.uh.cu/facultades/fcom/portal/interes_glosa_terminos.htm. [Consultado el 13 de junio de 2007]
- 3) Goñi Camejo I. Algunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las Ciencias de la Información. ACIMED 2000;8 (3):p.201-7.
- 4) Idem
- 5) Glosario de términos bibliotecológicos y de Ciencias de la Información. Universidad de La Habana Facultad de comunicación. Disponible en: http://www.uh.cu/facultades/fcom/portal/interes_glosa_terminos.htm. [consultado el 10 de mayo de 2007]
- 6) Idem.
- 7) Academia Española (Madrid, España). Diccionario de la lengua. 23 ed.. disponible en: <http://buscon.rae.es>. España: RAE, 2002. [Consultado el 10 de mayo de 2007].
- 8) Portal Definición. Diccionario en línea. Disponible en: <http://www.definicion.org/diccionario/147> [Consultado: 23 de mayo de 2007]
- 9) Rendón Rojas, Miguel Angel. El papel del profesional de la información en el acceso y uso de la información documental. La información en el inicio de la era electrónica. México: UNAM, CUIB, 1998. p. 252
- 10) Op. Cit. p. 41
- 11) Glosario de términos bibliotecológicos y de Ciencias de la Información. Universidad de La Habana Facultad de comunicación. Disponible en: http://www.uh.cu/facultades/fcom/portal/interes_glosa_terminos.htm. [consultado el 10 de mayo de 2007]
- 12) Academia Española (Madrid, España). Diccionario de la lengua. 23 ed.. disponible en: <http://buscon.rae.es>. España: RAE, 2002. [Consultado el 10 de mayo de 2007].
- 13) Levitt, T. Panorama de Management y Gestión, CDI-MECON: Usemos el criterio industrial en los servicios, Theodore. Buenos Aires. Organización y Desarrollo Empresarial, 1987.
- 14) Rojas, José Luis. Herramientas para la evaluación de los servicios de información en las instituciones cubanas. Informe para optar por el grado científico de Doctor en Ciencias de Información. Ciudad de La Habana. Universidad de La Habana. Facultad de Comunicación. 2001, p.125
- 15) Lammbin, JJ. Marketing Estratégico. Madrid: McGraw-Hill, marzo 1994, p.3
- 16) Gualier, H. Marketing en los servicios de información. 2001, 12p. En: <http://www.monografias.com>. [Consultada 25 de septiembre de 2007].
- 17) Marín L., et. al. El mundo en Hechos y Cifras. La Industria de la Información. Consultoria Biomundi. La Habana: IDICT, 1998, p. 140
- 18) Rojas, José Luis. Herramientas para la evaluación de los servicios de información en las instituciones cubanas. Informe para optar por el grado científico de Doctor en Ciencias de Información. Ciudad de La Habana. Universidad de La Habana. Facultad de Comunicación. 2001, p.125
- 19) Lammbin, JJ. Marketing Estratégico. Madrid: McGraw-Hill, 1994, p.3
- 20) Brown, A. Gestión de la atención al cliente. España. Díaz de Santos, 1992, p. 22

- 21) Lammbin, JJ. Marketing Estratégico. Madrid: McGraw-Hill, 1994, p.2 p.8. Disponible en: <http://www.mmlab.unav.es/> [Consultado 10 de junio de 2007]
- 22) Naisbitt, J. Macrotendencias. México.edivisión, 1985, p. 21
- 23) Kent citado por Martínez Comeche, JA. Teoría de la información documental y de las instituciones documentales. España. Síntesis. 1995, p. 28
- 24) Rendón Rojas, Miguel Angel. El papel del profesional de la información en el acceso y uso de la información documental. La información en el inicio de la era electrónica. México: UNAM, CUIB, 1998. p. 252
- 25) Marín L., et. al. El mundo en Hechos y Cifras. La Industria de la Información. Consultoría Biomundi. La Habana: IDICT, 1998, p. 140
- 26) Fernández, I. Estudio sobre la unificación de conceptos en Ciencia de la Información, Bibliotecología y Archivología: una propuesta fundamental. trabajo de diploma. 1999, p.141
- 27) Lancaster, FW. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México. UNAM, 1983, p. 48
- 28) Sitrans. La gestión del conocimiento en la nueva economía. Ciudad de la Habana. Cuba. 2003, 29p.
- 29) Arriola Navarrete, O. creación de un portal: el caso de la biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México. Tesis de maestría en bibliotecología. UNAM, 2002
- 30) García Aguilar, I. miradas aisladas, visiones conjuntas: defensa del patrimonio documental mexicano. CUIB.UNAM, 2001. p. 66
- 31) Gisbert, M. Las nuevas tecnologías en la educación. Redes de comunicación, redes de aprendizaje. En: EDUTECAS. Palma: Universidad de los Illes Balears, 1996, pp. 409-422. En: <http://www.uib.es/depart/gte/grurehidi.html>. [Consultado 10 de junio de 2007].
- 32) Albuquerque Barreto, A. Los tres mundos de la Ciencia de la información. Ciencias de la información. V.3, no. 29, 1998, p.3-10.
- 33) Pérez-Luque, M J. El reto de crear noticias online. Análisis de la comunicación online actual y perspectivas de futuro / María José Pérez-Luque, Maider Foronda Perea, 2000.
- 34) López Yépes, J. Nuevos estudios de documentación. El proceso documental en las ciencias de la comunicación social. Madrid: Instituto nacional de publicidad, 1978. p.112. citado por Vizcaya Alonso, D. Selección de lecturas. Fundamentos de la organización de la información. Servigraf, 2002, p. 93.
- 35) Taylor, RS. Value-added processes in the information life cycle. En JASIS. V.9, no.33, 1982, pp. 341-346.
- 36) Rivadeneira Martínez, R. El Valor Agregado en las entidades públicas, 2000, p.9. Disponible en: <http://www.multiphone.unav.es/> [Consultado: 25 de mayo de 2007]
- 37) Abreu Valdés, Manuel de la Caridad. Consideraciones generales en torno al valor añadido de la información. ACIMED. La Habana. V.1, no. 7, 1998, pp. 8-14. En: http://www.infomed.sld.cu/revistas/aci/vol7_1_99/aci02199.htm [Consultado: 26 de junio de 2007].
- 38) Cañedo Andalia, Rubén. Algunas aproximaciones teóricas a los servicios de alto valor agregado, diseñados a la medida y orientados al conocimiento. ACIMED, feb. 2006, vol.14, no.1, p.0-0. ISSN 1024-9435. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000100001&lng=pt&nrm=iso&tng=es [Consultado: 21 de noviembre de 2007]
- 39) Rementería Piñones, A. Reflexiones sobre el Concepto: gestión de Información Bibliográfica. Disponible en En: <http://lauca.usach.cl>. [Consultado: 25 mayo de 2007]
- 40) Woodman, L. Information management in large organizations. En: Cronin, B. Information Management from strategies to action / L. Woodman. London. ASLIB, 1985. pp. 95-114.
- 41) Rojas, L. Tendencias de los servicios de información. Sección Científica. Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana, La Habana, Cuba. 5 de marzo de 2004, p.5.
- 42) Hope J, Hope T. La gestión del conocimiento: impulse el conocimiento para obtener ventajas competitivas. En: Competir en la tercera ola: Los diez temas claves de la dirección en la era de la información. Madrid: Gestión 2000; 1998. p.27.

- 43) Bueno, E. La gestión del conocimiento: nuevos perfiles profesionales. Observaciones no publicadas. p. 11
- 44) Ponjuán Dante, Gloria. Gestión de información en las organizaciones, conceptos y aplicaciones. Chile: CECAPAI; 1998. p. 32
- 45) Lancaster FW. If you want to evaluate your library services. 2 ed. Londres: Library Association. 1993.
- 46) Idem.
- 47) Menou, MJ. Indicadores para la evaluación del impacto de la información en el desarrollo. Montevideo: Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo. Oficina Regional para América Latina y el Caribe . 1993.
- 48) Rojas, J. La evaluación de ofertas. Observaciones no publicadas, notas de clase
- 49) Núñez Paula, Israel. ¿Cómo evaluar un servicio de alto valor agregado y ajuste a la medida? Primera parte. Ciencias de la Información. 1999;(4) pp. 13-26.
- 50) Colomba, N. Evaluación, nuevas concepciones. Disponible en URL: <http://www.monografias.com/trabajos11/conce/conce.shtml> [Consultado: 8 de noviembre de 2007].
- 51) Toranzos, LV. En la búsqueda de estándares de calidad. Disponible en URL: <http://www.campus-oei.org/calidad/toranzos2.htm> [Consultado: 30 de octubre de 2007].
- 52) León Magda, Ponjuán Dante Gloria. Una mirada a la evaluación de las WWW en Cuba desde la academia. En: IDICT. Memorias INFO-2004: La Habana: IDICT, 2002.
- 53) Rojas, José Luis. Tendencias de los servicios de información. Sección Científica. La Habana. Universidad de La Habana. Facultad de Comunicación. 2004, p. 5.

Recibido: 21 de febrero de 2008.
Aprobado en su forma definitiva: 15 de abril de 2008.

Lic. Heidy Ramírez Vázquez

Especialista en Bibliotecología y Ciencias de la Información Departamento Fuentes y Servicios de Información. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed. Calle 27 No. 110 e/ N y M, El Vedado. Plaza de la Revolución. Ciudad de La Habana. Cuba
Correo electrónico:
<hramirez@infomed.sld.cu>

Lic. Javier Santovenia Díaz

Especialista en Información Científica y Técnica. Instituto de Documentación e Información Científica y Tecnológica (IDICT). Capitolio Nacional. Industria y Dragones, Centro Habana, Ciudad de La Habana, Cuba
Correo electrónico:
<interactivo@infomed.sld.cu>

Lic. Aleida Figueroa Silverio

Especialista en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Departamento Fuentes y Servicios de Información. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed. Calle 27 No. 110 e/ N y M, El Vedado. Plaza de la Revolución. Ciudad de La Habana. Cuba.
Correo electrónico:
<aleida.figueroa@infomed.sld.cu>

Lic. Mónica Vega Botana

Especialista en Información Científica y Técnica. Departamento Fuentes y Servicios de Información. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed. Calle 27 No. 110 e/ N y M, El Vedado. Plaza de la Revolución. Ciudad de La Habana. Cuba.
Correo electrónico:
<monica@infomed.sld.cu>
