DIFUSIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN (DSI) EN UNA BIBLIOTECA DE CIENCIAS DE LA SALUD: GESTIÓN Y DESARROLLO DENTRO DE LA INTRANET

Yolanda M.^a Moreno Fernández*
Sonia Cebrián Blanco*

Resumen: La difusión selectiva de la información (DSI) siempre ha sido un servicio importante en determinado tipo de bibliotecas, tales como las bibliotecas médicas. La revolución de los nuevos medios tecnológicos significa una oportunidad para el desarrollo de este servicio, así como para el cambio del papel del bibliotecario. El presente artículo analiza los diferentes factores a tener en cuenta al implantar y desarrollar una Intranet en una biblioteca especializada, tomando para ello el análisis del caso específico del servicio de DSI desarrollado en nuestro centro.

Palabras clave: DSI. Nuevas tecnologías. Bibliotecas especializadas

Abstract: A very important service in the specialized libraries, such as a medical library, has always been the Selective Dissemination of Information (SDI) Service. Electronic revolution in the library means a special opportunity for the SDI service, and for the librarian role development. New internal nets, Intranets, present a modern and effective tool for the librarians, documentalists work, and for the users too: the binomial dissemination/reception of information elements. This article analyses the different factors that one must bear in mind before an Intranet is introduced and developed in a specialized library. It analyses the specific case of SDI in our Medical Information Service.

Keywords: SDI, new technologies, specialized libraries

Introducción

La misión de las bibliotecas ha venido siendo desde sus inicios la de adquirir información para que una vez recopilada y organizada fuera accesible a la comunidad. Tanto la evolución de las bibliotecas, como la del acceso a la información, va ligada a la evolución tecnológica.

El usuario de las bibliotecas del siglo XXI necesita no sólo un acceso rápido y sencillo a las fuentes primarias que están a su disposición en la biblioteca, sino que quiere estar informado de las novedades mas recientes publicadas en la especialidad. Esta necesidad apremiante de información es más evidente en bibliotecas/centros de documentación de entidades donde se realiza una actividad investigadora, tales como bibliotecas de hospitales, universidades o laboratorios farmacéuticos. En estos centros los servicios de referencia y la difusión selectiva de la información (DSI) cobran una gran importancia, encontrando en el soporte electrónico un medio de desarrollo muy apropiado.

* Departamento de Información Médica. Lilly, S.A. Correo-e: moreno_yolanda@lilly.com; cebrian_sonia@lilly.com.

Recibido: 20-3-02; 2.^a versión: 4-6-03.

1 Intranet: la información al servicio de cada centro

A la hora de plantearse la orientación de un servicio de referencia y de difusión selectiva de la información (DSI), el bibliotecario debe considerar, en primer lugar, que estos servicios están destinados a orientar e informar al usuario; en segundo lugar, que debe reunir la información generada por su propio centro y la producida fuera de él y en tercer lugar, que la información facilitada será principalmente bibliográfica y científica (1).

Para dar una nueva orientación a estos servicios, el bibliotecario cuenta en estos momentos con la posibilidad del uso de la Intranet como vehículo de la difusión de la información. El soporte electrónico que proporciona una Intranet ofrece, como veremos a continuación, un marco idóneo para el desarrollo de un servicio de DSI, que vaya más allá de la mera localización de información, ciñéndose a un perfil determinado de usuario y proporcionando acceso a una multiplicidad de fuentes.

Intranet supone la creación de una red interna dentro de un determinado colectivo, empresa, etc. Es el medio perfecto para la gestión del conocimiento, tanto el explícito como el implícito. Asimismo, es un recurso crítico, que contribuye a una mayor rentabilidad social y/o económica de la empresa (2).

Desde el punto de vista del bibliotecario, la Intranet ofrece un amplio mundo de posibilidades. A través de ella puede ofrecer acceso a todos los usuarios de su centro a bases de datos, revistas a texto completo, información sobre las bibliotecas, DSI, nuevas adquisiciones, cursos on-line, etc., de una manera cómoda, fácil y rápida, sin miedo a sobrepasar las leyes de Copyright o a difundir información restringida. Mejora además la comunicación entre la biblioteca y los usuarios internos, al agilizar los trámites en la gestión de la información.

1.1 La Intranet en nuestro centro

La Intranet del Departamento de Información Médica nace en 1999 dentro de una estrategia corporativa para potenciar esta herramienta en cada uno de los departamentos. La Intranet del Dpto. de Información Médica da respuesta a la necesidad interna de agrupar todos los accesos novedosos on-line a revistas, bases de datos, asociaciones profesionales, etc.

Esta Intranet divide la información en cuatro grupos: *Recursos*, *Áreas*, *Links* y *¿Quiénes somos?* El primer apartado, *Recursos*, contiene diferentes accesos a bases de datos españolas, internacionales y locales, tanto públicos como privados a través del proveedor Ovid. Asimismo, se dispone de acceso a una base de datos con las revistas disponibles en la biblioteca y acceso electrónico a revistas on-line (uno de los recursos más visitados de la Intranet), enlaces recomendados de bibliotecas, agrupados por áreas de interés, acceso a repertorios farmacológicos nacionales e internacionales, una base de datos con las publicaciones internas del departamento médico y acceso electrónico a diccionarios y manuales.

El apartado *Áreas* da acceso a enlaces de interés de las distintas áreas de investigación.

A través del apartado *Links* se accede a información miscelánea con enlaces a diferentes recursos web sobre áreas terapéuticas, recomendaciones para escribir publi-

caciones científicas, catálogos de otras bibliotecas, acceso a bancos de imágenes, información sobre derechos de autor, etc.

Por último, *¿Quiénes somos?* Ofrece el acceso al procedimiento interno del Dpto. de Información Médica, las responsabilidades de cada miembro y el medio de contactar con cada uno de ellos.

La Intranet del Departamento de Información Médica se ha convertido en uno de los principales recursos de la Intranet corporativa (tabla 1).

Tabla I
Estadísticas de uso de la Intranet del Departamento
de Información Médica (11/2-12/5 de 2003)

Visitas (últimos 3 meses)	Totales	2.419
	Media/día	26
	Duración media de la visita	00:10:06
Páginas vistas	Páginas vistas	13.175
	Media/día	144
	Media/visitante	37
Visitantes	Visitantes únicos	351
	Visitantes que repiten	158

Como se refleja en la tabla, durante los últimos 3 meses se ha registrado una media de 26 visitas diarias con una duración media de 10 minutos, por lo que se pueden considerar de larga duración. Cada usuario visita normalmente más de 1 página (media por visitante = 37 páginas). Por otra parte, también se observa que el índice de fidelidad de los usuarios es bastante alto, casi la mitad de los que visitan la página, repiten en los meses siguientes.

2 La DSI y su función en la biblioteca

La DSI, difusión o diseminación selectiva de la información, es la actividad por la cual difundimos un determinado tipo específico de información a determinados usuarios, aunque sería más exacto definirla como un sistema de información permanente, no ocasional que pretende ser un sistema de información actualizada (3).

La DSI es un sistema de información personalizado, que se adapta a un determinado perfil previamente definido por el usuario y el documentalista. La eficacia de este servicio depende de la calidad de los resúmenes de los documentos y de la pertinencia del perfil del usuario (4).

Para que la DSI cumpla su objetivo de mantener informado al usuario es muy importante definir bien el perfil que necesita: conocer sus intereses, los intereses del organismo al que sirve, sus conocimientos de otros idiomas y grado de profundidad de la información que demanda. El perfil del usuario es un conjunto de palabras clave, más o menos estructurado según las posibilidades del sistema, que describe los temas de interés del usuario. El ajuste de perfiles es una operación compleja que requiere intervención de especialistas cualificados y la participación del usuario. La interacción con el usuario es una parte integrante y fundamental de estos servicios de difusión (4).

El servicio de DSI que podemos ofrecer desde nuestra biblioteca atendería bien a

un perfil individualizado, es decir, dirigido a una única persona, por ejemplo, un investigador que quiere saber qué se publica cada mes sobre un determinado compuesto químico o enfermedad, en una serie determinada de revistas y en idiomas que él pueda entender; o bien respondería a un perfil colectivo. En el caso de un perfil colectivo, el servicio de DSI estaría dirigido a un grupo de usuarios con un mismo interés. En este caso el servicio suele ser algo meno restrictivo y específico que en el primero. Un ejemplo de DSI dirigida a un colectivo sería una acción dirigida a un determinado grupo de marketing, con la recopilación bimensual de las publicaciones que ha habido del producto del que son responsables y de sus competidores en el mercado.

3 La DSI en soporte electrónico

El Servicio de DSI basado en los actuales medios tecnológicos tiene la oportunidad de facilitar una difusión activa, selectiva y personalizada de la información. Estos tres aspectos suponen un proceso de la información previo a su accesibilidad que conlleva una selección de la información que pueda tener interés para cada usuario. La difusión de la información activa debe producirse en el momento oportuno y puede estar motivada, en algunos casos, por acontecimientos o novedades relacionadas directamente con el área científica en la que los usuarios realizan su investigación. Por último, la información debe ser personalizada, a la medida de cada usuario y de sus necesidades.

El servicio DSI debe ofrecer información elaborada tras haber pasado filtros de calidad y especificidad. No se debe olvidar que un sistema de filtrado de la información efectivo es aquel que provee al usuario de la información de interés, con un mínimo esfuerzo por parte de éste a la hora de descubrirla (5).

La importancia del bibliotecario en la gestión de un servicio como este parece evidente, el bibliotecario-documentalista médico se convierte no sólo en un organizador y difusor de la información, es un profesional que se ha esforzado en *entender* la literatura que gestiona (6,7). El bibliotecario debe ayudar al profesional sanitario a actualizar continuamente sus conocimientos, aportando para ello la información que éste necesita tanto de forma puntual, como de forma permanente. Parece obvio que el bibliotecario/documentalista está obligado no sólo a utilizar las nuevas tendencias tecnológicas, sino a convertirse en un experto en el dominio de los recursos con que cuenta para atender las demandas de sus usuarios (6).

Otro aspecto importante que hay que tener en cuenta es la necesidad de realizar una evaluación minuciosa de la información que se va a incluir en la Intranet y que va a ser suministrada a través del servicio de DSI (8).

4 La DSI en nuestra Intranet: un ejemplo práctico

Al crear nuestro servicio DSI se consideraron aspectos tales como la necesaria organización de la información, el grupo profesional al que pertenecen nuestros usuarios, sus conocimientos de las herramientas documentales, qué tipo de información van a buscar y qué procedimientos de búsqueda van a emplear (7).

En la Intranet de nuestro centro se ofrece un servicio diario de noticias relacionadas con la industria farmacéutica, la medicina, fármacos y salud en general. Recoge

las noticias diarias, publicadas en la prensa en general y especializada, que se consideran más importantes o relevantes. El usuario recibe cada mañana un correo electrónico en su cuenta, con un archivo en formato .html que contiene las noticias más importantes divididas en los cuatro subgrupos que hemos señalado. Dentro de cada subgrupo se puede leer los titulares, primeras líneas de cada noticia y la fuente de publicación. Si se quiere leer la noticia completa, sólo hay que pinchar sobre ella y nos aparecerá el texto completo. Este sistema ha sido diseñado para que en pocos minutos los usuarios estén informados de las noticias del día relacionadas con el sector de una forma rápida.

El correo electrónico con el archivo de noticias lo reciben casi 150 personas diariamente (figura 1).

Figura 1
Resúmenes de noticias recibidas cada mañana en el correo electrónico

El otro servicio de DSI a través de la Intranet consiste en la publicación de revisiones bibliográficas mensuales aparecidas en la literatura médica de los productos más importantes comercializados por el laboratorio. Estas revisiones recogen los registros bibliográficos y el resumen. Para su elaboración se consultan diferentes bases de da-

tos especializadas, alertas bibliográficas y las referencias de futuras referencias en la red (previews). Con el fin de hacérselo más fácil al usuario, esta información es reelaborada por el documentalista responsable de cada producto, eliminando información duplicada o superflua. La información se presenta de una manera cómoda para la lectura, resaltando títulos, palabras clave, etc., con el fin de que el usuario tenga un documento que pueda leer sin aburrirse y sin encontrar información antigua o duplicada, ya que cada base de datos tiene un periodo de volcado diferente.

Estas revisiones están «colgadas» dentro de la página del Departamento de Información Médica para que puedan tenerlo accesible siempre que quieran, o guardárselo en su disco duro. Paralelamente, pueden solicitar el artículo a texto completo, que el documentalista con toda seguridad prevé le va a ser demandado, creando así un archivo físico no permanente.

Mensualmente cada responsable de producto avisa a su grupo específico, mediante un correo electrónico, de que la nueva actualización ya está disponible en la Intranet. En dicho correo se incluye el link directo a la página de actualizaciones, así el usuario sólo tiene que hacer un click sobre ella. Todo ello está dirigido a facilitar la consulta al usuario, ya que en nuestra experiencia sabemos que accesibilidad significa un éxito para nuestro servicio.

En la figura 2 se refleja el número de visitas a la página de actualizaciones bibliográficas durante los cuatro primeros meses del año 2003.

Figura 2
Accesos a la página de bibliografías de producto (año 2003)

El estudio pormenorizado de accesos del usuario a la página de actualizaciones señala diferencias entre los distintos meses. Creemos que estas diferencias mensuales están directamente relacionadas con diversos factores relacionados con las actividades de los usuarios. Así se observan periodos en que descende el número de consultas, debido fundamentalmente a viajes de trabajo, lo que supone menos tiempo para consultar la Intranet. Sin embargo, el número de accesos aumenta en periodos en los que nuestros usuarios están preparando distintos trabajos para congresos, mesas redondas, etc. Lo que nos lleva a concluir que el servicio de DSI, si bien es apreciado entre nuestros usuarios, son las necesidades de información que tengan en cada momento las que regulan el ritmo de su consulta.

7 Conclusión

El avance tecnológico está produciendo un cambio de mentalidades en todos los ámbitos y está originando un cambio sustancial en el sector bibliotecario. Las nuevas herramientas que nos ofrecen las nuevas tecnologías y los nuevos espacios que nos ofrece una Intranet están haciendo que el papel tradicional del bibliotecario como guardián de datos y mero medio de transmisión de la información, esté evolucionando hacia un papel activo como gestor de la misma. La gestión de la Intranet proporciona la oportunidad de crear nuevos productos documentales con un valor añadido que la información on-line no posee por sí misma. El bibliotecario cuenta con los medios para diseñar información ajustada a las necesidades de sus usuarios y debe constituirse en el punto de referencia como gestor de la información y como experto en la tarea de recuperación de la misma. De esta forma, el bibliotecario pasa a desempeñar un papel más activo que el que venía desempeñando hasta hace poco tiempo en el desarrollo de la actividad científica de los centros donde desarrollan su tarea.

Bibliografía

1. AMATI, G. Probabilistic learning for selective dissemination of information. *Inform Process Manag*, 1999, 35, 633-654.
2. SANZ, M.A. del Gestión del conocimiento: pros y contras. *El Profesional de la Información*, 2001, 10, 14-28.
3. CARRIÓN, M. *Manual de bibliotecas*. Salamanca; Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993.
4. GUINCHAT, C. y MENOU, M. *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación*. Madrid; CINDOC, 1990.
5. CHAIN NAVARRO, C. *Introducción a la gestión y análisis de recursos de información en ciencia y tecnología*. Murcia: Servicio de Publicaciones, Universidad, 1995.
6. WITTEWER, R. Special libraries- how to survive in the twenty-first century. *The Electronic Library*, 2001, 19, 221-224.
7. RODRÍGUEZ DEL CASTILLO, M. Tendencias que presentan las bibliotecas de ciencias de la salud. *El Profesional de la Información*, 2000, 9,4-12.
8. FICHTER, D. Search master: a new role for information professionals. *Online*, 2000, 24 (2), 76-78.