

Página del editor

Algunas aproximaciones teóricas a los servicios de alto valor agregado, diseñados a la medida y orientados al conocimiento

Lic. Rubén Cañedo Andalia¹

RESUMEN

Se abordan los servicios bibliotecarios, documentales y de información desde una perspectiva teórica e histórica, su esencia, evolución y estado actual. Se definen los servicios de información de alto valor agregado, diseñados a la medida y orientados al conocimiento. El suministro de servicios de información con estas características es un precedente básico en la obtención de un alto impacto en una comunidad de usuarios y en la sociedad en general. Hoy, coexisten en la biblioteca, diversas generaciones de servicios dirigidos a la satisfacción de las variadas necesidades de información de los usuarios.

Palabras clave Servicios de información, servicios de información de alto valor agregado, servicios de información diseñados a la medida, servicios de información orientados al conocimiento.

ABSTRACT

Library, documentary and information services are approached from a theoretical and historic perspective, considering their essence, evolution and present state. The high value-added, tailor-made, and knowledge-oriented information services are defined. The supply of information services with these characteristics is a basic precedent to obtain a high impact in a users' community and in society in general. Today, diverse generations of services directed to the satisfaction of the various needs of information of the users coexist in a library.

Key words: Information services, high value-added information services, tailor-made information services, knowledge-oriented information services.

Copyright: © ECIMED. Contribución de acceso abierto, distribuida bajo los términos de la Licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 2.0, que permite consultar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente y utilizar los resultados del trabajo en la práctica, así como todos sus derivados, sin propósitos comerciales y con licencia idéntica, siempre que se cite adecuadamente el autor o los autores y su fuente original.

Cita (Vancouver): Cañedo Andalia R. Algunas aproximaciones teóricas a los servicios de alto valor agregado, diseñados a la medida y orientados al conocimiento. *Acimed* 2006;14(1). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_1_06/aci01106.htm
Consultado: día/mes/año.

Los servicios de información vinculan productores y consumidores, autores y usuarios; las necesidades de información con los fondos de la institución.

Ellos ponen en contacto a los usuarios con los autores y su obra, recogida en el acervo institucional.

El autor

Hace pocos días, la Dra. *Mirtha Santiesteban Santiesteban*, directora del Centro

Provincial de Información de Ciencias Médicas de Holguín, con motivo de una actividad de superación interna de la institución, me pidió que le dijera algunos ejemplos concretos de servicios de información de alto valor agregado.

En aquel momento, recordé el trabajo de la Consultoría Biomundi del IDICT y le dije que ellos, por ejemplo, realizaban estudios de mercado, análisis de perfil de compañías, estudios de tendencias, etcétera. Por estos días también, en las clases de la asignatura *Servicios de Información II* del perfil *Informática, Información y Registros Médicos* de la carrera *Tecnología de la Salud*, debía abordar el tema de los servicios especializados, ajustados a la medida y de alto valor agregado.

Estas fueron razones suficientes para hacer un alto y reflexionar en una propuesta teórica consistente a la hora de explicar las características de estos servicios. Con frecuencia, pensamos que nuestra casa intelectual está en orden; sin embargo, basta muchas veces con una interrogante simple para darnos cuenta de que siempre existen lagunas y contradicciones al momento de explicar coherentemente un fenómeno.

Ahora, con gusto, coloco a su disposición estas reflexiones.

Prácticamente, desde el inicio de la historia de los servicios bibliotecarios se ha dicho que uno de sus fundamentos esenciales era la atención a las solicitudes/demandas—más tarde necesidades— de los lectores en el caso de las bibliotecas y de los usuarios, cuando emergieron los servicios documentales y de información. Sin embargo, la misma historia desdice con ejemplos irreprochables como incluso la práctica actual de los servicios de información se encuentra, en muchos lugares, alejada de tal fundamento: no ha observado usted como se responde a la consabida pregunta: ¿cuál es el primer proceso en el ciclo de trabajo de una institución de información? Y muchos repetirán: *Selección y adquisición*, en lugar de *Estudio del mercado, de los usuarios/clientes y sus necesidades*.

El primer proceso en el ciclo de trabajo de una institución de información cualquiera es la identificación de un mercado potencial para los resultados de su actividad: productos, servicios, publicaciones, etcétera. Al estudio del mercado, de los usuarios/clientes y sus necesidades, sigue la recolección -identificación, evaluación, selección y adquisición de las fuentes de información; la organización (catalogación-descripción y representación: clasificación, indización, resumen y traducción en caso necesario; el almacenamiento; la búsqueda y recuperación y finalmente la diseminación o entrega de los libros, los documentos o la información. Este es un ciclo

Sin embargo, esto no siempre fue así, primero las bibliotecas fueron repositorios o depósitos bajo custodia, archivos, su razón no era compartir sus colecciones con otros ajenos a las más altas cúpulas de poder del reino, el feudo o en el monasterio. Más tarde, se hizo necesario compartir información. Con el surgimiento de la ciencia moderna, esto se hizo más evidente, para este entonces las capacidades de impresión habían mejorado y el volumen de la literatura disponible era mayor, aunque la educación era todavía un bien de las élites.

Con la Revolución Industrial y la Revolución Científica, creció la demanda de información.

A finales del siglo XIX e inicios del XX, los servicios bibliotecarios, relacionados fundamentalmente con la circulación del libro y otros documentos cuya característica común era la tirada de una sola vez, se hicieron insuficientes para enfrentar las nuevas demandas de información.

La falta de correspondencia entre las aptitudes de los servicios/productos de información y las exigencias de las necesidades de los usuarios, producto, entre otros factores, del creciente volumen de literatura disponible: la homogeneidad—masivos e indiferenciados— de los servicios; la incapacidad de los individuos para buscar, comprender y utilizar la literatura disponible, que llevaba irremediamente a la especialización; produjeron una insatisfacción con los servicios bibliotecarios, una crisis que llevó a un cambio paradigmático en la práctica del servicio.

Surgieron así, los servicios documentales, un nuevo escalón en la diseminación de la información, matizados por la entrega de una diversidad mayor de fuentes de información, generalmente más pequeñas y apropiadas para la satisfacción de las necesidades de información de los individuos, ávidos por demás de adquirir conocimientos necesarios para enfrentarse a una nueva era de desarrollo de la sociedad. La Documentación como disciplina se uniría ahora al conglomerado de las ciencias de la información, formado fundamentalmente por la Bibliotecología y sus disciplinas afines y la Bibliografía.

Una nueva crisis de los servicios de información vendría pocas décadas después, a finales de los años 50 e inicios de los 60, con antecedentes en la Segunda Guerra Mundial, cuando la ciencia y la tecnología aumentaron su ritmo de crecimiento una vez más, -y no sabemos cuántas veces más lo harán-, y sentaron los cimientos de los avances actuales en materia de conocimiento y tecnología. Nuevamente, los servicios bibliotecarios tradicionales, los servicios documentales y los desarrollados servicios bibliográficos no fueron suficientes para responder a las necesidades de información.

Y como ha sucedido con la Física y la Biología-en su descenso desde el cuerpo hasta la partícula- fue necesario descender un nivel más. Apareció entonces una nueva ciencia, la Ciencia de la Información, que tal vez por coincidencia histórica, surgió casi a la par de la Computación, como sucedió con la Documentación y los servicios reprográficos, para sellar un pacto indisoluble de desarrollo científico-tecnológico hasta después de nuestros días.

Sus logros posibilitaron, poco a poco, el surgimiento de una nueva clase de servicios, más elaborados, los llamados servicios de información. Caracterizados por su mayor grado de especificidad y adecuación para responder a las necesidades actuales de los individuos, a partir de un renovado soporte tecnológico, se erigieron como la herramienta por excelencia para el avance de la ciencia moderna.

Hasta el momento, podemos hablar entonces, a grandes rasgos, de tres etapas básicas de desarrollo histórico de los servicios: los servicios bibliotecarios, los servicios documentales y los servicios de información.

Dichos servicios coexisten en la biblioteca híbrida de hoy -porque no sólo es híbrida por su desarrollo tecnológico: digitalización, virtualización...-, con sus antecesores para ofrecer un amplio y variado panorama de servicio a unos usuarios/clientes cada vez más informados y exigentes, miembros de la nueva sociedad de la información.

Los servicios propiamente dichos, en contraposición a los productos, son intangibles; sin embargo, el servicio bibliotecario, documental, bibliográfico y de información es una clase de servicio que se caracteriza por ser una mezcla de intangibilidad y tangibilidad; la mayor parte de este tipo de servicio, como elemento de su suministro, entrega un producto de información, un producto que ha adquirido con el decursar de la historia una complejidad cada vez mayor.

Como se refirió, los servicios de las bibliotecas durante siglos-y aún actualmente en muchas partes son los únicos-, fueron generales inespecíficos y tipificados, es decir, los mismos para todos los usuarios. Sin embargo, en el proceso de especialización, cuyo objetivo es la búsqueda de una adecuación a las necesidades de información cada vez más complejas de una sociedad con un desarrollo galopante, los servicios de información se han hecho cada vez más personales, específicos y tipificados.

En las décadas de los años 60 y 70, los avances significativos que se produjeron en materia tecnológica posibilitaron una elevación de la efectividad y la eficiencia de los servicios bibliotecarios en general. Sin embargo, como había sucedido antes, la insatisfacción volvió a apoderarse de los usuarios, el volumen de la literatura disponible volvía a rebasar sus capacidades con creces. Una nueva ruptura se produjo en el paradigma de los servicios de información, el paradigma tecnológico, impuesto con el nacimiento de la Ciencia de la Información, aunque con antecedentes en la Documentación, sólo, se hizo incapaz de responder a la nueva crisis. Una nueva importación de conocimientos y metodologías se hizo necesaria a los históricos préstamos de las ciencias sociales y de la computación; esta procedería de las ciencias

económicas y gerenciales.

La introducción de un enfoque mercadológico en los servicios de información, donde el centro de la atención se situaba en un usuario real -y no imaginario- y en su necesidad, chocó abruptamente con los servicios diseñados en forma impersonal y la práctica bibliotecaria histórica, en que el bibliotecario, el centro de la atención, se empeñaba en cambiar los "hábitos inadecuados" del usuario en lugar de adaptarse a sus características y necesidades. Poco después, la extensión de las teorías de la calidad a todos los sectores de la vida social reafirmaron los presupuestos del enfoque mercadológico.

Así, puede hablarse actualmente de servicios prestados a la medida, como de servicios de alto valor añadido. Ambos forman un escalón nuevo de desarrollo en la evolución de los servicios de información. Un servicio a la medida es un servicio cuyas características se adecuan a las necesidades de los usuarios, representadas por cuatro dimensiones básicas -y múltiples variables: contenido, estructura y condiciones de la actividad y las características socio-psicológicas y culturales del individuo. 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 agregado de valor puede observarse en las etapas por las que transcurre la elaboración de un producto de información que presente un análisis de información:

- Identificación de las fuentes de datos/información relevantes, según criterios de inclusión y el uso de filtros y otras herramientas para buscar una mayor precisión en los resultados de la recuperación.
- Evaluación de las fuentes de datos/información relevantes, según criterios del profesional de la información y de los expertos, y el tema objeto de análisis.
- La selección de las fuentes de datos/información relevantes y su organización con la ayuda de los instrumentos apropiados para estos casos, gestores bibliográficos, sistemas de ponderación, etcétera.
- Con estos tres primeros pasos, es posible crear productos especializados de valor agregado como directorios, bibliografías, bases de datos especializadas, etcétera. Sin embargo, el análisis de la información requiere de:
 - La identificación de los datos/información relevantes.
 - La evaluación y selección de los datos/información relevantes.
 - La organización de los datos/información relevantes (catalogación, clasificación, indización, ordenamiento y registro- no se refieren a los procesos propios del ciclo de la actividad bibliotecaria).
 - El análisis de los datos/información relevantes (interpretación, comparación, análisis de la diversidad y consistencia de la información -puede existir información incluso contradictoria-, análisis de opciones disponibles -ventajas y desventajas-, análisis de las decisiones y sus consecuencias -basados en diferentes modelos, herramientas y técnicas gerenciales de selección del curso más apropiado- para posibles escenarios, síntesis).

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

Los servicios de información de esta clase utilizan una mayor diversidad de fuentes de información: expertos, instituciones, documentos en diversos formatos... para su realización.

Los análisis de mercado, los análisis de tendencias, las revisiones sistemáticas, los metanálisis y las guías para la práctica clínica son algunos ejemplos concretos de servicios de alto valor agregado, claro cuando no se generan espontáneamente como parte de la actividad científica, sino que se realizan a solicitud de un individuo u organización a otra institución, especialmente preparada para la actividad

informativa.

Como puede observarse, no existe una relación biunívoca exacta entre servicios/productos diseñados a la medida y productos de valor agregado, aun cuando un servicio prestado a la medida, añade valor al servicio que se presta. Sin embargo, un servicio de alto valor agregado, como presupone un grado de procesamiento o elaboración mayor y, por lo tanto, implica un esfuerzo y un costo también altos, es lógico que se oriente a la satisfacción de una necesidad bien identificada.

Un servicio bibliotecario puede ajustarse a la medida, por ejemplo, el préstamo de documentos, pero este por muy bien diseñado que se encuentre, no es un servicio de alto valor agregado, porque su prestación no requiere del empleo de una inteligencia especial, de un alto esfuerzo intelectual. Diseñado a la medida, se refiere a su adecuación, a la necesidad de quien lo recibe; de valor añadido, a su grado de elaboración y ambos han generado los llamados servicios de información en busca del conocimiento, que combinan los valores de los servicios diseñados a la medida y de valor agregado con un formato de presentación cuya principal característica es la facilidad de comprensión y uso de la información que contienen; su objetivo fundamental es que sus receptores puedan convertir rápidamente la información en conocimiento.

Los servicios diseñados a la medida, con un alto valor agregado, y orientados al conocimiento conforman un precedente básico en la obtención de un alto impacto en una comunidad de usuarios y en la sociedad en general. El impacto de los servicios de información en la solución de los problemas de la sociedad, la razón de ser de estos servicios, depende de su adecuación a los requerimientos de quienes los reciben.

El suministro de servicios masivos e indiferenciados es una de las causas fundamentales de la subutilización de los servicios de información; los servicios personalizados contienen el secreto del éxito del servicio.

Los servicios bibliográficos, por ejemplo, tuvieron como primer objeto el libro y después los documentos, que han alcanzado una enorme diversidad; primero fueron generales y después fueron cada vez más especializados. Hoy, disponemos de servicios bibliográficos con filtraje de la información, es decir, con dispositivos auxiliares para la búsqueda que posibilitan elevar considerablemente los niveles de precisión de los resultados; con evaluación y con comentario, donde profesionales de la información y expertos determinan la calidad de los recursos recuperados, ofrece sus criterios y facilitan el uso de la información que provee el recurso según su experiencia; con tipología de recursos y otros límites, donde se establecen los parámetros de búsqueda, por ejemplo, artículos de revisión, sólo guías para la práctica clínica, sólo ensayos clínicos aleatorios, por años, por idiomas, ... y no está lejos el día en que ofrezcan un análisis de la evidencia, una categorización de los recursos según el nivel de evidencia al que pertenecen de acuerdo con los cánones establecidos al respecto.

Los servicios bibliográficos pueden ofrecerse en régimen retrospectivo o corriente como los modernos servicios de disseminación selectiva de la información, que, a partir de tecnologías como el RSS, posibilitan a los usuarios recibir diariamente mediante su correo electrónico los nuevos registros añadidos a una base de datos que corresponden con su perfil temático de interés, una disseminación selectiva de la información basada en tecnología web estándar.

Las formas actuales del servicio bibliográfico permiten afirmar que en muchos casos esta clase de servicio genera un producto de alto valor agregado.

Antes de concluir estas reflexiones es oportuno recalcar un aspecto. Cada uno de los procesos bibliotecarios, tradicionales incluso, agrega un valor al objeto que procesa, sea un libro, un artículo científico o un vídeo, de lo contrario no tendría ninguna razón para su ejecución. Pero, por ello, no puede afirmarse que los productos de esos procesos son productos de alto valor agregado. Es el trabajo intelectual complejo, la diversidad de fuentes, la multiplicidad de información, su evaluación, su procesamiento riguroso y su síntesis los que conceden la categoría de producto/servicio de alto valor agregado a un producto. Es la intensidad de la presencia de estos elementos claves lo

que los diferencia de los procesos y servicios comunes en las instituciones de información. Sólo la transformación semántica del contenido de las fuentes originales en un nuevo producto, modela este nuevo exponente del servicio de información actual.

Recibido: 9 de enero del 2006. Aprobado: 10 de enero del 2006.

Lic. *Rubén Cañedo Andalia*. Red Telemática de Salud en Cuba (Infomed). 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: ruben@infomed.sld.cu

¹Licenciado en Información Científico-Técnica y Bibliotecología. Red Telemática de Salud en Cuba (Infomed). Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed.

Ficha de procesamiento

Términos sugeridos para la indización

Según DeCS ¹

SERVICIOS DE INFORMACIÓN.

INFORMATION SERVICES.

Según DeCI ²

SERVICIOS DE INFORMACIÓN; SERVICIOS BIBLIOGRÁFICOS; VALOR AGREGADO; GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

INFORMATION SERVICES; BIBLIOGRAPHIC SERVICES; VALUE-ADDED, KNOWLEDGE MANAGEMENT.

¹BIREME. Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS). Sao Paulo: BIREME, 2004.

Disponible en: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>

²Díaz del Campo S. Propuesta de términos para la indización en Ciencias de la Información. Descriptores en Ciencias de la Información (DeCI). Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/tesauro.pdf>

Índice Siguiente