

## ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN

# Usuarios, servicio de disseminación y tecnologías sociales: Una convergencia necesaria

## Users, dissemination service and social technologies: A necessary convergence

### Resumen

La información ha sido un elemento esencial en la formación y desarrollo de la sociedad humana. Asimismo, las tecnologías de información y comunicación han influido principalmente en cuanto al acceso, cantidad, disponibilidad y tiempo de respuesta de los sistemas con respecto a datos. Por otro lado, la lucha contra la desinformación y la ambigüedad debe ser tarea primordial de los especialistas de las Ciencias de la Información. Por ende, a partir de una revisión de la literatura relacionada con aspectos teóricos conceptuales relacionadas con la influencia de las tecnologías sociales en el desarrollo de los servicios de información en la actualidad, se propone el diseño de un servicio de disseminación de información de las actividades que realiza la Federación Estudiantil Universitaria en la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Cuba.

**Palabras claves:** Usuarios; difusión de la información; disseminación selectiva de la información; tecnologías de la información y las comunicaciones; FEU, UCLV.

### Abstract

Information has been an essential element in the formation and development of the human society. The information and communication technologies have influenced mainly in the access in terms of quantity, availability and response time of the systems with respect to data. Fighting misinformation and ambiguity should be paramount task of the specialists of Information Sciences. From a review of the literature related to conceptual theoretical aspects related to the role of social technologies in the development of information services currently, is proposed an information dissemination service design of activities the Students University Federation in "Marta Abreu", Central University from Las Villas, Cuba.

**Keywords:** Users; information dissemination; selective information dissemination; information and communication technologies; FEU, UCLV.

#### Citación :

Manso, R. & Paz, L. (2014). Usuarios, servicio de disseminación y tecnologías sociales: Una convergencia necesaria. *Revista Infoacceso*, 2 (1), 15-23.

#### Autores

Ramón A. Manso-Rodríguez & Luis E. Paz-Enrique

#### Filiación

Ciencias de la Información, Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Villa Clara, Cuba.

#### Correspondencia

Ramón Alberto Manso Rodríguez : Calle Marta Abreu, No 164A, Santa Clara, Villa Clara, Cuba.

#### Email

[manso@uclv.edu.cu](mailto:manso@uclv.edu.cu)

Luis Ernesto Paz Enrique: Calle Estenoz, No 20, Zona de Desarrollo, Fomento, Sancti-Spiritus, Cuba.

#### Email

[lpaz@uclv.edu.cu](mailto:lpaz@uclv.edu.cu)

**Recibido:** 10-02-2014

**Aprobado:** 02-04-2014

## 1. Introducción

La diferenciación e integración de los procesos del conocimiento, las múltiples fuentes de información existentes y la diversificación de formatos y vías de acceso a la misma, exigen una labor eficiente en la actividad informativa. Estos elementos a su vez propician que los usuarios reclamen un servicio que le brinde acceso rápido a las diversas fuentes de información que están a su disposición en las organizaciones y recibir de igual forma la información que necesitan para satisfacer sus demandas.

Una vía para solucionar esta problemática es mediante el diseño de un servicio de Diseminación, que si convenientemente en su desarrollo, se emplean diferentes herramientas tecnológicas, harán posible que la difusión de la información ocurra de forma ordenada, clasificada, rápida y exacta, al igual que en un entorno tradicional, adicionándole además las posibilidades de alcanzar un mayor número de usuarios, eliminar procesos rutinarios y duplicidad en los esfuerzos para materializar dicha prestación, lográndose así una mayor socialización del servicio.

El servicio de diseminación es una actividad por la cual se difunde determinado tipo de información a un usuario o grupo de estos, de forma personalizada, y adaptado a sus intereses y necesidades, las cuales son previamente definidas por los mismos en conjunto con el profesional de la información (Moreno y Cebrián, 2003, p. 359).

En la actualidad, todo servicio de información que se diseñe, deberá estar basado en siete puntos básicos: participación y cooperación, aumento de canales de comunicación, mayor interacción, compartir recursos y conocimiento, carácter público y apertura, colectivismo y democracia. (Pinto *et. al.*, 2009).

En este sentido, la generación de un servicio de diseminación, requerirá considerar estos

aspectos. Un mecanismo idóneo para ello es hacer uso de las tecnologías sociales para su desarrollo y de esta forma podrá ubicarse en los sitios en que el usuario acostumbra a estar, sin establecer barreras o impedimentos que le dificulten el acceso a la información, el conocimiento y al compartir y así poderlos invitar a colaborar y participar.

Considerando la importancia que para cualquier organización reviste el diseño e implementación de un servicio de diseminación, que aprovechando las tecnologías sociales disponibles, permita divulgar todo un conjunto de información de interés para su comunidad, en el presente estudio, se muestran los resultados que en este sentido ha desarrollado la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (UCLV) en el diseño de esta modalidad de servicio, para satisfacer las necesidades de una oferta de este tipo para la Federación Estudiantil Universitaria (en adelante FEU). Esto se realiza ya que la organización FEU detecta como problemática la carencia de un servicio de información que divulgue sus principales actividades dentro de la institución dónde está enmarcada. Para la solución del problema detectado se plantean como objetivo: Identificar necesidades o carencias de información de los estudiantes universitarios de la UCLV a través de un estudio de usuarios y con posterioridad diseñar un servicio de información para divulgar las actividades de la FEU de la UCLV.

Antecedentes a este estudio se registran una gran cantidad, destáquese *Coroimágen: servicio de exposición virtual de la colección de Coronado* de la Lic. Gretel Álvarez Ledesma, defendido en el año 2011. Dicha investigación aborda la creación de un servicio digital para exponer la colección fotográfica de la sala Coronado por su incalculable valor histórico cultural. Otros estudios de relevancia cuyo objeto es el diseño de un servicio de información son los de Setién (2007); Pinto (2009); Meneses, (2010) y Manso (2010).

## 2. Metodología

El estudio que se presenta, clasifica como investigación aplicada, ya que la misma, a partir de los postulados teóricos, intenta solucionar los problemas detectados, sentando las bases para la aplicación inmediata de los resultados obtenidos y modificar así la realidad descrita. De igual forma se puede establecer que la presente investigación, para responder a la problemática planteada, combina metodologías con enfoque cualitativo.

**2.1 Técnicas y fuentes:** Para la recogida de información se aplican las técnicas de análisis documental, observación participante, cuestionarios y las fuentes son los estudiantes de la universidad en primera instancia y en un segundo plano, los dirigentes institucionales.

**2.2 Materiales y métodos:** Como método empírico, se empleó, el Análisis documental clásico, el cual permitió realizar un minucioso análisis de las fuentes documentales referenciadas, para con posterioridad diseñar el servicio propuesto, objetivo final del presente estudio. Para el diseño del servicio se empleó la metodología desarrollada por Manso (2010), dada su funcionalidad a la hora de describir los procesos para la posterior implementación, desarrollo y mantenimiento de un servicio de información.

**2.3 Población y muestra:** La población está constituida por la matrícula total de los estudiantes del centro: 5335 estudiantes. La muestra clasifica como estadística estratificada, se toman 200 estudiantes para la aplicación de las técnicas para la recogida de información.

## 3. El usuario, las tecnologías y un servicio de diseminación a su medida

Antes de diseñar cualquier servicio de información es conveniente reconocer que el usuario de hoy posee un conjunto de elementos que los caracterizan, entre ellos podemos reconocer: su capacidad para difundir, compartir o intercambiar recomendaciones, hábitos de consumo y de navegación, opiniones, comentarios, documentos y servicios; la forma de organizar sus sitios personales y profesionales en puntos o espacios de sociabilidad; son consumidores de una gran variedad de información y a su vez productores de la misma; buscan formas de auto expresión que les permita mostrar su creatividad y originalidad, hacen un uso más eficiente del tiempo a través de la multitarea; prefieren aprender por la experiencia, descubriendo no escuchando y su aprendizaje es más visual que textual. (Ortega, 2007; Buvat *et. al.*, 2007; Olmo, 2008).

Estos elementos hacen que el usuario sea más abierto, participativo, dinámico y receptivo y que siempre esté en la búsqueda de múltiples experiencias informativas a través de varios canales. Entre estas vías se encuentran las tecnologías sociales, las que se consideran como el conjunto de herramientas informáticas que facilitan la comunicación bidireccional entre los usuarios y el poder seguir esas conversaciones a través de la web. Las funcionalidades básicas de este tipo de herramientas permiten a los usuarios: mantener conversaciones bidireccionales o grupales a través de diferentes medios de comunicación vía web, valorar, organizar y compartir todo tipo de información o contenidos y la creación de perfiles individuales para establecer relaciones sociales entre ellos (Margaix, 2007) .

Entre los aspectos que benefician e inciden en un uso diferente por parte de cualquier organización, de los medios sociales, se encuentra su utilidad para servir de apoyo en el proceso de compartir información, mediante el llamado concepto de «inteligencia colectiva» y así influenciar en la comunidad. (Bradley, 2011). Algunas de las herramientas más em-

pleadas en la actualidad, con estos fines, se analizan a continuación:

*Sitios de Redes Sociales (Facebook, Twitter, Tuenti, LinkedIn, etc.):* plataforma que permite una comunicación rápida, eficaz y directa con la comunidad usuaria. Se consideran un servicio Web que permiten construir un perfil público o semi-público, permitiendo articular una lista de otros usuarios y establecer alguna relación entre ellos, principalmente de amistad, por lo cual se erigen como un medio de comunicación social. Las conexiones que se establecen permiten compartir intereses, actividades en común y difundir eventos y actividades (Boy y Ellison, 2007, Marquina, 2010).

*Códigos QR: (Quick Response Barcode)* sistema de almacenamiento de información en matriz de puntos o códigos de barras bidimensional. Su característica principal es la ubicación de tres cuadrados en las esquinas para que el lector detecte la posición del código. Pueden leerse desde una computadora, teléfono móvil inteligente o tablet, que posean dispositivo de captura de imagen y previamente se les haya instalado el software descodificador, aunque en los móviles modernos ya los tienen preinstalados por defecto. Entre sus utilidades se encuentran la posibilidad de almacenar textos breves (7000 dígitos o 4000 letras), imágenes hasta 3 Kb, enlaces a páginas web y correo electrónico, mensajes de texto (SMS) y números de teléfonos (León y Caldera, 2013).

*RSS (sindicación de contenidos):* tecnología que permite a los usuarios suscribirse a determinado portal y recibir las respectivas notificaciones cada vez que dicho sitio se actualice, resultado por ello una vía idónea para recopilar noticias, anuncios y contenido de una variedad de sitios Web de forma automatizada. De esta forma permitiría generar servicios de alertas y así avisar sobre la realización de una actividad o evento, de igual forma los usuarios pueden utilizar estos contenidos para publicarlos en sus sitios personales y de esta forma ampliar las vías de comunicación (Arya y Mishra, 2012).

*Podcasting:* consiste en la distribución de archivos multimedia (audio o vídeo, que puede incluir texto como subtítulos y notas) mediante un sistema de redifusión (RSS) que permita suscribirse y usar un programa que lo descarga para que el usuario lo escuche en el momento que quiera. Su empleo sería muy beneficioso para la grabación de entrevistas, breve presentación u otras modalidades que favorezcan la divulgación de información.

Una vez identificadas las herramientas tecnológicas y sus potencialidades para el desarrollo de un servicio de Diseminación, es importante resaltar que su éxito residirá en que el mismo se desarrolle a partir del conocimiento de las expectativas y requerimientos de los usuarios, a criterio de Manso (2012), se ha de pensar más en lo que quieren los usuarios y no en lo que los bibliotecarios pensamos que ellos quieren, no se trata de esperar pacientemente a que acudan a la organización para ofrecerle un servicio, sino de darle todas las potencialidades para que él por sí sólo pueda generar el servicio y contribuir a su perfeccionamiento.

Por ello todo servicio en la actualidad, debe observar algunos elementos esenciales, entre ellos: responder con rapidez a las demandas cambiantes de los usuarios, implicar a los mismos en la creación y evaluación de la oferta, establecer canales de retroalimentación constante, atender a los usuarios actuales y llegar a los potenciales, elevar la participación del usuario en la creación de contenidos y establecer mecanismo de estimula para promover las aportaciones de la comunidad como forma de incidir aleatoriamente sobre los usuarios potenciales.

Por consiguiente antes de diseñar un servicio de diseminación como cualquier otra oferta de información, se deben considerar algunos elementos esenciales, entre ellos:

- Determinar el universo de lectores a los que se destinara el servicio a ofrecer: identificando intereses, necesidades, propósitos, nivel cultural, edad, etc....

- Establecer las normas, políticas o reglamentaciones que guíen el desarrollo del servicio.

Seleccionar la herramienta informática que soportara el servicio, según los requerimientos tecnológicos de ambas partes.

Evidentemente, construir un servicio de Diseminación a la medida del usuario actual, aprovechando las tecnologías sociales, representa un sinnúmero de oportunidades, una de ellas es la capacidad de estas herramientas para producir el llamado efecto viral, especie de comunicación boca a boca electrónico, un usuario comenta a otros sus vivencias y sucesivamente estos pasarán y compartirán con otros, hasta lograr producir un incremento exponencial de los usuarios, con lo cual se llega a una gran cantidad de personas de manera rápida. La experiencia en el diseño de esta modalidad de servicio se expone en el presente artículo.

## 4. Resultados

### **4.1 InfoFEU-UCLV. Servicio de Diseminación para la FEU de la UCLV: Estudio de Caso**

Los servicios de información y en específico los servicios de Diseminación pretenden satisfacer las necesidades de información de los usuarios que consulten estos servicios y contribuyen además con la función de informar a las personas que acceden a él acerca de diversas actividades que se realicen.

La creación de un servicio de información para divulgar las actividades de la FEU para la UCLV permitirá a los estudiantes y profesores de la universidad informarse con relación a la organización estudiantil, posibilitará una mayor participación del estudiantado debido a que con la medida que estos conozcan las actividades que se realicen, accederán a ellas. Se espera que este servicio contribuya además a la educación y formación en los alumnos y adquieran sentido de pertenencia e identidad con respecto a la organi-

zación. La descripción detallada del diseño del mismo se expone a continuación.

**4.1.1 Definición del servicio:** preparar y entregar un conjunto de noticias e informaciones sobre diferentes aspectos: culturales, políticos, de facilitación social, etc., fundamentalmente de carácter local, que son seleccionados de diferentes fuentes de información primarias o secundarias o enviados por los propios miembros de la organización.

**4.1.2 Objetivos del servicio:** la implementación del servicio favorece la promoción y divulgación de las actividades de la FEU; mediante la entrega de información pormenorizada sobre las actividades que desarrolle la organización. Colateralmente tendrá como objetivo incentivar a los estudiantes a su participación activa en dichas actividades, al conocimiento de las principales actividades que se desarrollan en donde se ubicará en servicio: La Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.

En sentido general el servicio satisface, en la comunidad usuaria, la necesidad de adquirir información de carácter general para la elevación de la cultura individual, para elevar el nivel político e ideológico o para el simple esparcimiento. Por tal motivo el mismo está orientado a cualquier categoría de usuarios y en su desarrollo se tendrá en cuenta las políticas de la institución donde se implementa, tomando de ahí la prioridad con que se debe atender al universo de usuarios de dicha organización.

**4.1.3 Recursos Informativos:** Los recursos de información que se utilizarán para este servicio serán fundamentalmente los documentos emitidos por la tanto a nivel de universidad como de facultad; para ello se establecerá entre el secretariado de la FEU de la facultad canales de comunicación para que estas personas puedan hacer llegar las informaciones de último minuto y que sea así actualizado el servicio constantemente; se aceptarán fotografías, se redactarán artículos relacionados con una determinada temáticas y se

colocará en el servicio toda la información que se considere relevante ya sean documentos Word, pdf, fotografías y noticias pertinentes con las actividades de la organización.

**4.1.4 Recursos Humanos:** la implementación y mantenimiento del servicio será ejecutado prácticamente por los estudiantes que conforman la directiva de la FEU en la universidad (consejo de la FEU universitario) y por otros que se seleccionen para dicha actividad. Al ser un servicio que potenciará la participación de la comunidad usuaria, deberá contar además con la asesoría, de profesores, bibliotecarios, técnicos informáticos y dirigentes de la propia universidad. Se recomienda para su implementación la asistencia y supervisión de graduados en Comunicación Social y en Ciencias de la Computación.

**4.1.5 Recursos Tecnológicos:** la realización no requiere la instalación, ni compra de software adicionales, el mismo se implementará a partir de la utilización de la red social de la propia Universidad (<http://neko.uclv.edu.cu>), asociando a él un canal RSS. Para la grabación de archivos de audio (*podcasting*) se utilizará el laboratorio de medios docentes existente disponible en la universidad y para la generación de los códigos QR se emplearán las herramientas de acceso abierto *Qurify* (<http://www.qurify.com/es/>) o *Kaywa* (<http://qrcode.kaywa.com/>).

**4.1.6 Tareas del servicio:** La atención de este servicio reclama la consecución de las siguientes tareas:

1. Identificación de las necesidades de información.
2. Selección de las temáticas a incluir en el servicio a partir de la determinación de las necesidades de la comunidad usuaria que se priorizará.
3. Recepción de la información proveniente de las diversas fuentes de información previstas.
4. Estructuración de los contenidos y almacenamiento en los diferentes soportes estableci-

dos (red social, grabación en archivo de audio, generación de código QR).

5. Publicar los datos en los soportes previstos por el servicio y su actualización sistemática.
6. Recepción y chequeo de los comentarios ofrecidos por usuarios, corrección y aprobación
7. Recepción, análisis y tramitación de las quejas, reclamaciones o sugerencias de la comunidad usuaria.
8. Evaluación y ajustes del servicio.

**4.1.7 Procedimiento:** El primer paso a desarrollar, como parte del servicio, es identificar y determinar las necesidades e intereses de información de la comunidad usuaria. A partir de ella se seleccionan las temáticas principales con las que se trabajara en el servicio. Con posterioridad se localiza la información, se estructura el contenido y se almacena en los diferentes soportes previstos por el servicio. Luego de diseñada e implementado el servicio, además de tener creados los espacios en donde se colocaran los contenidos se procederá a la sistemática actualización del mismo. El profesional encargado de actualizar el servicio de información deberá a través de la interfaz de administrador colocar información pertinente para los usuarios satisfaciendo sus necesidades primarias de información. La información que por su grado de pertinencia deba ser descartada pasará de inmediato a un archivo, dónde se almacenarán por un tiempo no menos de dos años y no mayor de cinco.

De igual forma el personal a cargo del servicio revisará los comentarios y sugerencia de información ofrecidos por la comunidad usuaria, y de corresponder con la política del servicio y de la institución, procederá a su completamiento y publicación, indicando siempre la fuente de procedencia. Al mismo tiempo analizará y tramitará todas las quejas y reclamaciones que con respecto al servicio los usuarios planteen y complementará la información en caso necesario.

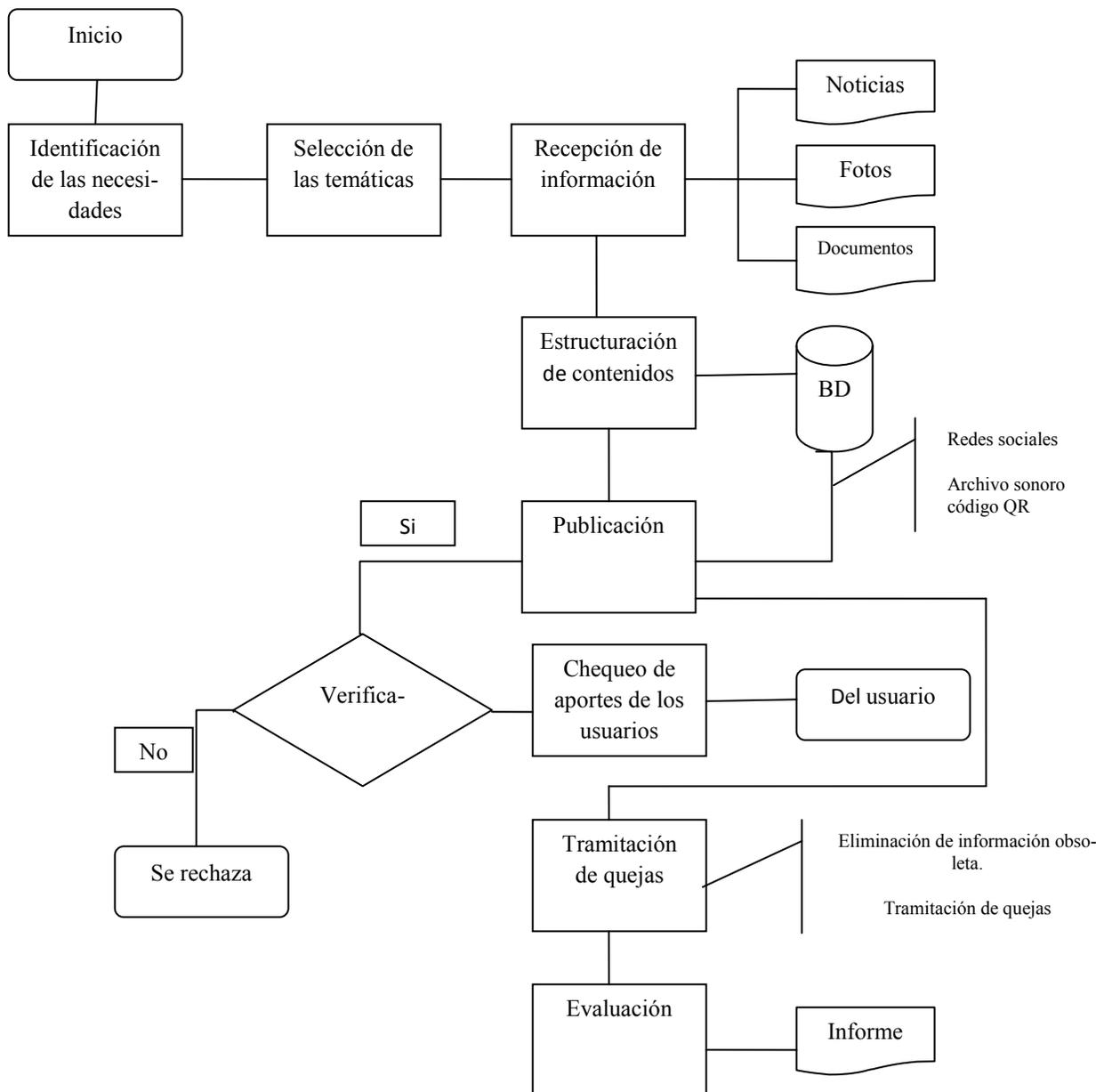
Las tareas del servicio y la explicación del procedimiento a seguir descritos con anterioridad, pueden ser valoradas de manera gráfica en la

**Figura N° 1**, donde se muestra el diagrama de flujo del servicio propuesto.

Con posterioridad y periódicamente se ha de evaluar la pertinencia del servicio ofrecido,

así como analizar la comunidad usuaria y realizar los ajustes necesarios a fin de mantener su vigencia.

**Figura N° 1.** Diagrama de Flujo del servicio propuesto.



*Promoción:* Una vez implementado el servicio y este funcione para los usuarios, es necesario promover el mismo. Para la divulgación de este servicio en la comunidad de usuarios potenciales a los cuales serviría es necesario realizar las siguientes acciones:

- Promocionar en la intranet de la facultad la existencia de los diferentes soportes en los que se ha implementado el servicio.
- Colocar anuncios y pancartas dentro y fuera de la facultad enunciando la existencia del servicio.
- Promover dicho servicio en los matutinos que realiza la facultad cada miércoles en horario de la mañana.
- Divulgar mediante un pequeño boletín las informaciones que brinda el servicio a sus usuarios.
- Generar correos o post dentro de la misma red social (<http://neko.uclv.edu.cu>)

## 5. Conclusiones

Las tecnologías de la información favorecen los procesos de almacenamiento, recuperación y transferencia de la información, resultando evidente, que el conocimiento de estas potencialidades permitirá una mayor eficiencia en la generación de productos y servicios de información. Por tanto, con la implementación de un servicio de diseminación empleando para su desarrollo tecnologías sociales, expuesta en el estudio, se evidencian las posibilidades del uso de estos resortes comunicativos en el desarrollo de ofertas de información de elevado valor agregado en consonancia con las necesidades reales del dominio al que se dirige.

## 6. Referencias Bibliográficas

1. **Arya, H.** & Mishra, J. (2012). Oh! Web 2.0, Virtual Reference Service 2.0, Tools & Techniques (II). *Journal of Library & Information Services in Distance Learning*, 6(1), 28-46. doi: 10.1080/1533290X.2012.660878
2. **Boyd, D.** & Ellison, N. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication* 13 (1).
3. **Bradley, P.** (2011). *Which social network should I use as a librarian?* Recuperado de <http://www.philb.com/articles/whichsocialnetwork2.htm>
4. **Buigues, M.** & Giménez, V. (2012). Impact of Web 2.0 on national libraries. *International Journal of Information Management*, 32(1), 3-10. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2011.06.007
5. **Buvat, J.**, Mehra, P. & Braunschvig, B. (2007). Digital Natives. How Is the Younger Generation Reshaping the Telecom and Media Landscape? *Telecom & Media Insights*, (16)
6. **León, J.** & Caldera, J. (2013). Códigos QR en las bibliotecas. *Ciencias de la Información*, 44 (1). Recuperado de <http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/view/483/html>
7. **Manso, R.** (2010). Servicio de Referencia virtual: propuesta de un Modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la Web 2.0. Tesis presentada en opción del grado científico de Doctor en Documentación e Información Científica, Universidad de Granada, Facultad de Comunicación y Documentación.
8. **Manso, R.** (2012). Bibliotecas, fomento de la lectura y redes sociales: convirtamos amigos en lectores. *El profesional de la información*, 21 (4): 401-405. doi: 10.3145/epi.2012.jul.12.
9. **Margaix, D.** (2007). Software social para bibliotecas. *Educación y Biblioteca* 19(161), pp. 85 – 89
10. **Marquina, J.** (2010). El uso de Twitter y Facebook en las bibliotecas. Recuperado de <http://www.julianmarquina.es/uso-twitter-facebook-bibliotecas>
11. **Moreno, Y.** & Cebrián, S. (2003). Difusión selectiva de la información (DSI) en una biblioteca de Ciencias de la Salud: gestión y desarrollo dentro de la Intranet. *Revista Española de Documentación Científica* 26(3), 357 – 363. doi: 10.3989/redc.2003.v26.i3.229
12. **Ortega, S.** (2007). Evolución del perfil del usuario: Usuarios 2.0. *No Solo Usabilidad* (6). Recuperado de <http://>

[www.nosolousabilidad.com/articulos/usuario20.htm](http://www.nosolousabilidad.com/articulos/usuario20.htm)

13. **Olmo, M.** (2008). Nativo digital, lector multitarea: notas sobre jóvenes, universidad y lectura en EE.UU. *Educación y Biblioteca* 20(165), 130-138.

14. **Pinto, M.**, Guerrero, D., Fernández-Ramos, A., & Doucet, AV. (2009). Information provided by Spanish university websites on their assessment and quality processes. *Scientometrics* 81 (1), 265 – 289. **doi:** 10.1007/s11192-008-2123-7