

Modelo de servicio de referencia e información para portal de conocimiento de grupos de investigación

Manoel Agrasso Neto¹, Aline França de Abreu²

¹Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. manoel@deps.ufsc.br

²Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. aline@deps.ufsc.br

Resumen

El modelo conceptual del servicio de referencia e información para el portal de conocimiento de grupos de investigación es el producto final de la tesis para doctorado presentado al Programa de Pos- Graduación en Ingeniería de Producción y Sistemas de la Universidad Federal de Santa Catarina. Elaborado a partir de una investigación exploratoria, el modelo se apoya en el estudio de caso del Núcleo de Estudios en Innovación, Gestión y Tecnología de la Información – IGTI y en la bibliografía del área, que presenta el servicio de referencia e información como un recurso esencial para la transferencia de información. El modelo proporciona apoyos para la planificación de este tipo de servicio y provee indicadores para su evaluación. Se ocupa de un aspecto poco explorado de la investigación tecnológica y de la publicación científica que es el de proporcionar, para las organizaciones del conocimiento como grupos de investigación que practican la ciencia académica y deseen perfeccionar su base de conocimiento, soluciones simplificadas y eficientes.

Palabras clave: Alfabetización informacional, Grupos de investigación, Servicio de referencia e información.

Abstract

The reference and information conceptual model of service for the knowledge portal for research groups is the final product of a doctor degree thesis presented to the Department of Production Engineering and Systems at Federal university of Santa Catarina – UFSC – Brazil. Elaborated through an exploratory research, this model is based on a case study from the Innovation, Management and Information Technology Research Group – IGTI and also based on the literature field that presents the reference service and information as an essential resource to the information transference. The model provides subsidy for planning this kind of service and supplies drivers for evaluation. In the search to fill a not much explored niche of technological investigation and scientific publication that objectify to

provide simplified and efficient solutions for knowledge organizations such as research groups practicing academic science - in order to make its knowledge base become virtual.

Keywords: Information literacy, Research groups, Service of reference and information.

1 Introducción

El portal del conocimiento es la base principal en la evolución que permite disponer de la información donde sea necesaria, más allá de los límites físicos de una organización. Paralelamente crece la importancia de la innovación tecnológica por medio del uso de las tecnologías de la información y comunicación en áreas críticas, facilitando la gestión competitiva de negocios. En este contexto, Silva (2000) propone el desarrollo de un Portal de Conocimiento para el IGTI. El Núcleo inició sus actividades en 1997, siendo un grupo de investigación vinculado al Departamento de Ingeniería de Producción y Sistemas y al Programa de Pos-Graduación en Ingeniería de Producción PPGEP, del Centro Tecnológico - CTC, de la Universidad Federal de Santa Catarina – UFSC -. Su misión es contribuir al desarrollo tecnológico y científico a partir de estudios e investigaciones relacionados con las áreas de innovación y tecnología de la información aplicadas a la gestión de negocios, participando en el desarrollo económico y social. Su visión es la de “generar una competencia y una base de conocimiento en innovación, gestión y tecnología de la información, persiguiendo “la obtención de ventajas competitivas para las organizaciones”.

De la presuposición de que el servicio de referencia e información puede intervenir positivamente en las barreras existentes en el contexto informativo, presencial o virtual del IGTI, agregando valor/beneficio directa o indirectamente, surgió la cuestión principal que dirige la investigación: ¿cómo armonizar la oferta y la demanda de información en el Portal de Conocimiento IGTI? A partir de esta cuestión principal surgieron dos cuestiones subyacentes, cuyas respuestas garantizan el cumplimiento del objetivo general del trabajo: ¿cuáles son las estrategias adecuadas para armonizar la oferta y la demanda de información en el Portal de Conocimiento IGTI? ¿cómo implementar estas estrategias? Como respuesta a estas cuestiones fue elaborado un modelo conceptual de servicio de referencia e información que atiende a los requisitos del Portal de Conocimiento IGTI y, al mismo tiempo, proporciona, a los grupos de investigación afines, material para la reflexión acerca de la planificación de este tipo de servicio.

2 El Modelo IGTI

La metodología para la formulación del modelo contempló dos etapas: (a) Identificación de los conceptos y (b) Formulación del modelo a partir de los conceptos. En la primera etapa el método utilizado fue la colocación de los conceptos y la elaboración de mapas conceptuales. En la segunda etapa fueron reunidos los mapas conceptuales y elaborada una síntesis que culmina en el modelo propuesto, cuadros 1, 2, 3, 4 y figura 1.

| SERVICIO DE REFERENCIA E INFORMACIÓN PARA PORTALES DE CONOCIMIENTO DE GRUPOS DE INVESTIGACIÓN | |
|---|--|
| Características y Finalidades de los Grupos de Investigación | |
| Grupo de investigación fue definido por el CNPq como un conjunto de individuos organizados jerárquicamente; donde los fundamentos organizadores de esa jerarquía son la experiencia, el destaque y el liderazgo en el terreno científico o tecnológico; existiendo involucramiento profesional y permanente con actividades de investigación; donde el trabajo se organiza entorno a líneas comunes de investigación; y que, en algún grado, comparten instalaciones y equipamientos. Por lo tanto, son organizaciones típicas del conocimiento y de aprendizaje. | Grupos de investigación tienen por finalidad la actividad de investigación y presupone investigadores aún en formación, a partir de la investigación de la iniciación científica. |
| Subsidios para el Proyecto de Implantación del Servicio de Referencia e Información | |
| Directrices | Objetivos |
| | Objetivos específicos |
| | Justificativa |
| | Estructura |
| | Organización administrativa |
| | Cuadro del personal |
| | Colección |
| | Ambiente físico e virtual |
| Políticas | |
| Estadísticas | |
| Servicio de Referencia e Información | |
| Actividades | Tareas |
| Referencia e Información | Provisión de documentos (circulación, consulta en el local y virtual, préstamo entre grupos de investigación, provisión de copias impresa y/o digital, entrega de material a pedido – presencial y virtual, preparación de traducciones) |
| | Provisión de informaciones - presencial y virtual (cuestiones de referencia simples y complejas, servicio referencial para otras fuentes – inclusive personas, acceso a la base de conocimiento) |
| | Provisión de auxilio bibliográfico - presencial y virtual (localización de material, verificación de referencias, levantamientos bibliográficos en asuntos especializados a pedido) |
| | Servicios de alerta (exposiciones, murales y circulares; listas de nuevos materiales; circulación de periódicos; sumarios corrientes; boletín bibliográfico informativo – bibliografías, reseñas, críticas; diseminación selectiva de la información) |
| | Orientación al usuario - presencial y virtual (cursos de orientación, cursos de instrucción bibliográfica, promoción de servicios, tutoriales para auto-aprendizaje - virtual) |
| | Auxilio editorial (preparación de obras individuales, revisión por los pares – presencial e virtual) |
| | Tutoriales para auto-aprendizaje - presencial y virtual (competencia informativa, información para la comunicación científica, información para el uso del Portal de Conocimiento IGTI, objetos de aprendizaje, objetos de proyectos) |
| Evaluación | Cuál es el valor/beneficio del servicio de referencia e información para el(los) <i>stakeholder(s)</i> ? |
| | Cuál es el valor/beneficio del servicio de referencia e información para el cliente? |
| | Cuál es el valor/beneficio del servicio de referencia e información para los integrantes del Grupo de Investigación? |
| | Cuál es el valor /beneficio del servicio de referencia e información para la imagen del Grupo de Investigación? |
| Etapas para Implantación del Proyecto | Corto, medio y largo plazo (personal, colección, arreglo físico y virtual, políticas, estadísticas, evaluación) |

Cuadro 1. Modelo Conceptual del Servicio de Referencia e Información para el Portal de Conocimiento de Grupos de Investigación
Fuente: Agrasso Neto (2005).

El modelo incorpora las características y finalidades de los grupos de investigación, contempla las directrices para la planificación de servicios de referencia e información, sugiere para la actividad de referencia e información un conjunto de tareas, proporciona un conjunto de indicadores para evaluación y las etapas para la implementación del proyecto.

El modelo ofrece apoyo para la planificación de las actividades de referencia e información en cuanto a los objetivos y profundidad de la oferta de informaciones, de la prestación de

servicios de referencia e información y en cuanto a los objetivos y profundidad de la demanda por información, conforme muestran los cuadros 2, 3 y 4.

El Cuadro 2 presenta los objetivos y la profundidad del Servicio de Referencia e Información, relacionado con la oferta de informaciones.

| Objetivos - Oferta | Profundidad – Oferta | | |
|--|---|--|---|
| | Infraestructura | Servicio | Aplicación |
| Organizar, cuantificar y calificar la infraestructura (stocks) | Base de conocimiento IGTI / Especialistas | Profesional(es) de referencia Intermedio | Objetos de aprendizaje / Objetos de proyecto |
| Estrategias de distribución de la información/conocimiento | Portal de conocimiento IGTI | Profesional(es) de referencia Mediadores | Preceptoral, entrenamiento, cursos, talleres, periodos del entrenamiento, visita técnicas |
| Absorción de la información/conocimiento por los receptores | Profesional(es) de referencia | Profesional(es) de referencia Agente Educativo | Desenvolvimiento de la competencia informativa |

Cuadro 2 - Objetivos y profundidad del Servicio de Referencia e Información - Oferta.
Fuente: Adaptado de Barreto (1999).

El Cuadro 3 presenta los objetivos y profundidad del Servicio de Referencia e Información relacionado con la prestación de servicio.

| Objetivos - Servicios | Profundidad – Servicios | | |
|---|--|--|--|
| | Énfasis en la TIC | Énfasis en Procesos | Énfasis en el Aprendizaje |
| Stocks de información/conocimiento para intermediación según una escala de filtrado | Sistema(s) | Usuario(s) | Aprendices |
| Transferencia y asimilación de la información con intencionalidad | Acceso a la información | Procesos de conocimiento | Relaciones de aprendizaje |
| Geografías, semánticas compatibles y contexto apropiado | Portal de Conocimiento IGTI (como soporte) | Portal de Conocimiento IGTI (espacio de aprendizaje) | Portal de Conocimiento IGTI (espacio de expresión) |

Cuadro 3 - Objetivos y profundidad del Servicio de Referencia e Información - Servicios.
Fuente : Adaptado de Barreto (1999).

El cuadro 4 presenta los objetivos y profundidad del Servicio de Referencia e Información relacionado con la demanda de información.

| Objetivos - Demanda | Profundidad - Demanda | | |
|--|---|---|--|
| | Básica | Contextual | Reflexiva |
| Identificar resistencias | Fuertes resistencias | Probables resistencias | Pocas resistencias |
| IGTI | Si | Si | Si |
| Identificar prioridades e relevancias | Prioridades y relevancia residentes en el tipo de información | Prioridades y relevancia mutables en forma y contenido | Prioridad y relevancia en el contenido |
| IGTI | Información para socialización (Manual de normas y procedimientos del IGTI) | Información para comunicación científica (metodología, fuentes de información, eventos de interés, fuentes para diseminación, etc...) | Información para la toma de decisión (elección del tema, definición y delimitación del problema de investigación, construcción del plan de investigación, análisis de datos e informaciones, sistematización de la información, informe de la investigación) |
| Identificar stocks privilegiados | Stocks fragmentados y no institucionalizados | Stocks fragmentados con oferta institucionalizada | Stocks selectivos con oferta institucionalizada |
| IGTI | Especialistas; Profesionales de referencia; Base de conocimiento | Especialistas; Profesionales de referencia; Base de conocimiento | Especialistas; Profesionales de referencia; Base de conocimiento; fuentes externas |
| Identificar canales adecuados | Flujo no formalizado | Flujo formalizado, pero no homogéneo | Canales formalizados y selectivos |
| IGTI | Contacto directo; Lista de discusión; e- mail; Boletín de alerta; etc. | Contacto directo; Lista de discusión; e- mail; Boletín de alerta; etc. | Contacto directo; Lista de discusión; e- mail; Boletín de alerta; etc. |
| Identificar estructuras de información adecuadas | Conducida por la necesidad | Conducida por el contexto informativo | Conducida por el contenido |
| IGTI | Objetos de aprendizaje, textos, mensajes, conferencias, etc... | Objetos de aprendizaje, objetos de proyectos | Objetos de aprendizaje, objetos de proyectos, textos, mensajes, conferencias, etc... |
| Identificar estrategias de distribución | Orientada por el tipo de necesidad | Multi -canales orientados por el contexto de la información | Flujos selectivos e formales |
| IGTI | Reuniones de estudio; reuniones de trabajo; ingreso de nuevos integrantes; etc... | Reuniones de estudio; reuniones de trabajo; etc... | Reuniones de estudio; reuniones de trabajo; lista de discusión, etc... |
| Empaquetamiento tecnológico (TIC) | Poca TIC: stocks desordenados | TIC adaptada al contenido del mensaje | Sin restricción de tratamiento tecnológico |

Cuadro 4 - Objetivos y profundidad del Servicio de Referencia e Información - Demanda. Fuente : Adaptado de Barreto (1999).

Aunque el modelo propuesto haya sido formulado para el Portal de Conocimiento IGTI, al mismo tiempo, provee a los grupos de investigación afines, que deseen vehementemente la virtualidad organizacional de sus bases de conocimiento, soporte para la reflexión sobre la planificación de este tipo de servicio.

2.1 Plataforma Computacional

La plataforma computacional sigue un modelo cooperativo, similar al QUESTIONPOINT¹. Se trata de una plataforma abierta y puede diversificar las herramientas disponibles de acuerdo con la necesidad. El servicio de referencia comienza con el usuario dirigiendo una pregunta a la biblioteca, en caso de que no sea posible responder utilizando herramientas de la biblioteca se utilizan fuentes de información local. Si todavía fuese necesario, la respuesta podrá provenir de una biblioteca de fuera del país, o del entorno global. El profesional de referencia e información recibe una solicitud, en caso de que no consiga responder, comienza una segunda fase en la que participarán los especialistas locales.

¹ A/e: www.questionpoint.org/ . En inglés: e-A: www.questionpoint.org/

Si todavía fuese necesario, la respuesta del usuario podrá proceder de un especialista fuera del Núcleo a través del tercer ciclo, la red de relaciones IGTI.

El concepto de quiebra-resorte, utilizado por el QUESTIONPOINT, también se aplica en el Modelo IGTI. Al solucionar cuestiones de los usuarios dirigidas a sus profesores orientadores, son repasadas apenas aquéllas más relevantes y que solamente ellos pueden responder.

El servicio de referencia cooperativa permite al Núcleo atender las necesidades de información de más usuarios en más lugares, con el mismo equipo y los mismos recursos, combinando sus recursos de referencia con la tecnología.

2.2 Framework para la Medición del Servicio de Referencia e Información

La literatura de la economía del conocimiento indica que la prueba del futuro sostenible y del crecimiento de una organización se encuentra en la evaluación multidimensional, mucho más que en la perspectiva unidimensional monetaria o financiera tradicional. Como prerrequisito, para la ejecución de la estructura indicada (FIGURA 2), la gerencia de la unidad de información (y el equipo de funcionarios) necesita comprender que: (a) la medición, para un futuro sostenible, debe ser hecha usando la misión y la estrategia de la unidad de información teniendo como áreas focales el desenvolvimiento y el progreso local; (b) la sostenibilidad requiere algo más que proporcionar la prueba de gastar el dinero del *stakeholder* sabiamente; y (c) el valor añadido para el cliente por si solo, no asegura la sostenibilidad

El desenvolvimiento del capital humano (Competencia Informativa) y del capital estructural (Base de Conocimiento IGTI) es considerado como un prerrequisito para la creación del valor. Las partes interesadas - Agencias de Fomento y Sociedad - no pueden beneficiarse directamente del valor proporcionado por el Servicio de Referencia e Información, más que asegurándose de que la misión del servicio esté alineada con la estrategia de la parte interesada – IGTI - , las partes interesadas – Agencias de Fomento y Sociedad - , aseguran el alineamiento con su propio foco y se benefician, en consecuencia, indirectamente. Los clientes (Sociedad) se benefician del valor creado gracias al apoyo financiero de la parte interesada (Agencias de Fomento), pero éstas necesitan estar en contacto con las partes interesadas también. Tal contacto asegura que las partes interesadas sean concientes de las necesidades reales del cliente – Sociedad - , al proveer la entrada para el desarrollo de la misión del IGTI.

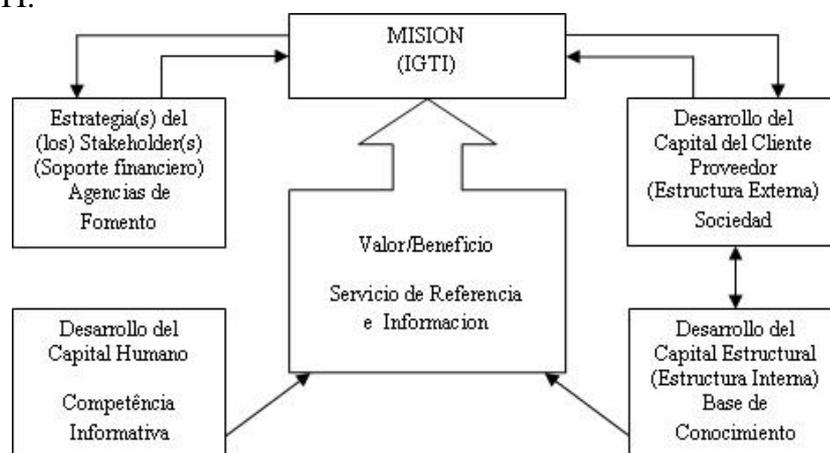


Figura 1.– Framework para medición del Servicio de Referencia e Información.

Fuente: Adaptado de van Daventer e Snymann (2004).

Es obvio que el suceso en términos de desarrollo del capital estructural – Base de Conocimiento IGTI contribuye a la satisfacción o percepción del valor en el equipo IGTI y en los clientes - Sociedad -, así como en las partes interesadas - Agencias de Fomento -. El crecimiento en el capital estructural - Base de Conocimiento IGTI - indica también, que un aumento en la habilidad del Servicio de Referencia e Información agrega valor en el proceso de cumplimiento de su misión, porque provee la evidencia de que él mismo tiene infraestructura y recursos para mantener la sostenibilidad a largo plazo. De todo lo expuesto, surgen cuatro preguntas fundamentales que permiten verificar la sostenibilidad del Servicio de Referencia e Información.

¿Cuál es el valor/beneficio del Servicio de Referencia e Información para el (los) stakeholder(s)? El principal valor/beneficio del Servicio de Referencia e Información para el(los) stakeholder(s) está en el retorno de inversión en proyecto(s), en la(s) expectativa(s) atendida(s) y en la calidad del(los) producto(s) o servicio(s) generado(s) por el IGTI y ofertados a los clientes internos (integrantes del Núcleo) y externos (sociedad).

¿Cuál es el valor/beneficio del Servicio de Referencia e Información para el cliente? El valor/beneficio del cliente agregado por el Servicio de Referencia e Información está en la cantidad de información del stock como un todo; en la base de la oferta del conocimiento, en los stocks de información. Reside igualmente en la compatibilidad de la calidad de la información almacenada en términos de contenido, prioridad y relevancia, con la calidad del contexto del cliente. Se encuentra, así mismo, en el receptor, éste al recibir una información con capacidad para ser asimilada, está en condiciones para reelaborar esta información y generar nueva información, agregando valor a la información inicialmente recibida. Por último, se halla en la calidad de los servicios y productos ofrecidos.

¿Cuál es el valor/beneficio del Servicio de Referencia e Información para los integrantes del IGTI? El valor añadido por el Servicio de Referencia e Información para los integrantes del IGTI es semejante al añadido del cliente (sociedad), pero con otro objetivo y profundidad. Para los integrantes del Núcleo, el valor/beneficio añadido reside, principalmente, en el desarrollo de la competencia informativa individual.

¿Cuál es el valor /beneficio del Servicio de Referencia e Información para la imagen del IGTI? Considerando elementos cognitivos, emocionales, funcionales y simbólicos el valor/beneficio del Servicio de Referencia e Información para la imagen del IGTI puede ser significativo porque: (a) la prestación del servicio es gratuita; (b) en mayor o menor grado la ansiedad por la información disminuye, dado que la política del Servicio de Referencia e Información implica no dejar nunca al usuario sin una respuesta, aunque sea dirigiéndole a otra(s) fuente(s) de información; (c) el IGTI posee capital intelectual y estructura informativa diferenciada y de calidad; y (d) normalmente, el usuario deja el IGTI con su problema informativo resuelto.

3 Conclusión

Se trata de un modelo conceptual de servicio de referencia e información para grupos de investigación insertos en Programas de Pos-Graduación de Instituciones de Enseñanza Superior – IES –. El modelo tiene un grado de especificidad que atiende a las peculiaridades de los grupos de investigación, pero, concurrentemente, es flexible y aplicable a las Organizaciones del Conocimiento y Aprendizaje con características semejantes.

El modelo, contextualizado en el dominio de la información de referencia y caracterizado como un servicio híbrido de referencia, reúne características del servicio de referencia high touch (servicio de referencia personalizado) y del servicio de referencia high tech (servicio de referencia digital). El modelo sugiere una plataforma computacional abierta.

Busca ocupar un nicho poco explorado de la investigación tecnológica y de la literatura científica mediante la provisión de soluciones simplificadas y, sin embargo, eficientes, para las Organizaciones del Conocimiento y del Aprendizaje, como son los Grupos de Investigación, que practican la ciencia académica y desean vehementemente la virtualidad organizacional de su base de conocimiento.

Bibliografía citada

- BARRETO, A. de A. La oferta y la demanda de información: condiciones técnicas, económicas y políticas. *Ciencia de la Información*, 1999, vol. 28, n. 2, p. 167-177.
- AGRASSO NETO, M. *Servicio de referencia e información para portales de conocimiento de grupos de investigación propuesta de un modelo conceptual*. Florianópolis, 2005. 214 f. Tesis (Doctorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pos Graduación en Ingeniería de Producción.
- SILVA, H.P. da. *Inteligencia competitiva en la Internet: propuesta de un proceso*. Florianópolis, 2000. 185 f. Tesis (Doctorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pos Graduación en Ingeniería de Producción.
- VAN DAVENTER, M. J.; SNYMANN, R. Measuring for sustainability: la multidimensional measurement framework for library and information services. *Libri*, 2004, vol. 54, p. 1-8.