

**Satisfacción del servicio de consulta a fuentes de
información electrónica en el CRDS de Cd. Obregón
Sonora.**

Autores:

*Silvia Bracamontes Soto
**María del Rubí Castro Montoya

Centro Regional de Documentación en Salud.
Clave del CDS: SON00R
Hospital General Regional No. 1
Instituto Mexicano del Seguro Social
Cd. Obregón, Sonora.
C. Huisaguay y Prolongación Hidalgo
C.P. 85000
Red virtual: 8-1517-1350
Conmutador: 644-413-45-90 Ext. 1280

E-mail: *anasilvia00@hotmail.com
**maria.castromo@imss.gob.mx

ANTECEDENTES

Nuestra época esta caracterizada por los cambios que se han experimentado en la distribución y acceso a la información. La comunicación impresa esta cambiando a medios electrónicos. El Internet es un hecho cada día más común para la recuperación y distribución de la información, como lo dice Filiberto Martínez Arrellano. Al utilizar las computadoras y la información en línea, se generan cambios en los productos y servicios de las organizaciones, como las bibliotecas y otras unidades de información (UI). Es muy importante que el personal bibliotecario incorpore a las bibliotecas la información electrónica que satisfaga las necesidades sociales de nuestra comunidad. (1)

Las bibliotecas de hoy, cuentan con una misión diferente a la concebida en décadas pasadas, donde su objetivo principal era el resguardo de los documentos. Las Unidades de Información (UI) de nuestra era, llamada "Era de la Información" giran entorno del aprovechamiento tecnológico que marca la pauta de los nuevos documentos electrónicos. Hoy día, no se limita al usuario de las UI para que asista a dichas unidades si requiere algún documento contenido en sus colecciones, buscando que cubra sus demandas de información; en cambio, muchas bibliotecas y otras UI, ofrecen todo un ciberespacio para obtener documentos electrónicos bajados de la red virtual de cada unidad o de los portales electrónico o páginas electrónicas que operan a través de la Internet. (2)

Las unidades de información, llamadas a perfeccionar cada vez mas su trabajo, dado el reto que tienen entre si en la época actual, necesitan evaluar sistemáticamente los servicios que brindan a sus usuarios con la finalidad de satisfacer sus necesidades de información. La evaluación de los servicios por medio de indicadores se considera hoy en día una práctica necesaria. Ya que estos facilitan el control en el proceso de dirección y sirven como base para la referencia y dialogo entre el personal de la biblioteca y la comunidad de usuarios. En particular, la medición de la eficacia constituye parte importante de un sistema de información, pues al evaluar la eficacia del servicio se esta determinando en que grado estos satisfacen, las demandas y necesidades de sus usuarios (3)

Todo tipo de información es susceptible a ser evaluada, sobre todo si se requiere reunir una colección de utilidad para los usuarios de un centro de información. La información almacenada en los soportes tradicionales e incluso los electrónicos, cuenta desde hace tiempo con un cuerpo teórico relativo a los criterios que se deben de aplicar para la evaluación de la misma (4)

Sin embargo, la evaluación no debe ser solo numérica, también se tiene que evaluar la eficiencia de las colecciones y del personal. En servicio de consulta es necesario establecer la relación con la satisfacción de las necesidades de los usuarios. El proceso de evaluación es una actividad que se debe ver con objetividad, partiendo de la idea de que a través de ella se van a observar los aspectos favorables de una tarea determinada y los aspectos que están limitando dicha tarea , lo que va a permitir la optimización de la misma. (5)

Tal es el caso del Centro Regional de Documentación en Salud (CRDS) de Cd. Obregón, donde no se había realizado un estudio para comprobar la satisfacción del usuario en el servicio de consulta según los indicadores señalados por el IMSS. Como una evaluación más del proceso, dicho centro ofrece brindar información documental con aceptabilidad en base a una organización y un personal capacitado aprovechando la tecnología de punta a fin de satisfacer sus necesidades de búsqueda y recuperación de información documental.

En el IMSS, se considera necesario mantener actualizados a sus recursos humanos, a través de un permanente acceso a libros, revistas, informes, tesis, catálogos enciclopedias y otras fuentes de información médica publicada en todo el mundo; por lo que cada año invierte grandes cantidades de dinero en la adquisición de todos estos documentos electrónicos a través de Intranet y del propio Internet, conformando gran parte del presupuesto asignado para ello. El IMSS compra anualmente un promedio de 400 títulos de libros y revistas en formato electrónico, para el uso, actualización e información de su personal, representando este dato una importante herramienta para la realización de este estudio, el cual busca medir la eficacia en la navegación de las fuentes de información electrónica.

La medición de la eficacia constituye parte importante de un sistema de información, pues al evaluar los servicios se está determinando en que grado estos satisfacen las demandas o necesidades de sus usuarios. En este trabajo presenta, un grupo de indicadores para una evaluación de este tipo, dentro del servicio de búsquedas electrónicas de información en la plataforma del IMSS.

METODOLOGIA Y RESULTADOS

METODOLOGIA:

En la actualidad la evaluación constituye un instrumento esencial en la gestión de la información, que debe estar presente en todos los aspectos del funcionamiento de las UI y así permitir conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y perfeccionar continuamente los mismos; por lo que el presente estudio se realizó en el Centro Regional de Documentación en Salud, ubicado en el Hospital General Regional No. 1 de Cd. Obregón, Sonora.

El análisis estadístico se realizó con un tipo de diseño descriptivo, exploratorio

El instrumento de medida utilizado fue una encuesta establecida por la propia Coordinación de Educación del IMSS, creada para medir la satisfacción del servicio de consulta a fuentes de información electrónica, en sus unidades de información. Es importante señalar, que como en la unidad de estudio solo se ofrece este servicio al personal del IMSS, se ignora el criterio que viene en dicha encuesta para usuarios externos.

La encuesta se aplicó en la primera semana de Junio del 2008, en la sala de búsquedas automatizadas del CRDS. Se entregó en forma aleatoria a los usuarios que acudieron durante el tiempo señalado.

Para poder obtener un tamaño de la muestra, primero se obtuvo el promedio de usuario que asisten a utilizar el área de búsquedas automatizadas. Para ello se utilizó la estadística anual de uso de esa área la cual asciende a 6205, sin embargo fue necesario conocer la estadística semanal, puesto que es el tiempo que se estimó para levantar la encuesta, de donde se obtuvo un universo de 101 usuarios por semana.

Con estos datos se obtuvo un tamaño de la muestra utilizando el programa estadístico STATS versión V1.1, alcanzando una totalidad de 79 encuestas a realizar. Dicho análisis se realizó con un error máximo aceptable del 5% y un porcentaje estimado de la muestra del 50%.

Se recolectaron las encuestas y se verificó que reunieran los criterios enseguida descritos para buscar uniformidad en la codificación de los resultados:

- ? **Criterios de inclusión:** Se consideraron válidos solo aquellos cuestionarios que incluyan una sola respuesta por pregunta.
- ? **Criterios de Exclusión:** Se consideraron cancelados las preguntas con más de una opción de respuesta, aun cuando se ofreciera un comentario en el área ofrecida para ella.
- ? **Criterios de eliminación:** Se eliminaron los cuestionarios que no señalaron la categoría de usuario.

Fue necesario identificar el concepto y operación de las variables para tener una medida que permitiera la evaluación atendiendo los siguientes aspectos:

- ? **Eficacia:** Se tomó la meta planteada de investigaciones bibliográficas automatizadas contra lo obtenido y se consideró eficaz lo que alcanzó el 100% e ineficaz lo que estuvo inferior al 100%.

- ? **Satisfacción de usuarios:** Se aplicó un instrumento de medida normado y validado por el Instituto Mexicano del Seguro Social y se consideró con eficacia cuando la totalidad de los resultados obtenidos superaron el 80% y por lo contrario fue ineficaz cuando estos resultados fueron inferiores al 80%

Se codificó la información en la base de datos creada también por la Coordinación de Educación; colocando los valores de acuerdo a la categoría del encuestado.

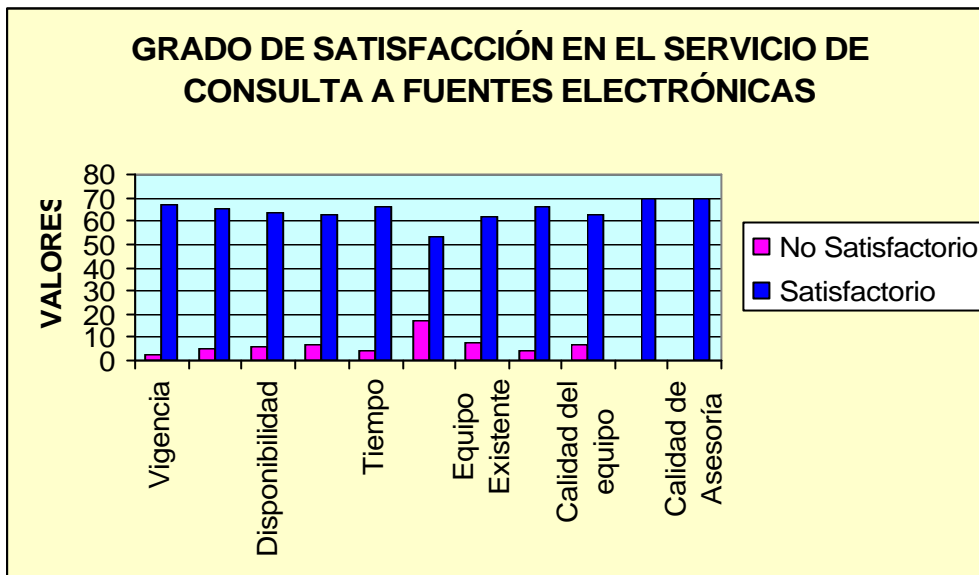
RESULTADOS:

Los resultados para este estudio reflejan en un primer análisis, al servicio de consulta a fuentes de información electrónica los siguientes datos:

1. El usuario considera vigente la información en un 96% y no vigente en un 4%.
2. En cuanto a si se responde a sus necesidades de información se le dio un 90% mientras que no se responde un 10%.
3. Al preguntarle por la disponibilidad de la información respondió en un 90% y por el contrario la considera no disponible en un 10%.
4. Cuando se le cuestionó sobre el acceso a fuentes de información, la consideró en 90% accesible mientras que inaccesible en un 10%.
5. En un 94% se considera como buen tiempo para el acceso a las fuentes de información mientras que en un 10% se considera poco tiempo.
6. Se considera veloz la conexión a Internet en un 76% por lo que el 26% lo considera lento.
7. El 88% considera que el equipo es de buena calidad mientras que el 12% lo considera malo.
8. Se le cuestionó sobre la calidad de las fuentes de información respondiendo en un 94% como satisfactoria y el resto contestó en un 12% que no le satisface.
9. En un 90% considera en buenas condiciones el equipo de cómputo mientras que el 10% lo considera de mala calidad.
10. Con respecto a la atención del personal bibliotecario que le ofrece este servicio contestó que lo atiende muy bien en un 100%.
11. El 100% de los encuestados se consideran muy bien atendidos por el personal.

También se observó en los resultados, que en términos generales existe un 92% de satisfacción en el servicio de consulta a fuentes de información electrónica, como se puede observar en la gráfica 1:

GRÁFICA 1



CONCLUSIONES:

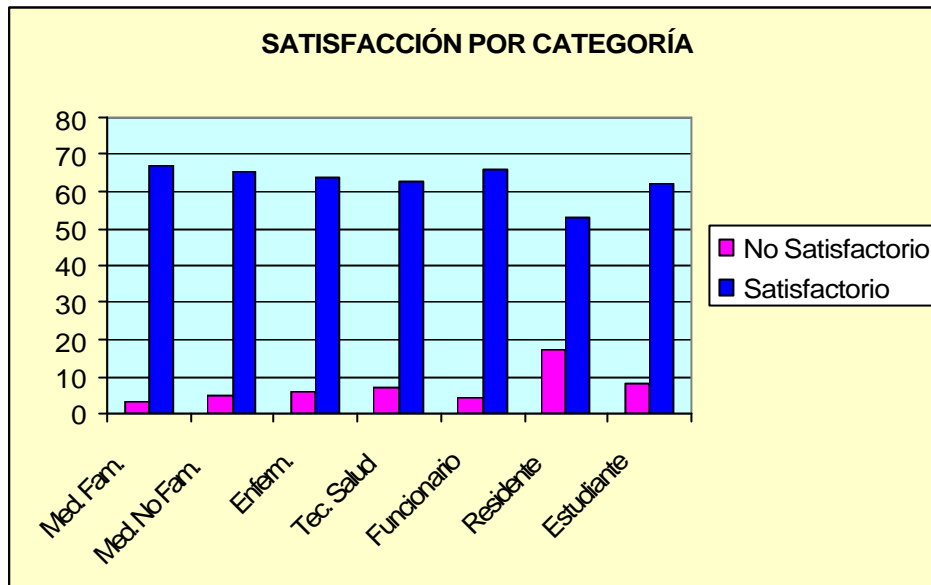
Se puede observar que este servicio representa una buena alternativa en el área evaluada ya que cuenta con información de calidad donde los usuarios recurren a ella.

El acceso y uso de las fuentes de información electrónica ofrecida en el área de búsquedas automatizadas del CRDS refleja las siguientes conclusiones:

- Se puede observar que el usuario considera vigente la información de las bases de datos, que consulta en el área de búsquedas automatizadas del CRDS.
- A los usuarios se les observó satisfecho con las fuentes de información.
- Según los usuarios generalmente tiene disponible el acceso a las fuentes de información electrónica.
- Cabe mencionar que se le destina suficiente tiempo para el acceso a las fuentes de información.
- El usuario considera muy lenta la conexión a Internet, sin embargo se debería contemplar que en abril del presente año el ancho de banda se amplió obteniendo mayor velocidad, por lo tanto el usuario podría estar juzgando severamente este punto debido al poco tiempo de esta modificación en la velocidad de conexión.
- Con respecto al equipo de cómputo, calidad y condiciones del mismo es considerado por el personal como satisfactorio; ya que se cuenta con los equipos suficientes para hacer las consultas, además de que se lleva un riguroso plan mantenimiento en el software.
- Se observó que el personal bibliotecario atiende y asesora al usuario con calidad por lo que se considera como satisfactorio, lo cual se puede atribuir a la capacitación constante del personal bibliotecario.

Tal vez una de las conclusiones más importante que se podría destacar es el descubrir que el usuario se considera satisfecho en su mayoría, al utilizar el servicio de consulta a fuentes de información electrónica; ya que la totalidad de los aspectos evaluados les otorga el grado de satisfacción que se puede traducir en la eficacia del servicio, e incluso se puede observar un análisis más preciso expresado por las categorías de los usuarios. (Ver Gráfica 2)

GRAFICA 2



Por otra parte—aunque no fue el tema a evaluar—a través de la orientación que recibe el usuario sobre el manejo de las fuentes de información electrónica, se logra detectar que accesan más a búsquedas libres de Internet que a las propias Bases de Datos con las que cuenta el IMSS lo que podría ser otro punto interesante a evaluar aunque el usuario contestó satisfactoriamente lo cual nos hace pensar que obtuvo confusión al contestar.

RECOMENDACIONES:

Los resultados que se pudieron observar permiten ofrecer las siguientes recomendaciones:

El usuario demanda rapidez y fluidez en la información ya que las investigaciones que realiza dependen de su formación, ante lo que se sugiere comunicar por escrito los resultados de esta investigación a los responsables de la biblioteca para que a su vez ellos lo transmitan con los encargados de la Coordinación de Informática. Siempre y cuando se pueda mantener una constante evaluación para verificar que se obtenga mayor velocidad el acceso a Internet. Otra opción sería expresar el problema en la sesión del comité de bibliotecas para que por medio de ellos informar a la Coordinación de Informática de Nivel Central.

Otras de las recomendaciones que se sugiere es Implementar cursos-talleres sobre el manejo y aprendizaje de las bases de datos con las que se cuentan en el IMSS y así mostrarle al usuario la cantidad de información científica a la que puede ingresar sin dificultad para obtenerla, dichos cursos es hacerlos llegar hasta los servicios donde el usuario presenta sus clases para así promocionar el acceso a ellos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

1. Martínez-Arellano F. El papel social del bibliotecario en la era de la información electrónica: producción, comunicación y servicios. 1997; 7(31):14-17 Disponible en <http://cuib.laborales.unam.mx/~felipe/publicaciones/papelsoc.html> consultado el [28 Noviembre 2007].
2. Hebert F. El futuro de las bibliotecas. Inf Prod Com Serv 1994; 4(9):18-19 Disponible en línea en [http:// www.vidadigital.net/blog/2004/10/02/el-futuro-de-las-bibliotecas/](http://www.vidadigital.net/blog/2004/10/02/el-futuro-de-las-bibliotecas/) - 91k consultado el [18 Enero 2007].
3. Pérez-Hernández AM. “¿Como evaluar la eficacia de búsquedas y recuperación de la información en Internet? Una propuesta por medio de Indicadores” Disponible en: [www.congreso-info.cu/UserFiles/info2006/ponencias /108.pdf](http://www.congreso-info.cu/UserFiles/info2006/ponencias/108.pdf). [22 Febrero 2008].
4. Cabrera-Facundo AM, Cautín-Domínguez A. Las bibliotecas digitales parte I. Consideraciones teóricas. Acimed 2005; 13(2). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_02_08/aci04205.htm[03 Marzo 2008].
5. Servicio de consulta a fuentes de información electrónica en las unidades de Información del sistema bibliotecario del imss. Norma 2580-003-007. Folio 137 (Validado y registrado el 07 Noviembre 2007).