

Estudio de las necesidades de información de los trabajadores de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana para el desarrollo de sistemas de información

Study of information needs of workers from Communication Faculty of Havana University for the information systems development

Recibido: 29 de noviembre de 2015

Aceptado: 7 de enero de 2016

*Lic. Diana Fagundo Martínez**

*Dra. Déborah Torres Ponjuán***

*Lic. Alejandro Medina González****

Resumen

Se reflexiona acerca del concepto de necesidades de información. Se define lo que constituye las necesidades de información. Se identifican necesidades de información y se clasifican según su ambiente. Se analizan las necesidades de información de los trabajadores de la Facultad de Comunicación de La Universidad de La Habana para el desarrollo de sistemas de información, así como los sistemas de información organizacionales. Se analiza la

Abstract

It shows the complexity of information system study from information needs. It defines information needs. It analyses information needs of workers from Communication Faculty of Havana University for the development of the information system, as well as organization all information systems. It identifies information needs from external and internal environment. It analyses the correspondence among identified information needs,

* Departamento de Investigación+Desarrollo+Innovación, Universidad de La Habana, Cuba.

** Departamento de Ciencias de la Información, Universidad de La Habana. Correo electrónico: dtponjuan@fcom.uh.cu.

*** Departamento de Ciencias de la Información, Universidad de La Habana. Correo electrónico: almedina@fcom.uh.cu.

ITINERARIOS DE INVESTIGACIÓN

correspondencia entre las necesidades de información identificadas, los macroprocesos de la facultad y la estrategia de desarrollo de los sistemas de información.

macroprocess of faculty and the strategy of information systems development.

Palabras Claves

necesidades de información, sistemas de información, Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana

Keywords

information needs, information systems, Communication Faculty from Havana University

Tabla de contenidos

1. Introducción
2. Las necesidades de información y su identificación
3. Fundamentación Metodológica
 - 3.1. Aspectos a considerar para la identificación de necesidades de información
4. Resultados
 - 4.1. Facultad de Comunicación: contexto
 - 4.2. Roles y funciones de los usuarios de información
 - 4.3. Análisis de las necesidades de información identificadas
5. Conclusiones
6. Recomendaciones
7. Referencias bibliográficas

1. Introducción

Las personas son el núcleo central de cualquier organización, institución o empresa, ya sea como productores, proveedores, intermediarios o receptores de algún servicio o producto. Conocer su actitud y aptitud ante el uso intensivo de la información que lo rodea constituye tarea elemental para mejorar el funcionamiento de la organización como sistema.

La Facultad de Comunicación de la Universidad de la Habana constituye en referente importante dentro del sistema educacional y universitario de Cuba. La inserción de adelantos tecnológicos en torno a la difusión de la información y sus canales de comunicación obligan a pensar en la optimización de los procesos propios de la gestión organizacional.

Un punto de apoyo para la mejora de los procesos organizacionales, se sustenta en el análisis detallado de las necesidades de información de los trabajadores que conforman el cuerpo docente de la Facultad. En tal sentido, resulta factible proponer soluciones en cuanto a la economía de tiempo, recursos materiales y financieros, además de aumentar la eficacia organizacional, lo que incluye considerar la mejora de los sistemas de información existente o la creación nuevos a partir de los resultados obtenidos.

La investigación expuesta se propuso determinar: ¿Cuáles son las necesidades de información de los trabajadores de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana para el desarrollo de los sistemas de información? Para ello se trazó como objetivo general: Analizar las necesidades de información de los trabajadores de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana para el desarrollo de los sistemas de información.

La investigación se estructuró en tres momentos fundamentales: un breve abordaje teórico relativo al estudio de las necesidades de

información, la contextualización del entorno y ambiente organizacional de la Facultad de Comunicación de la Universidad de la Habana, la aplicación del aparato metodológicos e instrumentos para la recolección de los datos para finalmente mostrar los resultados del análisis de las necesidades de información y proponer soluciones a modo de recomendaciones.

2. Las necesidades de información y su identificación

Las necesidades son la expresión de lo que un ser vivo requiere indispensable para su conservación y desarrollo. Según Nápoles, Diéguez, Vallejo, and Méndez (2002) la necesidad es un

estado de carencia del individuo que lleva a su activación con vistas a su satisfacción, en dependencias de las condiciones de su existencia. La necesidad presupone hablar de un estado del sujeto que se caracteriza porque en él se expresa la dependencia que tiene el sujeto de algo que no tiene, de algo que está fuera de él, y se identifica por el anhelo que tiene el sujeto de lograr ese algo (p. 238).

A las necesidades básicas humanas, se les asocia necesidades más complejas influenciadas por el intelecto del individuo y su interés por conocer el mundo que le rodea. A medida que esta actividad gana en importancia en el individuo, lo mental tiende a tener mayor repercusión que lo físico.

Calva (2004), define las necesidades de información como:

La carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por factores externos e internos, que provocan un estado de insatisfacción, misma que el sujeto se ve motivado a satisfacer a través de presentar un comportamiento para buscar la satisfacción (p. 68).

Estas necesidades de información van a permitir al individuo desenvolverse adecuadamente ante determinadas situaciones o retos de la vida cotidiana. Permiten tomar mejores decisiones y resolver problemas.

El ser humano es el único ser vivo capaz de procesar información, almacenarla, diseminarla y recuperarla para solucionar un problema o tomar una decisión. Por lo que necesita nutrirse de información para sobrevivir. Cuando una necesidad de información aparece y es satisfecha, aparece otra, convirtiéndose en un ciclo que no termina hasta la muerte.

Devadason & Lingam (1996), expresan que en el trabajo diario, la carencia de autosuficiencia genera necesidades de información. Las cuales constituyen una apertura en el conocimiento actual del usuario.

Cada vez es más natural la presencia de sistemas de información automatizados, ya que reducen el tiempo, los costos y permiten el acceso rápido a los recursos de información. De esta manera, se hace más fácil que la información llegue a su destinatario y que se conozca por dónde fluye la información, quien la genera y recibe, así como su localización, búsqueda, recuperación, almacenamiento y preservación.

Para comprender bien qué objetivos tiene este tipo de sistema de información, los automatizados, y cómo debe funcionar, hay que entender también los usuarios a los cuales va dirigido. Es decir, ante todo los que desarrollen la propuesta de sistema deben identificar las necesidades de los usuarios, para crear productos o servicios a la medida.

En muchas ocasiones, el desarrollo de estos sistemas se les encarga a profesionales de la computación, los cuales pueden tener una visión

permeada por su contexto, respondiendo a una parte del sistema entendiendo como tal la parcela correspondiente a la funcionalidad del software como elemento central.

En este sentido es necesario adarar que se pueden considerar dos vías para desarrollar sistemas de información desde la perspectiva del usuario: a partir de la ingeniería de requisitos, la cual se enfoca en las necesidades de información requeridas por el sistema-software; y a partir de los estudios de usuarios desde la perspectiva interdisciplinar que ofrecen las Ciencias de la Información.

Devadason & Lingam (1996), aseveran que “antes de iniciar, construir o desarrollar cualquier sistema de información se debe chequear, confrontar o verificar que la información relevante este reunida, a partir de las necesidades y demandas de información” (p.3).

Cuando se analizan las necesidades de información enfocados hacia un sistema de información, es preciso segmentar y definir cuáles son las categorías de usuarios que debe integrar el sistema. Prasad (2000), enfatiza que “el sistema debe suministrar información enfocada hacia la identificación de categorías de usuarios y adaptar la infraestructura de los servicios de información a habilidades, aptitudes, competencias y hábitos de los mismos” (p.6).

La efectividad del futuro sistema de información depende de la correspondencia de las características del mismo con la situación, demandas y necesidades del usuario, así como la voluntad y la capacidad del sistema de adaptarse a él.

Este tipo de estudios se puede contemplar previo al desarrollo de sistemas o posterior a ello, en este último caso a modo de evaluación, para rediseñar el sistema de información. En cualquier caso, el principal elemento a tener en cuenta es la interacción de los

usuarios con la información en contexto dentro del sistema de información.

El fin último de esta indagación es proponer mejoras en un sistema de información, acudiendo a la inclusión de necesidades expresadas por el usuario (posteriormente convertidas en requerimientos) en cada uno de los roles que este pueda asumir.

3. Fundamentación Metodológica

Se escogió la metodología de Devadason & Lingam (1996) porque se ajusta al objetivo general de la investigación, no sólo incluye las etapas para la identificación de las necesidades, sino va un paso más allá con el análisis de las mismas.

Además, conviene destacar como positivo que la metodología abarca no sólo el análisis del usuario, sino también de la organización del sistema informativo. Por lo cual contempla variables inherentes a los dos factores que influyen en la aparición de las necesidades de información: externas e internas. La metodología de Devadason & Lingam (1996) está basada en la experiencia práctica de los autores durante su trabajo en centros de información. Por este motivo resulta clara, precisa y comprensible al investigador.

La investigación se ubica en el contexto Facultad de Comunicación de la Universidad de la Habana, en el primer semestre del año 2015. La población la conformaron las áreas o departamentos: Decanato, Secretaria Docente, Vicedecanato Docente, Vicedecanato de Investigación, Postgrado y Relaciones Internacionales (VIPRI), Vicedecanato de Información y Desarrollo Tecnológico (VIDT), así como los tres departamentos carreras: Ciencias de la Información (CI), Periodismo (P) y Comunicación Social (CS). Existe además, un Vicedecanato de Universalización que no aparece registrado como un

área porque sus trabajadores, profesores además, se sienten más identificados con sus respectivos departamentos.

La muestra seleccionada (48 trabajadores en su mayoría profesores y 6 secretarías) abarca las principales funciones relacionados con los procesos sustantivos de la organización, con excepción de la administración. El tipo de muestra es no probabilística ya que su elección no se hizo de forma aleatoria, sino que dependió de la identificación de funciones y roles claves dentro de la organización.

3.1. Aspectos a considerar para la identificación de necesidades de información

A partir de lo analizado anteriormente, referente a la identificación de necesidades de información, los factores que influyen en la aparición de las mismas, así como las etapas desarrolladas en la metodología de Devadason & Lingam (1996), se proponen los siguientes indicadores.

1. Ambiente externo:

Proveniente del intercambio con la Universidad de La Habana, de organizaciones homólogas, instituciones afines y asociaciones profesionales.

2. Ambiente interno:

Proveniente del intercambio de cada una de las áreas internas de la organización (Decanato, Secretaría, Administración, Consejo de Dirección, Comité de Prevención y Control, Consejo Científico, Vicedecanatos, Grupos de las TIC's y Departamentos-carreras).

3. Actividades más complejas y principales problemas:

Este indicador está relacionado con las actividades más complejas desarrolladas por los trabajadores; información más difícil de localizar; dificultades en la búsqueda, acceso y recuperación; recomendaciones para localizar información; dificultades en el procesamiento; métodos y técnicas para el procesamiento de la

información; dificultades en el almacenamiento de la información; necesidades de fuentes para crear información; necesidades de información administrativa (Resoluciones, actas, planes de trabajo, dictámenes, solicitudes, expedientes, informes); necesidades de información para la investigación; así como necesidades de información complementaria.

4. Sistemas de información:

Incluye frecuencia de acceso y necesidades de información asociadas a cada uno de los sistemas organizacionales (Intranet de FCOM, Repositorio Digital de FCOM, Sistema de Gestión Documental, Biblioteca FCOM, Catálogo Automatizado, SIGENU, SGP, SGI-UH, APA-UH y DRI-UH). a los sistemas. Además, necesidades de nuevos sistemas de información, recomendaciones y funciones para los nuevos sistemas.

5. Uso de la información:

Soporte para recibir y entregar información (impreso, digital, manuscrito o verbal); preferencias en la presentación de la información (textual, tabulada, graficada); preferencias en el formato de la información digital (pdf, Word, Excel, ppt); fuentes de información para potenciar el conocimiento; así como canales de comunicación para socializar y difundir la información.

4. Resultados

4.1. Facultad de Comunicación: contexto

La Facultad de Comunicación pertenece a la Universidad de La Habana, la cual constituye la institución cubana rectora por excelencia de profesionales de la comunicación y la información. Es una organización del sector estatal, perteneciente al gobierno de la República de Cuba. Obtiene financiamiento a través de lo otorgado por la Universidad de La Habana y por lo que recauda en los cursos de pregrado y posgrado de los estudiantes extranjeros. Cuenta con

casi treinta años de experiencia en la labor docente en el pregrado y el postgrado. En la actualidad, se estudian en esta entidad educacional tres carreras universitarias: Periodismo, Comunicación Social y Ciencias de la Información, en varias modalidades de estudios, tanto para el pregrado como para el postgrado. Su sede principal se encuentra ubicada en el edificio Bohemia, Avenida Independencia, esquina San Pedro, reparto Nuevo Vedado, municipio Plaza de la Revolución, provincia La Habana, Cuba.

4.2 Roles y funciones de los usuarios de información

Entre los cargos declarados por los encuestados se encuentran los siguientes:

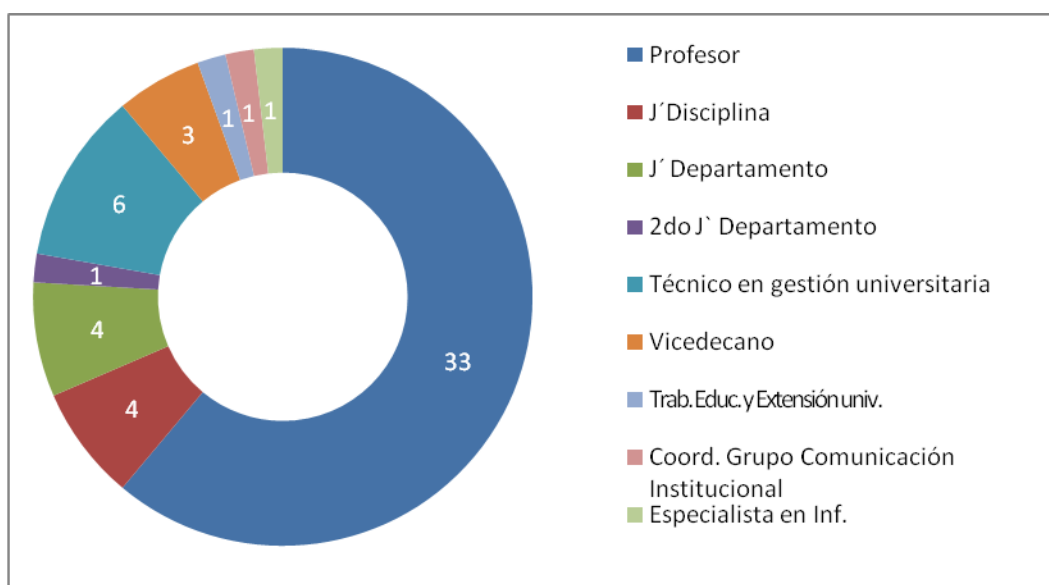


Gráfico 1. Cargos declarados por los trabajadores de la Facultad de Comunicación encuestados. Creación propia

Como se puede observar, los principales cargos son aquellos en los que se dividió la muestra (profesores y secretarias). Además como es una institución de enseñanza muchos de los trabajadores que desempeñan cargos administrativos también son profesores.

Las categorías docentes de la muestra analizada están segmentadas de la siguiente forma:

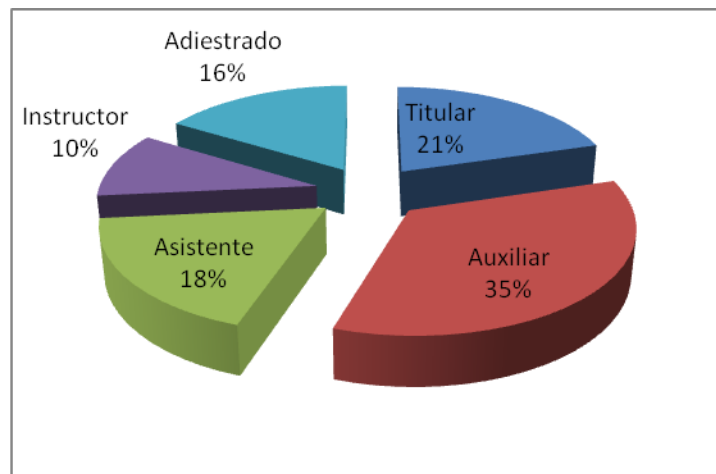


Gráfico 2. Categoría docente de los trabajadores de FCOM. Creación propia

Los datos sobre la categoría docente son relevantes, si se toma en cuenta que la asignación de responsabilidades en torno a las funciones está en consonancia con la categoría docente vinculada a la experiencia de los profesores, lo cual es fundamental para definir vacíos informacionales debido a las funciones que estos realizan permitiéndoles tener una mayor perspectiva.

4.3. Análisis de las necesidades de información identificadas

Se determinó especificar las necesidades de información a partir de los macroprocesos, ya que constituyen las principales líneas de acción de la entidad. Alrededor de estos macroprocesos se organizan las principales funciones y los resultados alcanzados por la organización. Según Davadason & Lingam (1996), este análisis elimina las pseudonecesidades (deseos, demandas e intereses), para dilucidar las necesidades de información reales de los usuarios.

Macroprocesos	Necesidades de información
1. Dirección General y Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Convenios de la Facultad de Comunicación - Marco regulatorio de la Universidad de La Habana y de la Facultad de Comunicación. - Orientaciones de la Vicerrectoría - Plan de trabajo de la Universidad de la Habana
2. Gestión Económica Financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina desagregada (desglose del salario de los trabajadores) - Financiamiento que recibe la Facultad
3. Recursos Humanos y Cuadros	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre bajas de los trabajadores. - Información personal de los profesores en plantilla y de servicio (Planta docente actualizada)
4. Proceso de Defensa Seguridad y Protección	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados de las auditorias - Planificación de las actividades del Comité de Prevención y Control por componentes (Ambiente de Control, Gestión y prevención de riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación y Supervisión y Monitoreo). - Informes sobre los Activos Fijos Tangibles de la Facultad de Comunicación.
5. Formación profesional y organización de la docencia	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de fuentes online accesibles y reconocidas - Acceso a Bases de Datos de la corriente principal - Currículo de profesores en plantilla - Acceso a los expedientes de los estudiantes en formato digital - Listado de los estudiantes

ITINERARIOS DE INVESTIGACIÓN

	<ul style="list-style-type: none">- Información sobre los artistas aficionados y deportistas- Horarios de docencia en los laboratorios en el Curso Regular Diurno- Horario de docencia en la Biblioteca y laboratorios en el Curso por Encuentro- Cronograma de las actividades de la Federación Estudiantil Universitaria (FEU)- Información estadística sobre la docencia- Bibliografía de apoyo a la docencia- Publicaciones científicas de los profesores de la facultad- Acceso a la información disponible en Almacén- Información sobre los empleadores
6. Formación postgraduada	<ul style="list-style-type: none">-Acceso a todas las tesis de posgrado-Procedimientos para la inscripción de doctorados en el CITMA-Acceso a Bases de datos de la corriente principal-Convocatorias a cursos de superación
7. Relaciones internacionales, investigación y Proyectos	<ul style="list-style-type: none">- Procedimientos para la publicación de artículos científicos (canales de publicación).- Programas nacionales de investigación del CITMA y la inscripción de proyectos en estos programas.- Financiamiento de proyectos- Líneas del Ministerio de Educación Superior (MES) para los proyectos de investigación- Proyectos en desarrollo de la Facultad de Comunicación- Creación de la política de investigación de la Facultad- Convocatorias a cursos de superación y eventos- Regulaciones sobre la investigación

ITINERARIOS DE INVESTIGACIÓN

	<ul style="list-style-type: none">en Cuba- Oportunidades de colaboración- Socialización de los resultados de trabajos de diplomas y tesis de posgrado- Acceso a Bases de Datos de la corriente principal- Grupos y proyectos de investigación afines- Memorias gráficas de proyectos de FCOM- Información sobre viajes anteriores
8. Gestión Tecnológica, Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none">- Mayor Información de los cambios tecnológicos- Asesoría en el uso de las TIC's

Las necesidades anteriores se corresponden en mayor medida con los procesos relacionados con la docencia, la investigación y las funciones administrativas ya que como se puede observar son las funciones que resumen los macroprocesos desarrollados por la misma, en correspondencia con la razón de ser de la institución: la formación de profesionales de excelencia y el desarrollo de investigaciones innovadoras en el campo de la información y la comunicación.

Se detecta un consenso entre los trabajadores asociados a una necesidad de información común, tanto en la Facultad de Comunicación como en la Universidad de La Habana, vinculada al marco regulatorio. Apreciándose como una constante en varios macroprocesos.

Los problemas y necesidades de información detectadas en los sistemas de información se producen por el bajo nivel de acceso de los trabajadores de la facultad. Debido a esto desconoce qué tipo de información está registrada en cada uno de estos sistemas y cómo pueden contribuir al cumplimiento de sus funciones.

5. Conclusiones

La no existencia en la Facultad de Comunicación de una política de Gestión Documental ha provocado la falta de normalización de los procesos, principalmente los relacionados con el almacenamiento de la información. El sistema de Gestión Documental no resuelve todos los problemas, debido que todas las áreas generan información que debe almacenarse como evidencia de los actos y transacciones de la organización, para la rendición de cuentas.

Las necesidades de información detectadas en los sistemas de información, se producen a causa del bajo nivel de acceso de los trabajadores de la facultad. Debido a esto se desconoce qué tipo de información está registrada en cada uno de estos sistemas y cómo pueden contribuir al cumplimiento de sus funciones.

Existe una correspondencia entre las necesidades de información identificadas, los procesos sustantivos de la facultad y la estrategia de desarrollo de los sistemas de información. Las actividades donde se detectaron mayores necesidades de información fueron la investigación, la docencia y las funciones administrativas. Estas tres actividades se encuentran reflejadas en los macroprocesos. A su vez, las principales necesidades también están enfocadas hacia los de sistemas de información, porque estos se crearon con el objetivo de contribuir a la eficiencia de los mismos.

El análisis de las necesidades de información de los trabajadores de la Facultad de Comunicación contribuye a la mejora de los macroprocesos organizacionales y de los sistemas de información, y por tanto, a un mejor desempeño futuro, siempre que los actores decisores tomen en consideración los problemas identificados, así como las recomendaciones que este trabajo ofrece.

6. Recomendaciones

Los estudios de análisis de necesidades de información no son estáticos, sino que las necesidades varían en el tiempo debido a la influencia de los factores internos y externos. Se considera pertinente que este estudio se realice cada un período de dos años en la Facultad de Comunicación, para que las necesidades de información se mantengan actualizadas y tributen directamente al desarrollo de los sistemas. Además, se debe implementar una política de investigación contribuya a normar y estandarizar los procesos investigativos. También se debe crear una política de Gestión Documental que permita registrar la información generada por cada uno de los procesos en soporte impreso y digital, como evidencia de los actos y transacciones de la organización, para la rendición de cuentas de forma transparente. Se propone recoger las experiencias en el funcionamiento de este proceso de cada una de las áreas y obtener las mejores prácticas.

Se deben actualizar en el Repositorio Digital de la institución la producción científica asociada, y enriquecer la biblioteca digital con publicaciones de la corriente principal que constituyan contribuciones.

La Biblioteca debe considerar como parte de su fondo documental, la información disponible en el almacén, además de contar con un listado de fuentes accesibles y reconocidas en el campo de la comunicación y la información, como una solución a las dificultades financieras que obstaculizan el acceso a las Bases de Datos de la corriente principal.

Los sistemas para la gestión universitaria de la UH (APA-UH, DRI-UH, SGP, SGI-UH) poseen un bajo nivel de acceso, debido a que sólo lo utilizan los trabajadores que tienen identificado entre sus funciones introducir información a estos sistemas. Se deben tributar recomendaciones para que los desarrolladores introduzcan las

mejoras necesarias, con el fin de que estos sistemas sean más amigables, basándose en el diseño centrado en el usuario. La integración de todos los sistemas solucionaría muchos de los problemas identificados, contribuiría a la obtención de mayor información de índole transversal, así como una visión general de los principales procesos que abarcan.

7. Referencias bibliográficas

Calva, J. J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México DF: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Devadason, F. J. & Lingam, P. P. (1996). *A Methodology for the Identification of Information Needs of Users*. Paper presented at the 62nd IFLA General Conference - Conference Proceedings. Recuperado de <http://books.google.com.cu/books?id=V9TjtgAACAAJ>

Nápoles, M., Diéguez, X., Vallejo, N. & Méndez, G. (2002). *Temas de Psicología*. La Habana, Cuba.