Uso y beneficio del correo electrónico en la biblioteca del policlínico *Ángel Machaco Amejeiras*

Autor: Lic. *Taymí Rodríguez Amaya*

Institución: Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de La Habana.

Provincia: La Habana

Dirección de correo electrónico: blogscpi@infomed.sld.cu

Resumen

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, con el objetivo de describir los beneficios que tiene el uso del correo electrónico para los docentes, trabajadores de la información y estudiantes de la carrera *Gestión de la Información en la Salud* del policlínico *Ángel Machaco Amejeiras* perteneciente al municipio de Guanabacoa, en el primer trimestre de 2011. El universo quedó conformado por 60 usuarios. Se utilizaron los procedimientos lógicos del pensamiento: análisis, síntesis, abstracción-concreción, inducción-deducción, recopilación documental y cuestionario, métodos estadísticos para el procesamiento de la información, y como medidas de resumen las frecuencias absolutas y los por cientos. El mayor por ciento de los encuestados percibe que los beneficios que tiene el correo electrónico es que le da la posibilidad de comunicarse y el resto de los encuestados hizo alusión a que el servicio que brinda el correo electrónico le beneficiaba para buscar información, el acceso a listas especializadas, boletines y revistas electrónicas.

Palabras clave: Gestión de Información, Correo electrónico.

Introducción

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones ha propiciado un inmenso conjunto de objetos que según su funcionalidad pueden ser considerados fuentes de información¹, entre ellos, las bases de datos, las páginas Web de Internet y los boletines electrónicos.

La necesidad imperante de fortalecer la educación es cada vez más urgente. Saber qué hacer con la información y usar las tecnologías son elementos importantes de evolución hacia una sociedad de la información². El profesional de la salud, como todo ser social, necesita comunicarse con sus colegas, compartir criterios y opiniones, especialmente ante patologías complejas. En las discusiones de casos clínicos, por ejemplo, se estrechan las relaciones interprofesionales y se evacúan importantes cuestionamientos, donde evidentemente, todos pueden constituir fuentes de información, con un verdadero espíritu de colaboración, en aras de lograr la excelencia en la asistencia médica, en la investigación científica y en todas sus actividades.

A través de las nuevas tecnologías podemos obtener información valiosa, basada en documentos, o simplemente basada en la experiencia de quien la provee, por lo general, de carácter inédito y difícil de encontrar en la literatura debido a su crecimiento continuo y dispersión¹.

Un servicio que usualmente se subutiliza para la búsqueda de información es el e-mail o correo electrónico contradictoriamente en relación a su uso y al conocimiento general que tienen todos los profesionales del mismo. La mayoría de los usuarios que lo utilizan no tienen conocimientos del potencial que tiene el correo electrónico como servicio en la búsqueda de información o sea generalmente se limita su uso a la comunicación.

Fue el norteamericano Ray Tomlinson, un ingeniero de la firma BoltBeranek y Newman, contratada por el Gobierno de Estados Unidos para construir la red Arpanet (la precursora de Internet), quien tuvo en 1971 la idea de crear un sistema para enviar y recibir mensajes por la red. Escribió un programa llamado SNDMSG que se basaba en software usado para transferir archivos entre las máquinas diseminadas por la red, y seleccionó la arroba, que en inglés se lee «at (en tal lugar)», para especificar el destinatario del mensaje. El «primer *e-mail*» fueron apenas unas letras sin sentido, «QWERTYUIOP», pulsadas al azar en el teclado para hacer una prueba, pues Tomlinson consideraba su invento como algo cotidiano y no le dio mucha importancia³. No obstante, pronto se hizo evidente que el correo electrónico, que incluso antecedió a Internet, se convertiría en una de las revoluciones comunicativas más importantes de la humanidad.

El diseño atractivo de los programas de correo y su fácil aprendizaje han favorecido su rápida difusión por el orbe, todo lo cual ha propiciado nuevos espacios y nuevas formas de comunicación mucho más económicas. No se necesita tener gran experiencia sobre computadoras, redes o telefonía para utilizar esta tecnología, que facilita el intercambio de información, la discusión de temas y el diálogo en forma interactiva con una inmediatez extraordinaria.

El e-mail es un estándar de comunicación en transmisión de mensajes entre computadoras conectadas a una red, es el más extendido de los servicios donde podemos estar informados del acontecer mundial a cada minuto convirtiéndose en el medio de comunicación que se perfila como fundamental en las comunicaciones del futuro.

El sector de salud cubano no está ajeno a esta realidad ya que el e-mail aporta recursos que pueden ser utilizados en búsqueda de información, difundir documentos básicos, participar en grupos de discusión, listas de distribución, boletines y teleconferencias.

Los profesionales de nuestro país, bloqueado por más de 50 años, se ven limitados por la falta de información novedosa y oportuna, que se encuentra en grandes bases de datos mundiales y a las cuales, no podemos acceder, se ha visto limitada la entrada de revistas, libros e información en general, existiendo la posibilidad real de poderla obtener utilizando el e-mail como herramienta, si somos capaces de utilizarlo adecuadamente.

Aunque el e-mail es utilizado por muchos profesionales, no todos son capaces de darle un uso adecuado explotando sus amplias potencialidades en la búsqueda y envío de información, a través de este servicio es posible consultar varios documentos, lograr opiniones de individuos o grupos técnicos, guías y manuales teniendo en cuenta que es más simple recibir información que buscarla, debido a las limitaciones de tiempo, recursos materiales y conocimientos.

Actualmente existe una tendencia de usar indiscriminadamente el correo electrónico solo con fines comunicativos por lo que se hace necesario enseñarles a los usuarios la forma de utilizarlo adecuadamente. Es necesario que el usuario-investigador ante la avalancha de información, trate de saber dónde está lo que necesita y tenerlo a su

alcance cuando lo necesite. Hay que programar servicios con información específica de cada una de las posibilidades que brinda el correo electrónico para su desarrollo profesional y social, y para que no se vea tentado solamente a utilizar este medio para asuntos personales, sino también profesionales o sea, se trata nuevamente de un tema varias veces recurrido: la educación de usuarios, en lo que el trabajador de la información juega un papel primordial.

Teniendo en cuenta que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por sí mismas no mejoran los servicios, el profesional de la información debe disminuir su preocupación por las nuevas tecnologías e incrementarla por los usuarios y sus necesidades de información.⁴

A nivel nacional, en circunstancias de una notable crisis económica se han reducido drásticamente los presupuestos para la adquisición de publicaciones, el país realiza notables esfuerzos por obtener, al menos, una parte de los recursos de información necesarios⁵.

Este trabajo aborda precisamente la necesidad de la educación de los profesionales de la salud en la utilización de los diferentes servicios que brinda el correo electrónico para la búsqueda de información para su desarrollo profesional.

Objetivos

General:

Determinar los beneficios que tiene el uso del correo electrónico para los docentes, trabajadores de la información y estudiantes de la carrera GIS del policlínico *Ángel Machaco Amejeiras* perteneciente al municipio de Guanabacoa.

Material y método

Esta investigación se realizó en el primer trimestre de 2011 y en ella se utilizó la opinión de 60 usuarios, que conformaron el universo de estudio. Este universo estuvo integrado por docentes, estudiantes de la carrera GIS y trabajadores de la información, pertenecientes al policlínico *Ángel Machaco Amejeiras* del municipio Guanabacoa. Ellos conforman el potencial científico y deben mantener actualizado, sistemáticamente, sus conocimientos científico – técnico para desarrollar nuevas líneas de investigación, que respondan al banco de problemas del centro.

El estudio que se realizó fue descriptivo retrospectivo de corte transversal. Para la recolección de los datos se aplicó un cuestionario que fue llenado de forma directa por los encuestados, el mismo consta de 10 preguntas en las que se tuvieron en cuenta las variables que se utilizaron para el análisis y comparación de los datos, en las que se mencionaron las categorías que corresponden a docente, trabajador de la información y estudiante de la carrera GIS, que constituyen nuestro interés de estudio; el conocimiento que se tiene del correo y su uso en las diferentes variantes; los variados servicios que brinda el correo electrónico como las listas de discusión, distribución e interés, boletines y revistas electrónicas. También se recogió si el encuestado estaba suscrito a las diferentes listas especializadas y el motivo de su suscripción. Además se interrogó sobre la capacitación que se ha recibido para el uso de este servicio electrónico y por último los beneficios que le trajo el uso del servicio. En aras de ganar claridad sobre el dominio de los distintos servicios que brinda, se puso énfasis en los usos y beneficios del correo electrónico.

La realización de esta investigación fue de forma individual con el consentimiento de todos los docentes, trabajadores de la información y estudiantes de la carrera GIS y teniendo presente el código de ética.

Toda la información recogida se revisó con sumo cuidado, procesándola con la ayuda del programa *Microsoft Office Excel 2007*, que permitió su clasificación y presentación en tablas. Además fue necesario utilizar motores de búsqueda. De igual modo se utilizaron *Revistas Médicas Cubanas*, *Localizador de Información en Salud (LIS)*, *Descriptor en Ciencia de la Salud (DeCS)*, además de revisar otros documentos.

Análisis de los resultados

La toma de conciencia por parte de todos los trabajadores de la salud depende de la necesidad de integrarse y encarar el alcance del correo electrónico desde una perspectiva diferente, donde el trabajador, debe participar de forma activa para lograr un único fin: utilizar la información adecuada, en el momento preciso, para la toma de decisiones, en beneficio de la salud y el bienestar de la población. Para ello es indispensable la educación de los usuarios en el uso integral de dicho servicio.

Tabla # 1 Distribución de los usuarios según su categoría. Policlínico *Ángel Machaco Amejeiras*, 2011.

Categoría	Cantidad	%
Docente	22	37
Trabajador de la información	14	23
Estudiantes GIS	24	40
Total	60	100

Fuente: Encuesta

En la Tabla # 1 se muestra la distribución del personal docente según categoría profesional, de un total de 60 usuarios, 22 eran docentes (70%), 14 trabajadores de la información (23%) y 24 eran estudiantes de GIS (40%).

Tabla # 2 Distribución de los usuarios según el uso del correo electrónico. Policlínico *Ángel Machaco Amejeiras*, 2011.

Uso	Cantidad	%
Comunicación con colegas de la especialidad	32	53
Recibir mensajes de listas de discusión	17	28
Recibir información	38	63
Diseminar información	16	26
Para comunicarse con sus amigos y familiares	54	90

Fuente: Encuesta

En la Tabla # 2 se analiza la variable uso que le dan al correo electrónico y en ella se pudo constatar que el 90% de los encuestados utilizan el correo electrónico para comunicarse con sus amigos y familiares, el 63% para recibir información, el 53% para comunicarse con colegas de la especialidad, el 41% para buscar información, el 28% para recibir mensajes de listas de discusión, el 26% para diseminar información, el 18% para recibir o enviar boletines electrónicos y el 16% para suscribirse a revistas electrónicas especializadas.

Tabla # 3 Suscripción y a consulta a listas especializadas por usuarios a través del correo electrónico en el Policlínico *Ángel Machaco Amejeiras*, 2011.

	Sí		No		Total
	cantidad	%	cantidad	%	
Suscripción	10	17	50	83	60
Consulta	17	18	43	72	60

Fuente: Encuesta

En el análisis de la tabla # 3 se puede constatar que tanto en la suscripción como en la consulta a listas especializadas mediante el correo electrónico los usuarios presentan un por ciento bajo, solo el 17% está suscrito y el 28% consulta.

Tabla # 4 Motivos de no suscripción de los usuarios a listas especializadas en el Policlínico *Ángel Machaco Amejeiras*, 2011.

Motivos	Cantidad	%
No tiene acceso a Infomed	3	5
Formación escasa en el manejo de los programas de correo	36	60
No conoce la existencia de las listas	33	55
No sabe dónde encontrar listas de su especialidad	40	66
Demasiados mensajes para leer	10	16
Poca utilidad de la información	8	13

Fuente: Encuesta

La tabla # 4 analiza la variable motivos por los que no se suscriben a listas especializadas, y en ella se pudo constatar que el 66% de los encuestados no sabía dónde encontrar la listas de su especialidad, el 60% tiene una formación escasa en el manejo de los programas del correo electrónico, el 55% no conoce la existencia de la listas, el 16% refiere que son demasiados mensajes a leer, el 13% hace referencia que es poca la utilidad de la información y el 5% de los encuestados no consulta las listas pues no tiene acceso a Infomed.

Tabla # 5 Capacitación de usuarios en uso del correo electrónico para obtención de información en el Policlínico *Ángel Machaco Amejeiras*, 2011.

Capacitación	Cantidad	%
Sí	6	10
No	54	90
Total	60	100

Fuente: Encuesta

Cuando analizamos la tabla # 5 podemos constatar que el 90% de los usuarios encuestados no están capacitados para hacer uso correcto del servicio de correo electrónico, solo el 10 % ha recibido capacitación.

Tabla # 6 Beneficios del correo electrónico para el desarrollo profesional.

Beneficios	Cantidad	%
Tesis	6	10
Especialidad	10	16
Maestría	7	11
Diplomados	9	15
Doctorados	0	0

Fuente: Encuesta

En la tabla # 6 se ven reflejados los beneficios que aporta el uso del correo electrónico para el desarrollo profesional. De los 60 encuestados solo el 10% utilizó el servicio para auxiliarse en sus tesis de grado de la especialidad, mientras que en la búsqueda de información de las diferentes especialidades solo el 16 % lo uso en beneficio de la especialidad, el 11% se apoyo en este servicio para obtener información en la realización de las maestrías, y el 15 % lo utilizó para el desarrollo de diplomados, encontrando que ninguno de los usuarios encuestados uso este servicio en la realización de doctorados.

Discusión de los resultados

El mayor por ciento de los encuestados estuvo representados por estudiantes de la carrera GIS, seguido de docentes y trabajadores de la información. Personal que se supone que debería por su categoría ocupacional e intereses profesionales, conocer los usos y beneficios del correo electrónico, sin embargo se pudo conocer en la presente investigación que la mayoría desconoce o no está capacitado para el uso integral y adecuado de dicho servicio.

La propaganda del correo electrónico como la vía de comunicación más rápida, fácil y económica, ha traído como consecuencia que este servicio que pudiera utilizarse no solo con fines meramente comunicativos, fuera usado de forma efectiva en la diseminación selectiva de información por parte de los gestores de información después de un adecuado estudio de las necesidades de cada usuarios además de la recepción y envío de información actualizada y personalizada, suscripción a listas especializadas, revistas etcétera.

De los encuestados el mayor por ciento refiere que utiliza el correo electrónico para comunicarse con sus familiares y amigos en un primer término y en un segundo y tercer término lo utilizan para la búsqueda de información y la suscripción a listas, boletines y revistas especializadas. Lo que coincide con la investigación de la MSc. Sania Cisneros

Velázquez de la Isla de la Juventud donde muy pocos de los usuarios utilizan las facilidades que brinda el correo electrónico para obtener información actualizada.⁶

Solo un pequeño por ciento de los encuestados señala que utiliza el correo para consultar o suscribirse a una lista especializada, lo que alerta sobre la necesidad de que los usuarios adquieran las habilidades necesarias para la suscripción en las mismas logrando así una mejor recepción de la información según sus intereses para evitar la sobrecarga en sus correos de información no deseada.

Como se pudo demostrar el inadecuado uso del correo electrónico está dado fundamentalmente por la formación escasa en el manejo de los programas de correo, en el desconocimiento de la existencia de las listas de distribución y/o listas especializadas, por lo que se debieran realizar cursos, talleres entre otros para divulgar esta información así como incrementar el uso de esta herramienta por parte de los profesionales de la información los cuales ganarían en prestigio, tiempo y recursos al realizar parte importante de su trabajo a través de esta vía y al mismo tiempo educar a los usuarios en el uso del mismo.

Conclusiones

- El mayor por ciento de los encuestados percibe que los beneficios que tiene el correo electrónico es que le da la posibilidad de comunicarse con sus familiares y amigos. Solamente la minoría de los encuestados hizo alusión a que el servicio le beneficiaba para buscar información y podían acceder a listas especializadas, boletines y revistas electrónicas para así poder desarrollar sus trabajos científicos investigativos.

Bibliografía

1. Armenteros Vera I. *Fuentes de Información* [en línea]. URL disponible en: <http://sepad.sld.cu/courses/> [cited April 8, 2011].
2. Pinillo León AL; Galindo Pinillo N; del Canto Enríquez A. *El servicio de referencia de la Biblioteca Médica Nacional: de lo clásico a lo virtual*. ACIMED, 2002;10(6). [cited March 25, 2011]; Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_6_02/aci02602.htm
3. del Valle, Amaury E. *E-mail, la paradoja de la @*. [cited March 25, 2011]; Disponible en: <http://www.juventudrebelde.cu/suplementos/informatica/2010-10-06/e-mail-la-paradoja-de-la-/>
4. Sánchez Tarragó N. *El profesional de la información en los contextos educativos de la sociedad del aprendizaje: espacios y competencias*. Acimed. [serie en Internet]. 2005. [serie en Internet]; 13 (2): [cited March 27, 2011]; Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_2_05/aci02205.htm.
5. Ministerio de Salud Pública. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Departamento Recursos de Información. *Propuesta de política para el desarrollo de las colecciones de recursos informacionales en el Sistema Nacional de Información de Ciencias Médicas*. ACIMED 2001. 9(1):130-4. [cited March 27, 2011].
6. Cisneros Velásquez S. Utilización del correo electrónico en la Red Ahaio de Ciencias Médicas de la Isla de la Juventud. *Rev med isla juventud*. 2007. 8(2). [cited March 13, 2011]; Disponible en: <http://www.ijv.sld.cu/Sitios/email/principal.html>