



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO
GOBIERNO ELECTRÓNICO

Los Servicios de Información: *Tipologías, Características y su Importancia en el desarrollo de las sociedades actuales*

Docente:

Dra. Judith Celima Sánchez

Autor:

Jesús Lovera Torres C.I. 18.754.418

Caracas, Mayo de 2017

A modo de introducción

Discurrir sobre los servicios de información es hacer referencia a todos aquellos espacios, instituciones, mecanismos, herramientas o sistemas, que bajo una determinada plataforma, brindan información pertinente a un usuario. Su principal propósito va aunado en satisfacer las necesidades de una audiencia en cuanto al acceso a información veraz y efectiva, que ponga de manifiesto una correcta gestión de la información, es decir, todo lo relacionado con la obtención de la información adecuada, en la forma correcta, para la persona indicada, al costo conveniente, en el tiempo oportuno y en el lugar correcto, para tomar acciones específicas.

Para Delgado (2003) este servicio “es el resultado de un conjunto de actuaciones”, en el que participan diversos actores que hacen posible la existencia de estos servicios; el usuario o cliente, el emisor o transmisor de la información, el contexto donde se lleva a cabo, o la plataforma en la que se utiliza un sistema, son algunos de los actores que hacen posible la creación de estos entes.

Todo servicio de información ostenta como función principal, la de ser utilizado como enlace entre una población de usuarios y el universo de los recursos de información que posea cualquier institución; aportando la información oportuna y veraz, en el momento adecuado, sin importar el tipo de formato en que esta se encuentre. Bajo esta línea de ideas, los servicios de información tienen la finalidad de resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación, gracias a sus contribuciones sobre conocimientos específicos. Por ello, contribuyen con el desarrollo e impulso de una sociedad.

Tradicionalmente, los servicios de información tienden a encasillarse bajo esquemas de ser plataformas explicativas similares a la de una biblioteca o librería. Empero, su acepción va más allá de esta escueta percepción. El servicio de información es una sección diferenciada y con entidad propia, que aunque brinde un servicio similar al de una biblioteca, no debe circunscribirse meramente bajo este alcance. En este sentido, el presente ensayo procurará explicar, *grosso modo*, las diversas características y funciones que cumplen los servicios de información como espacios productores y contenedores de conocimiento, al tiempo que, pretenderá exponer los disímiles servicios de información existentes en la actualidad; discernir sobre su importancia en el desarrollo de las sociedades, y descifrar cómo y cuál ha sido el impacto de las tecnologías que estos mecanismos han tenido hoy por hoy.

Servicios de Información: Funciones y Tipologías

Bien se pudo distinguir en los párrafos antes expuestos, que el objeto de cualquier servicio de información es brindar a los usuarios información fidedigna y permitiente que satisfagan sus necesidades. En un contexto globalizado y constantemente cambiante, como en el que nos desarrollamos hoy en día, la existencia de diversas necesidades informativas existentes en investigadores, especialistas, profesores, técnicos, estudiantes y el resto de los miembros de una sociedad, ha llevado a la creación de estos espacios. Por ello, el acceder a información actualizada sobre los resultados alcanzados en un campo específico del conocimiento, y en las disciplinas afines a este; han sido uno de los principales propósitos de los servicios de información. Estos permiten y dan a conocer determinados datos, tales como; cifras, métodos, técnicas, entre otros aspectos; permitiendo a las audiencias emprender una nueva investigación o un nuevo proyecto; obtener información con el fin de complementar programas de enseñanza, para enriquecer la cultura individual, o simplemente para su esparcimiento.

Sus funciones, aunque principalmente van aunadas en ofrecer información a determinados usuarios, dependen del tipo de servicio que se concierte. En este sentido, existen una serie de autores que exponen unas tipologías entorno a los servicios de información. Lancaster (1983), mejor conocido bajo su nombre anglosajón Lanchester, y quien se desarrolló como profesor en la Universidad de Birmingham efectuando diversas contribuciones al ámbito de la ingeniería automotriz y aeronáutica, así como por su coautoría en la investigación de operaciones, ha sido uno de los autores que han establecido una clasificación sobre este aspecto. Para este autor, los servicios de información se dividen en dos (2) tipos¹:

1.- Servicios Técnicos:

Se refiere a aquellos servicios que brindan actividades de organización y control de los recursos informacionales, y que tienen como productos herramientas para la prestación de los servicios al público. Entre ellos se destacan: los catálogos, las bibliografías, las traducciones, entre otros.

¹ Tomado de: Lancaster, F. (1983). *“Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios”*. UNAM: México

2.- Servicios al Público:

Se refiere a aquellos servicios que se brindan al público de forma directa y personal; estos a su vez, se dividen en servicios que corresponden a solicitudes o demandas y servicios de notificación. Lo fundamental en esta clasificación es que todas las actividades se desarrollan en una institución de información, como; bibliotecas, centro de investigación, librerías, estantes y locales informativos.

Por otra parte, Chías (1995) investigador en el área de marketing y administración de servicios al público, considera tres (3) diferentes categorías referente a los servicios de información; básicos, periféricos y complementarios².

1.-Básicos:

Son los más conocidos y utilizados por las personas, entre ellos se destacan: la biblioteca, la sala de estudio, los préstamos interbibliotecarios y los informes bibliográficos. Su característica se instaura en que estos servicios son los más planificados, ya que llevan toda una proyección y programación antes de darse a conocer.

2.-Periféricos:

Son aquellos a los que el cliente accede como resultado de su presencia en la biblioteca, y que consume como usuarios del servicio base. Entre ellos están las fotocopias, las indicaciones y las guías informativas.

3.-Complementarios:

Son los que se suman a los anteriores, complementando y diferenciando a la biblioteca de otros espacios. Entre ellos se destacan las instalaciones de información, algunos medios de comunicación, como es el caso de la televisión o el internet, e inclusive, la base de datos o los correos electrónicos. Su forma de acceso tienden a ser de forma externa, es decir, el usuario no necesita trasladarse de un punto a otro para acceder a ellos.

En esta línea de ideas, se debe poner de manifiesto que durante los últimos cuatro (4) lustros, se ha distinguido que diversos servicios de información han surgido como fruto de las nuevas tecnologías, ya que los usuarios han migrado a nuevas plataformas a la hora de acceder a la búsqueda de información. Para Delgado (2003) estos procesos de innovación han tenido un impacto notorio en las

² *Ibidem.*

audiencias, puesto que “tanto el profesional de la información, como el individuo que la busca, han obtenido mayor grado de especialización, a la vez que han incorporado acciones de inteligencia competitiva a su vivacidad”, realizando más eficiente la gestión de información. En este aspecto, se refiere a servicios de información que se presentan bajo una amplia gama de avances tecnológicos, como lo son: la base de datos en línea, el videotexto, el teletexto y el Internet.

Por ello, la importancia de los servicios de información, los cuales surgen como un elemento de apoyo a los procesos clave de toda institución de información, contribuyendo evidentemente con el desarrollo y avance de una sociedad. Bajo esta perspectiva, se puede distinguir como los servicios de información ya no se ajustan específicamente a ser espacios cerrados, como es el caso de la biblioteca, sino que los mismos han tenido que innovarse con el avance de las nuevas tecnologías. Ajustándose a las necesidades de los usuarios para complementar la calidad de las actividades que en ellos ocurren. Por ello, hoy por hoy continúan existiendo servicios de información que incorporan tanto la cultura impresa como la digital. Empero, en esta era de la información y el conocimiento, así como de la rapidez de los cambios tecnológicos y sociales que configuran un entorno cambiante y complejo, han generado que los servicios de información generen nuevos entornos, “que supone reorganizaciones internas y la creación de nuevos servicios”³.

En esta línea de ideas, Delgado (2003) considera que una de las tendencias más destacadas en la evolución de los servicios de información es la digitalización, ya que implica enormes cambios en la manera y forma en que se suministran los servicios de información. “Diariamente se procesa información haciendo uso de los nuevos recursos disponibles en forma electrónica”, tal es el caso de los artículos, las revistas, las publicaciones, monografías, manuales, entre otros; pues en la sociedad de la información la creación de los servicios procederá de la producción, manipulación y el uso de la información. Esta tendencia a digitalizar los servicios, propiciada por la llegada de las tecnologías de información y comunicación (TIC), “contribuyó al desarrollo de importantes modificaciones”⁴, entre las que se destaca el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas, como lo son el hardware y el software; soportes de la información, y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de la información.

³ Según Delgado (2003).

⁴ *Ibidem*.

Cabe destacar, que el uso las tecnologías de información y comunicación (TIC) en los servicios de información, permiten que estos sean más interactivos, es decir, que se viabilice una mayor intercomunicación con los usuarios. Alcanzando así mejores niveles de personalización, y por consiguiente, una mayor satisfacción de estos.

No cabe duda, que los diversos cambios en los entornos de información suscitados en los últimos años, han tenido como consecuencia un cambio en la prestación de los servicios de información. Los flujos de información, la conformación de la sociedad de la información, del conocimiento y de los saberes, así como las tecnologías de información y comunicación (TIC), han modificado el escenario de la información documental en general. Tal cual como lo establece Sánchez (2007) “las nuevas sociedades, principalmente la sociedad de la información, han modificado su filosofía sobre la manera de brindar los servicios de información”.

Los Servicios de Información y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Como bien se ha distinguido, los cambios suscitados en el entorno de los servicios de información a nivel mundial, han influido en el desarrollo de nuevos flujos y formas de información. Las instituciones y organizaciones han tenido que evaluar o adaptarse a estos avances, y en consecuencia, se han reestructurado dichos entes; sobre todo haciendo uso de las nuevas tecnologías. A raíz de ellos, han surgido nuevos espacios de información que ya no se delimitan al típico servicio de biblioteca, sino que se ciñen a nuevos canales, como es el caso de las bases de datos, los buscadores, las listas de correo, los dominios webs, entre otros. A continuación, se presentará un breve esbozo conceptual sobre cada una de estas nuevas plataformas que se exhiben en la actualidad entorno a los servicios de información:

1.- Bases de Datos:

También se denomina coloquialmente como el almacén de información, pues permite guardar grandes cantidades de información de forma organizada que luego puede ser encontrada y utilizada fácilmente. Se trata de un sistema formado por un conjunto de datos almacenados en discos, físicos o digitales, que permiten el acceso directo a ellos y a un conjunto de programas que manipulen ese conjunto de datos.

2.- Listas de Correo:

Es considerada una de las herramientas más útiles que ofrece el Internet, pues supone la posibilidad de enviar y recibir mensajes en un periodo de tiempo prácticamente inmediato, y con unos costes inapreciables. Para Delgado (2003) muchos de los productos que antes difundía la biblioteca en formato papel, actualmente se pueden difundir a través de esta plataforma. Prescindiendo el alto coste que suponía y el esfuerzo humano que demandaba. Conjuntamente, otra de las ventajas de las que podemos beneficiarnos de este servicio, es la suscripción a un foro de discusión que existe en cada área del conocimiento. Estos foros permiten estar al día en aquellos temas de interés que se suscitan dentro de la profesión, además de anunciar las novedades editoriales incorporadas a la plataforma.

3.- Dominios Webs:

También denominado como el uso interactivo de la tripe W (World Wide Web). Se trata de una herramienta que permite abarcar toda la información presente en la red, como si de un único documento se tratara, enlazando las diferentes partes mediante hipertextos (conexiones). Es considerado el instrumento más potente de la red en cuanto a disponibilidad de información, ya que su capacidad es prácticamente infinita. Por ello, para optimizar el acceso a este enorme volumen de información se han diseñado unas herramientas de búsqueda llamados portales y motores de búsqueda, que facilitan la búsqueda de información.

4.- Buscadores o Motores de búsqueda:

Es un sistema informático que busca archivos almacenados en servidores web (páginas web) gracias a programas automatizados y metódicos. Su búsqueda es muy sencilla y rápida, y se hace a través de palabras clave o temas escritos en la plataforma. Su resultado es infinito, ya que la información generada está inmersa en un gran estrado que almacena información. Un ejemplo de estos buscadores puede ser *Google*, *Bing* o *Yahoo*.

5.- Bibliotecas Virtuales:

También conocida bajo el nominativo de biblioteca digital, se trata de una colección de objetos digitales que sirve a una comunidad de usuarios. Esta ofrece diversos textos especializados en diversas áreas, los cuales pueden ser descargados en varios formatos (PDF, doc, jpg, BMP o MP3). Este tipo de espacio ostenta disimiles parámetros editoriales, como los derechos de autor y otros mecanismos de preservación y conservación de libros, por lo que la información aquí suministrada, posee cierta

credibilidad. Sus recursos informáticos son documentales, a los que se accede mediante diferentes dispositivos de comunicación que usan los servicios de Internet.

A modo de conclusión

Bien se pudo distinguir a lo largo de toda esta disertación que los numerosos servicios de información han sido instaurados con la intención de dar respuesta a las diversas necesidades, en el ámbito de la información, que ostentan los seres humano. Permitiendo que estos se instruyan y aleccionen en las disímiles áreas del conocimiento, consintiendo así realizar sus actividades diarias de una forma más entendida y consciente.

Aunque los servicios de información, en primera instancia, están relacionados con las unidades de información y los usuarios, no se debe circunscribir exclusivamente en este aspecto, pues su acepción despliega una significación más compleja. Durante la década de 1970, los servicios de información incluían al servicio de extensión bibliotecaria, al servicio de información y consulta y al servicio de información bibliográfica y de referencia. Sin embargo, con los numerosos desarrollos suscitados en el contexto global, sobre todo con los cambios generados con la llegada de las tecnologías de información y comunicación (TIC), estos pasaron a ser más que una herramienta para suministrar información específica y brindar las facilidades para el uso de los libros. Así pues, se fundamentan hoy por hoy en un recurso que permite el desenvolvimiento de la sociedad, instaurado bajo un proceso dinámico, flexible y adaptable a todo tipo de cambio, en el que se identifican objetivos, elementos, estructura organizativa y funciones, que flexibilizan el acceso de la información en cualquier área de conocimiento.

Sin lugar a dudas, los servicios de información, además de brindar información en un entorno cambiante, también brindan un amplio abanico de herramientas que comprenden publicaciones electrónicas e impresas, así como herramientas modernas; las cuales permite la ayuda y asesoría de profesionales, contribuyendo con el desarrollo y evolución de un país.

Bibliografías Consultadas

Chías, J. (1995). *El marketing público: por un gobierno y administración al servicio del público*. Buenos Aires: Mc Graw Hill.

Delgado, D. (2003). “*Diseño de servicios de información: selección de lecturas consideraciones sobre los servicios de información*”. Universidad de La Habana: La Habana.

Lancaster, F. (1983). “*Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*”. UNAM: México.

Sánchez, E. (2007). *Servicio de Información: políticas de información en un entorno de cambios. Revista*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, Universidad Nacional Autónoma de México.