

El servicio de Diseminación Selectiva de la Información apoyado en la herramienta digital WhatsApp.

The selective dissemination of information service supported by the digital tool WhatsApp.

Carmen F. Sánchez Sánchez¹, Felicia Pérez Moya ², Emelina Amirís Llano Gil ³, Tania del Carmen Acosta Mursulí ⁴, Maikel Bello Castro. ⁵

¹ Licenciada en Filología. MSc. en Ciencias de la Educación, Profesor Auxiliar. Investigador Auxiliar. Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. csanchez.ssp@gmail.com, <https://www.orcid.org/0000-0002-4057-8419>

² Licenciada en Literatura y Español. Dr C. Gestión de Información, Profesora Titular, Investigadora Auxiliar. Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus, felicia.perez@infomed.sld.cu, <https://www.orcid.org/0000-0002-5857-5910>

³ Licenciada en Gestión de Información. MSc. en Ciencias de la Educación. Profesora Auxiliar, Investigadora. Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. amiris.ssp@infomed.sld.cu, <https://www.orcid.org/0000-0002-8270-1550>

⁴ Licenciada en Gestión de Información. Profesora Asistente. Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. tania02.ssp@infomed.sld.cu

⁵ Ing. Ciencias Informáticas. Profesor Instructor. Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. mbc.ssp@infomed.sld.cu

Correspondencia: csanchez.ssp@gmail.com

RESUMEN

Introducción: Se implementa un servicio bibliotecario de Diseminación Selectiva de la Información (DSI), que facilita el acceso remoto y personalizado a la información científica a través de dispositivos móviles utilizando la red social WhatsApp que posibilita la comunicación directa y rápida con usuarios, compartir contenido, multimedia y crear grupos especializados. **Objetivos:** evaluar el servicio de DSI a usuarios potenciales en el año 2024. **Metodología:** se realiza entrevista a directivos de unidades provinciales y se identifican temas de interés, se explica el servicio y se obtiene número de celular para el envío de información científica de interés. **Resultados:** se hicieron llegar a profesionales de la salud un total de 534 artículos, 8 boletines, 10 tesis y 12 plegables a 7 jefes de programas, 6 Directivos de la Universidad de Ciencias Médicas, 7 Directivos del Hospital Provincial y 4 Grupos: Formación Doctoral, Maestría de Gerencia, Red de Bibliotecas y Provincial de Pediatría con total 523 miembros, a través de WhatsApp. **Conclusiones:** evidencia cómo la integración de WhatsApp en el servicio de Diseminación Selectiva de Información en bibliotecas médicas mejora la entrega de información, personalizada y actualizada de manera continua de los usuarios, contribuyendo a la calidad de la preparación para la docencia, la asistencia y la investigación en salud.

ABSTRACT

Introduction: A Selective Dissemination of Information (DSI) library service is implemented, which facilitates remote and personalized access to scientific information through mobile devices using the WhatsApp social network that enables direct and fast communication with users, sharing content, creating multimedia and special groups. Objectives: to evaluate the service of DSI to potential users in the year 2024. Methodology: managers of provincial units are interviewed and topics of interest are identified, the service is explained and mobile number is obtained for the sending of scientific information of interest. Results: a total of 537

articles, 8 newsletters, 10 abstracts and 12 folders were delivered to health professionals to 7 program heads, 6 Directors of the University of Medical Sciences, 7 Directors of the Provincial Hospital and 4 Groups: Doctor Training, Management Network, Management Libraries and Provincial of Pediatrics with a total of 542 members, via WhatsApp. Conclusions: evidence how the integration of WhatsApp into the Selective Dissemination of Information service in medical libraries improves the delivery of information, personalized and continuously updated by users, contributing to the quality of preparation for teaching, attending and health research.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones de información han evolucionado con relación a las maneras de ofrecer sus servicios a la comunidad de usuarios. Desde la introducción de las tecnologías de la información en la sociedad de la información se ha experimentado una transformación con la utilización de diferentes dispositivos móviles: smartphones, tablets para responder a la creciente demanda de acceso, consulta rápida y la interacción directa con los usuarios, que permiten personalizar y mejorar la eficiencia y accesibilidad de los servicios bibliotecarios y consisten en adaptar y ofrecer los recursos y actividades de las bibliotecas para facilitar el acceso remoto y en tiempo real a la información.¹

Los servicios bibliotecarios a través de estos dispositivos móviles incluyen: Consulta y búsqueda en catálogos en línea con funcionalidades como reservas y renovaciones, acceso a libros electrónicos, audiolibros y repositorios digitales, comunicación directa con bibliotecarios mediante chats o chatbots basados en inteligencia artificial, notificaciones sobre eventos, novedades y actividades académicas, acceso a recursos digitales y bases de datos desde cualquier lugar mediante conexión a internet y el servicio de Diseminación Selectiva de la Información que constituye el objeto de nuestro estudio.²

El término Diseminación Selectiva de Información (DSI), fue creado en el año de 1958 por el ingeniero alemán Hans Peter Luhn, como un servicio especializado y personalizado que involucra directamente a las unidades de información y en concreto a las bibliotecas universitarias. El objetivo de este servicio es mantener informados a los usuarios sobre las novedades en noticias, bibliografías, revistas, libros y recursos de información de su área de interés.³

Tradicionalmente, la DSI se realizaba de forma manual o semiautomática, lo que implicaba un alto consumo de recursos y tiempo en la gestión de perfiles, envío de boletines, manejo de listas de usuarios o personalizado. La informatización y automatización han revolucionado este servicio, permitiendo que los usuarios definan qué información desean recibir, con qué frecuencia y a través de qué canal, incluyendo dispositivos móviles.

WhatsApp es una red social virtual de mensajería y su supervivencia y continuidad ha dependido de su servicio único, que la distingue de otras redes por la posibilidad de conseguir gran número de usuarios y a sus servicios para compartir contenido multimedia (imágenes, audio y vídeos), y crear grupos con múltiples usuarios que coincidan en ideas, intereses, especialización y tendencias. La aplicación de mensajería WhatsApp facilita la comunicación con los usuarios que utilizan diferentes medios de comunicación modernos para satisfacer sus necesidades y deseos inmediatos de información.⁴

La aplicación de WhatsApp para servicios bibliotecarios, específicamente para la diseminación selectiva de la información ha mantenido gran aceptación por parte de los usuarios por mantenerse al día con los avances científicos y las últimas novedades de su especialidad. Se definen las atribuciones de los usuarios académicos según sus especializaciones e intereses de investigación, con el fin de informarles sobre las novedades de cada uno en su campo. Este servicio también incluye información sobre congresos, simposios, noticias y alertas celebradas en todo el mundo, así como el intercambio de archivos.³

El Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas tiene como usuarios potenciales a profesionales que por sus condiciones de trabajo están limitados en tiempo para la búsqueda de información, pero que necesitan no solo un acceso rápido y sencillo a las fuentes primarias, sino que requieren estar informados de las novedades más recientes, por lo que esta investigación tiene como objetivo evaluar el servicio de Diseminación Selectiva de Información (DSI) con el uso de la herramienta WhatsApp de enero a diciembre del año 2024 a dichas categorías de usuarios.

METODOLOGÍA

Se realiza investigación sobre los resultados del servicios de Diseminación Selectiva de la Información a través de WhatsApp de enero a diciembre del año 2024, para lo cual se realiza entrevista sobre los principales temas de salud de interés a los directivos de departamentos de la Dirección General de Salud de Sancti Spíritus, que se responsabilizan con los principales Programas de Salud del territorio, directivos de Universidad de Ciencias Médicas, del Hospital General Camilo Cienfuegos y Hospital Pediátrico Provincial José Martí Pérez, se incluyen además en el servicio a los miembros del Grupo de la Maestría de Gerencia, Formación Doctoral y Red de Bibliotecas.

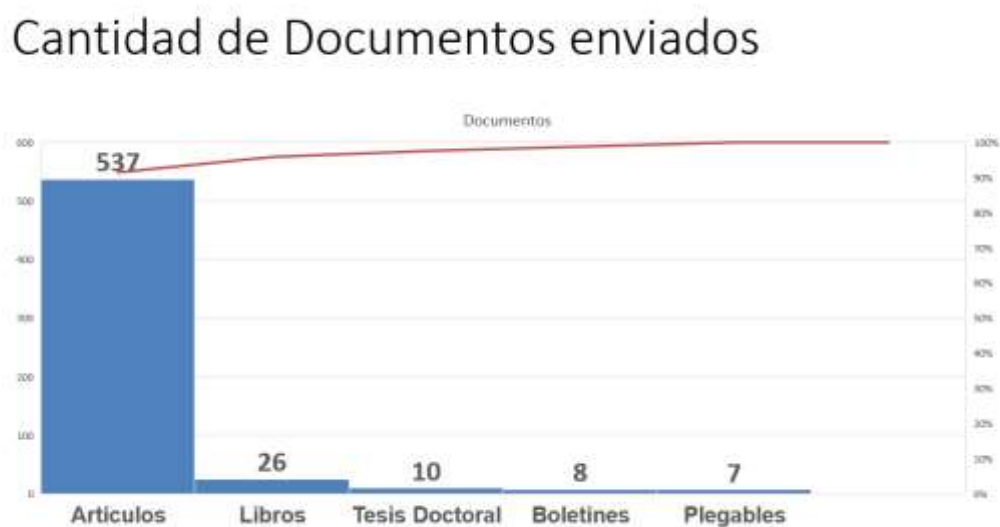
Para los temas específicos solicitados la especialista en gestión que atiende el servicio, se registra en el servicio de alerta Google y periódicamente recibe a través del correo la notificación de artículos publicados sobre las temáticas inscritas a través del correo electrónico, además se realizan

búsquedas bibliográficas sobre las temáticas, se tienen en cuenta lo diseminado por las listas de distribución de Infomed y otras informaciones de interés a la que se tiene acceso. Toda esta información se disemina a los usuarios de este servicio desde el teléfono móvil.

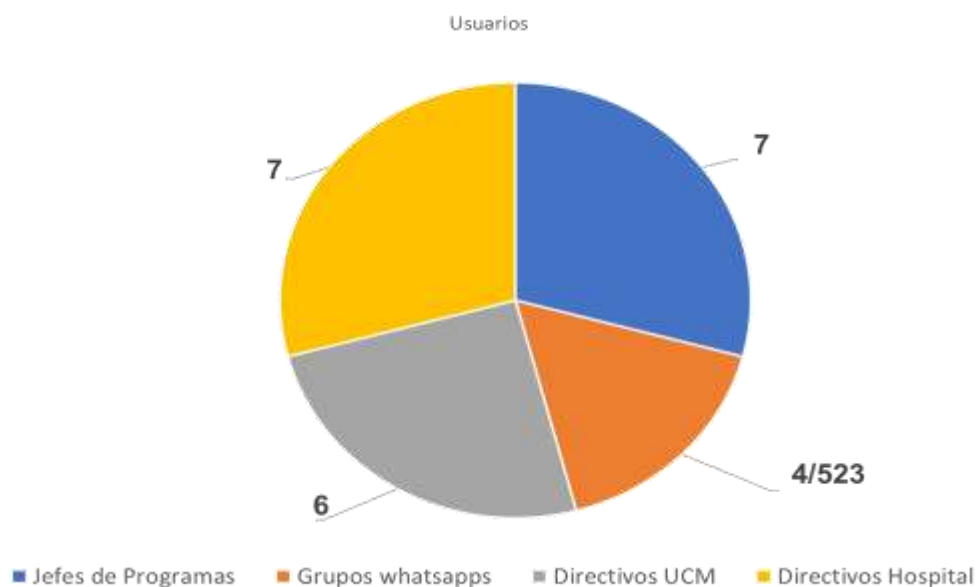
RESULTADOS

WhatsApp considerado como el medio ideal para el servicio de DSI ha permitido a profesionales de la información comunicarse con los usuarios eliminando las barreras de tiempo y espacio y con la posibilidad del usuario tener contacto directo con el que atiende el servicio, plantear preguntas y obtener respuestas que les ayuden en sus investigaciones científicas o trabajos específicos relacionados con la actualización de bibliografías para la formación doctoral y maestría, principales problemas de Salud y fundamentalmente para brotes de enfermedades o situaciones emergentes. En la investigación se logró enviar a profesionales de la salud un total de 537 artículos de revistas, 26 libros, 8 boletines, 10 tesis y 7 plegables.

Tabla 1



Los usuarios beneficiados con el servicios fueron 7 jefes de programas de la Dirección General de Salud, 6 Directivos de la Universidad de Ciencias Médicas, 7 Directivos del Hospital Provincial y 4 Grupos con 523 usuarios: Formación Doctoral, Maestría de Gerencia, Red de Bibliotecas y Grupo Provincial de Pediatría con total 542 usuarios, a través de WhatsApp tal como se muestra en el gráfico.



Los usuarios del servicio manifiestan estar satisfechos por el acceso inmediato y personalizado a la información relevante y fundamentalmente por el ahorro de tiempo y recursos, tanto para los directivos como para las unidades de información.

DISCUSIÓN

La introducción de tecnologías móviles en la prestación de servicios bibliotecarios ha sido ampliamente documentada como un avance esencial para responder a las demandas de accesibilidad, personalización y eficiencia en la gestión de información, especialmente en escenarios donde el acceso remoto resulta fundamental. Kumar Rosario destaca el impacto positivo de la tecnología móvil en los servicios bibliotecarios, subrayando la capacidad de estos dispositivos para ampliar el alcance y mejorar la inmediatez de la atención informativa.¹

En América Latina y Cuba, González Rivero et al. proponen mejoras al servicio de DSI a partir del análisis de su evolución e identifican la necesidad de adaptar los servicios a los patrones de consumo informativo actuales. Los autores reconocen que la informatización y automatización han revolucionado la DSI, permitiendo una gestión más eficiente de los perfiles y preferencias de los usuarios.³

El papel de las redes sociales y aplicaciones de mensajería, en particular WhatsApp, ha sido resaltado como un canal idóneo para la comunicación directa entre bibliotecarios y usuarios, facilitando la entrega de recursos actualizados y relevantes. Los hallazgos de Stephen sobre el uso efectivo de WhatsApp entre profesionales de la bibliotecología en la India muestran que esta herramienta favorece la interacción, la formación de comunidades y el intercambio ágil de contenidos vinculados a intereses académicos y científicos.⁴

Asimismo, Marin-Rodríguez et al. exploran el impacto de la inteligencia artificial en bibliotecas digitales, lo cual refuerza el potencial de la automatización no solo para la gestión del DSI, sino para la integración de servicios innovadores que complementan las necesidades informativas de los usuarios contemporáneos.²

El contexto cubano, documentado por Bisset y Borselti en el análisis de la arquitectura de información en servicios de DSI, evidencia que la adaptación de soluciones como WhatsApp permite salvar brechas de acceso y construir modelos más inclusivos y efectivos para la transferencia periódica y selectiva de información.⁵

Se considera un reto el asegurar la veracidad, el control de la información diseminada y la gestión ética de estos servicios, tema abordado tanto en la literatura internacional como nacional, y que se vislumbra crucial para la sostenibilidad y aceptación de estos modelos en la comunidad científica y académica.

En consonancia con la bibliografía consultada, la experiencia relatada en el artículo reafirma que la innovación en la forma de prestar servicios de DSI impacta positivamente en la docencia, la investigación y la asistencia en salud, pero trae consigo la responsabilidad de establecer mecanismos de validación y actualización constantes en los procesos de diseminación de la información digital.⁵⁻⁶

CONCLUSIONES

La integración de dispositivos móviles en los servicios bibliotecarios es una innovación hacia un futuro donde las bibliotecas no solo sobreviven sino que prosperan en la era digital sino que mejoran la eficiencia y accesibilidad, revitalizan el papel de las bibliotecas como espacios de aprendizaje, creatividad y comunidad consciente de que deben asumir estos cambios, guiando a nuestras comunidades a través de la era de la información con curiosidad, pasión y un compromiso inquebrantable con el conocimiento

La diseminación selectiva de la información a través de WhatsApp representa una herramienta poderosa para la comunicación personalizada y eficiente, pero también plantea retos importantes en términos de veracidad, control y diversidad informativa. Su uso responsable y estratégico puede potenciar la difusión de información relevante, siempre que se acompañe de mecanismos de verificación y una gestión ética de los contenidos compartidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Kumar PJRV. Impact of mobile technology in library services [Internet]. IP Indian J Libr Sci Inf Technol. 2022 [cited 2025 Jun 7]; 7(1):40-43. Available from: <https://doi.org/10.18231/j.ijlsit.2022.008>
2. Marin-Rodríguez WJ, Vellón-Flores VI Andrade-Girón EC, Luperdi-Ríos FV. Aplicaciones de la Inteligencia Artificial (IA) en las bibliotecas digitales: una mirada a sus avances y retos

- emergentes. . [internet] Bibliotecas. Anales de Investigacion 2025 [citado 7 junio 2025];; 21(1), 1-9. Disponible en: <https://revistasbnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/995>
3. González Rivero, María del Carmen; Stable Rodríguez, Yudaylys; Delgado López, Yorlis. Propuestas de mejora de los servicios de diseminación selectiva de información, a partir del análisis de su evolución. Bibliotecas. [internet]; Anales de Investigación 2021. [citado 7 Junio 2025]; 17(4) edición especial:1-23. Disponible en: <https://revistasbnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/447>
 4. Stephen, G., The effective use of whatsapp messenger among library and information science professionals in north east region, india: a study. [internet]; Library Philosophy and Practice (e-journal). 2019. [cited 2025 Jun 7]; 2328. Available from: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2328>
 5. Bisset Alvarez E, Borsetti Gregorio Vidotti S. Arquitectura de información pervasiva: una propuesta para mejorar el servicio de Diseminación Selectiva de la Información de la Biblioteca Central de la Universidad de La Habana. V Congreso internacional de bibliotecas universitarias CIBU 2016. 9 al 11 de marzo 2016. Lima. Disponible en: <https://repositorio.pucp.edu.pe/items/dfeabca0-3b49-4c5c-a4fb-b1a9f090bb36>
 6. García Martínez, B.J. (2019). Servicios de información y referencia en el ámbito estudiantil universitario mexicano y su relación potencial con las tecnologías móviles. [internet]; e-Ciencias de la Información, 2019. [citado 2025 Jun 7]; 9(1). Disponible en: <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.32984>