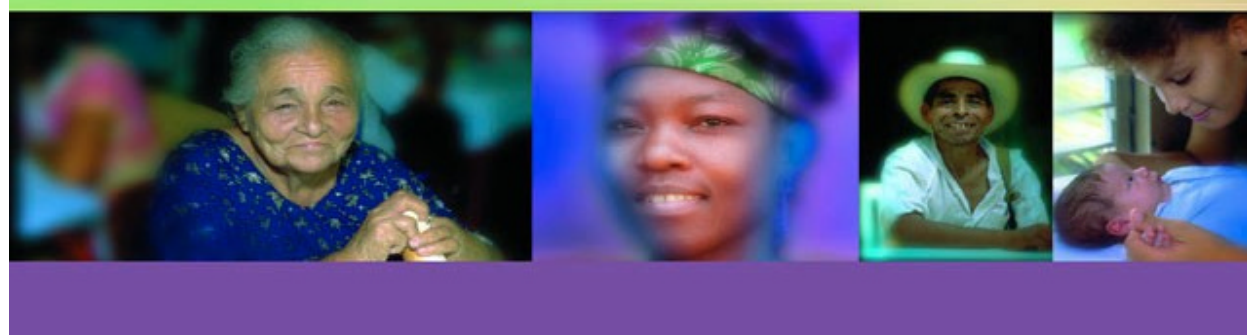


**Taller sobre Información y Medios Virtuales
Calidad de la Información en Salud en la Internet
CRICS VI Taller No. 7 - BIREME**

May 8, 2003



**Organización Panamericana de la Salud OPS/OMS
Instituto Nacional de Salud Pública (INSP) – México
Centro para Tomadores de Decisión en Atención de Salud**

La Información en medios virtuales: ¿ qué ofrece, quiénes consultan y para qué?

Propuesta Preliminar

Introducción

La utilización de los medios virtuales es un tema que se ha abordado parcialmente y la mayoría de los análisis se ha basado en estadísticas de acceso temporal o en medidas que se obtienen de la aplicación de herramientas aplicadas en los sitios web que registran de manera genérica las visitas de sus usuarios. Se sabe poco del perfil de usuarios que visitan las secciones de estos espacios, su procedencia real, el objetivo de la búsqueda y mucho menos el impacto de la consulta.

El desconocimiento de estos elementos ha dejado visible a la comunidad de Internet la noción de una oferta de información que no cuenta con un parámetro de referencia sobre su calidad, oportunidad y utilidad y por lo tanto los proveedores de información desarrollan una gran diversidad de recursos pero no se cuenta con un proceso de realimentación de quienes los utilizan, generando involuntariamente un proceso de escasa reflexión o análisis crítico por parte de quienes diseñan y ofrecen información.

El comportamiento de Internet como una red de conocimiento por lo tanto cuenta con poca evidencia de su efectividad real. Hay quienes desde la aparición de Internet visionaron la cimentación de una sociedad cuyo capital

de desarrollo sería el conocimiento (Tofler A, 1) y hay quienes en el presente en medio del explosivo crecimiento de esta red señalan que la excesiva disponibilidad de información lleva progresivamente a la des-información (Tomball F.) e incluso que la Internet no ha representado un cambio importante en la capacidad de la sociedad de “conocer” (Castells M).

Acerca de la cobertura de Internet las expectativas fueron mayores que las que se observan en la actualidad; algunos estudios (CITA) muestran que la utilización de los recursos de información en medios virtuales mantiene una alta concentración en los países desarrollados creando una cierta polarización entre estos y los países en desarrollo, en estos últimos el uso de la “red de conocimiento” también está concentrada en sectores claramente identificables y deja afuera a una gran población. Lo que sí parece suceder con alta evidencia es que la red de Internet o la red de información y del conocimiento camina de la mano con el proceso de concentración urbana que mas allá de ser un proceso equitativo marca grandes diferencias en los procesos de comunicación. (Castells M.)

A pesar de estas dificultades, es indudable que con la aparición del web site se logra abrir en la red Internet un espacio de intercambio de datos y de articulación de fuentes de información que ofrecen contenidos en espacios dinámicos, en márgenes ínfimos de tiempo y en muchos casos a bajo costo. La expectativa de que los medios virtuales puedan transformarse en una herramienta útil para apoyar las políticas y programas de salud se fundamenta en el hecho de que la tecnología que regula los procesos de publicación y diseminación de la información facilita progresivamente y fomenta una relación interactiva entre el usuario de la información y los

medios de publicación. Sin embargo, este período de transición que vive el desarrollo de los medios virtuales como un recurso de difusión de conocimiento se caracteriza por la presencia de un relativo caos en el uso de formatos, contenidos y herramientas de apoyo. Los usuarios, por su parte, están incorporándose a una fase de desarrollo de estos recursos en los que se les exige un mayor conocimiento en el uso de fuentes de información, mayor adiestramiento en el uso de herramientas de búsqueda y una capacidad de análisis y sistematización que le permita seleccionar lo mas cercano a sus interrogantes y necesidades.

Todos estos elementos configuran un escenario de estudio bastante complejo. Los sondeos y análisis realizados por lo general se han enfocado a una visión parcial del proceso; se estudia la oferta en sí o se estudia a un grupo de usuarios; el proceso de interacción entre los medios y los receptores ha sido mas complicado analizarlo por su propia complejidad.

En el estudio que se plantea en este documento interesa realizar un análisis cualitativo de las fuentes de información disponibles en medios virtuales relacionándolas con un grupo de usuarios frecuentes (es decir que regularmente consultan estos medios para apoyar sus proceso de trabajo), y con las características de la demanda o las preguntas que habitualmente realizan a los medios virtuales. Interesará conocer las preguntas no cubiertas por las fuentes de información y las dificultades frecuentes que se presentan en el proceso de navegación al interior del espacio virtual.

Antecedentes

La salud ha representado el campo en el que se concentra la mayor producción científica en comparación con el resto de las áreas del conocimiento (históricamente se ha calculado entre el 45 y 48% de la producción científica mundial) y al parecer en los registros de publicación en medios virtuales la salud es también uno de los campos que concentra mayor contenido de información y usuarios. Se estima que más de 25 millones de personas buscan información médica en Internet y que existen al menos 100 mil sitios web relacionados con la salud, pero lamentablemente solo la mitad de ellos están supervisados por médicos (CITA)

La evaluación del impacto de los sitios web en salud han estado determinados por procedimientos de medición cuantitativa, los cuales no reflejan objetivamente los atributos reales y las dificultades o limitación de sus formatos y contenidos. La evaluación de la calidad de los contenidos es considerada una tarea bastante compleja debido a este caos interno en el que evolucionan las diversas redes de Internet, que se señala en párrafos anteriores y consecuentemente a la gran diversidad de contenidos y formatos existentes y de usuarios ; se podría esta dificultad se debe a la ausencia de criterios y lineamientos regulatorios de los medios virtuales. (CITA)

Algunas instituciones han comenzado a desarrollar recursos para definir criterios que les permita evaluar sus contenidos y la utilización de las herramientas disponibles en el sitio web, sin embargo aún se observan esfuerzos experimentales que no ofrecen la posibilidad de ser replicables en el universo de Internet.

Jakob Nielsen sostiene que los métodos cuantitativos de evaluación de calidad y utilización de la información en medios virtuales son poco ilustrativos, sugiere la utilización de herramientas de análisis cualitativos (CITA) y la consulta dirigida a pequeños grupos de usuarios en los que se pueda observar su comportamiento y percibir directamente las diversas operaciones que éste realiza y consecuentemente las formas de interacción con los recursos de los medios virtuales, ya que este procedimiento tiene mayor validez que el escuchar la opinión del usuario.(CITA)

En un esfuerzo por evaluar los sitios web de los ayuntamientos de la región de Cataluña , Fenoll y Lluca señalan que : “ el estudio destaca graves deficiencias, como la falta de interactividad con los ciudadanos, la falta de un buen sistema de recuperación y difusión de las páginas web y la falta de uso de los lenguajes de auto - descripción estándar (metadatos) “. (CITA)

En este contexto, este documento presenta los resultados de un primer sondeo y análisis de un grupo de espacios virtuales en el campo de la salud que fueron seleccionados con la finalidad de conocer la importancia o el peso de los contenidos de información en el tema de equidad y bioética en salud, entendiendo de que estos son dos temas que fundamentan los principios reguladores de los nuevos procesos de reforma y cambio de los sistemas de salud y en particular del sistema de salud mexicano.

OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO

Conocer si la información científica y técnica en salud expuesta en medios virtuales tiene *el formato, la estructura y el contenido* adecuados con las demandas o las características de consulta de usuarios profesionales involucrados en el diseño de políticas o programas de atención a la salud en países de América Latina

Este estudio podría realizarse en cinco países de la región latinoamericana: Argentina, Brasil, Colombia, Venezuela y México.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar la importancia o el peso de la utilización de medios virtuales en los procesos de trabajo de profesionales que se desempeñan en el sistema de salud
- b) Señalar los componentes y recursos de información expuestos en un grupo selectivo de espacios virtuales - de mayor consulta de funcionarios de los sistemas de salud previamente seleccionados-.
- c) Identificar las herramientas tecnológicas utilizadas para facilitar el acceso y la consulta
- d) Analizar el nivel de utilización de estas herramientas por los usuarios seleccionados
- e) Analizar la estructura y el formato de las secciones que se ofrecen en el sitio virtual y su correspondencia con la consulta de los usuarios
- f) Caracterizar los rasgos de los usuarios frecuentes de los medios virtuales seleccionados
- g) Detectar el tipo de población-objetivo definida por la agencia administradora del sitio web (de manera explícita o latente)

- h) Identificar el tipo de usuario frecuente
- i) Identificar los objetivos de consulta de los usuarios
- j) Comparar aspectos de la oferta y la demanda de información en estos medios en los cinco países.

Tipo de estudio

Se realizará un estudio cualitativo longitudinal basado en el diseño de una muestra aleatoria de profesionales que se desempeñan en el sistema de salud federal y que son usuarios frecuentes de medios virtuales para la consulta de información.

Período del estudio

18 meses

Las interrogantes del estudio

Las interrogantes centrales serían:

1. Desde la perspectiva del usuario
 - a) ¿Quiénes son los usuarios vinculados al sistema de salud que mas consultan este tipo de recursos?

- b) ¿Cuánto se utilizan los medios virtuales para apoyar los procesos de trabajo o de decisiones?
- c) ¿Qué tipo de información consultan? (clasificación por áreas y temas)
- d) ¿Qué tipo de herramientas utilizan para apoyar sus procesos de consulta?
- e) Cuáles son los vacíos de información que identifican los usuarios?
- f) ¿Cuál es el perfil del usuario frecuente de estos medios virtuales?
- g) ¿Bajo qué circunstancias consultan? (condiciones normales de trabajo, en situaciones de emergencia?, duda puntual, como parte de un programa específico?)
- h) ¿Hay utilización de la información obtenida en sus procesos de trabajo?

2. Desde la perspectiva del proveedor de información

- i) ¿Cuáles son los perfiles del contenido y tecnológicos del medio virtual? (análisis de estructura de textos , contenido , tipo de buscadores, uso de bases de datos, uso de recursos gráficos, etc)
- j) ¿Cuáles son las herramientas disponibles en los medios virtuales?
- k) ¿Cuál es el tipo de administración de los espacios virtuales?
- l) ¿Cuáles son los recursos adicionales que ofrece el web site (servicios por email, actualización, disseminación selectiva de información, etc)
- m) ¿Cuáles son los mecanismos que utilizan los administradores del website para conocer la demanda y el tipo de usuario?
- n) ¿Hay congruencia entre población-objetivo de los medios virtuales y los usuarios reales?

Hipótesis (AUN DEBEMOS TRABAJARLAS MAS DETENIDAMENTE)

Este estudio se propone verificar las siguientes hipótesis:

- a) Los contenidos de los medios virtuales responden mas a un interés promocional de contenidos institucionales que a la atención de orientar o responder interrogantes a sus usuarios.
- b) Existe escasa congruencia entre la población-objetivo y la población real de los medios virtuales
- c) El desarrollo editorial de los sitios virtuales es precario y no atiende a lineamientos claramente establecidos
- d) El desarrollo de herramientas de búsqueda de información en los medios virtuales no es congruente con su estructura y contenidos.

METODOLOGÍA

Universo

Profesionales del Sistema de salud de los países seleccionados de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Diseño de políticas o programas
- b) Conducción de programas de atención a la salud a nivel local
- c) Usuarios regulares (mas de una vez a la semana) de los medios virtuales

d) Algún nivel directivo o de coordinación

Los medios virtuales seleccionados en el estudio se definirán de acuerdo a la frecuencia de consulta que los usuarios entrevistados señalen sin importar el idioma y el origen.

Se analizarán paralelamente los sitios *web* que estén señalados por los *browsers* como los de mas alta frecuencia de consulta por parte de los usuarios.

Recopilación de datos

- a) Análisis de fuentes estadísticas (acceso al website, tipo de usuarios, URL ligados, procedencia geográfica, etc.
- b) Análisis de algunas bases de datos: criterios de selección de las bases de datos
- c) Análisis de textos publicados en los webs : criterios de selección de los contenidos que será analizados. Analizar las herramientas utilizadas para organizar contenidos, el propósito del web (si es institucional, educativo, ""consumer oriented", estrategia de marketing, etc
- d) Aplicación de encuestas de opinión a intermediarios, administradores de webs y a grupos de usuarios, vía Internet, in situ o vía telefónica.
- e) Trabajo de laboratorio con un grupo de usuarios para analizar tópicos de preferencia, tiempo de consulta, retención de contenidos,etc.

Herramientas de recopilación de información

1. Se aplicarán cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas a los sujetos incorporados en la muestra: a usuarios, encargados de la administración y el diseño del sitio web
2. Se analizará la estructura y el contenido de los sitios seleccionados
3. Se realizarán ejercicios de consulta con los usuarios para verificar algunos indicadores considerados en el cuestionario
4. Se utilizarán indicadores previamente definidos (anexo 1)

RESULTADOS GENERALES ESPERADOS

1. Desde la perspectiva del usuario
 - a) **Perfil del usuario frecuente de los medios virtuales**
 - b) **Clasificación de los usuarios** de acuerdo con a) tipo de desempeño, edad, género, área de formación, cargo, habilidades para la consulta, frecuencia de consulta en web
etc...
 - c) **Objetivos de las consultas que habitualmente realiza** , circunstancias en las que consulta, nivel de retención de lo que consulta y tipo de utilización de lo consultado
 - d) **Manejo de herramientas disponibles en el sitio web**
 - e) **Vacíos de información frecuentes al realizar la consulta**
 - f) **Dificultades frecuentes para obtener respuesta**
 - g) **Utilización de la información** en un período determinado previamente
 - h) **Utilización de algún servicio interactivo**

2. Desde la perspectiva del proveedor

- a) **Perfil de contenido del espacio virtual**
- b) **Tipo de formato y secciones que lo componen**
- c) **Facilidad de navegación y consulta**
- d) **Tipo de respuesta ofrecida** a las consultas de los usuarios
- e) **Calidad del contenido**
- f) **Congruencia entre su población-objetivo y los usuarios reales**

5. PLAN DE DESARROLLO DEL ESTUDIO A NIVEL LOCAL Y REGIONAL

6. RECURSOS NECESARIO

7. PLAN DE PREDUPUESTO

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FALTA ORDENAR

9. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

YA ESTA LISTA PERO NO LA INCORPORO AHORA PORQUE ES MUY LARGA Y NO QUIERO “PESAR” DEMASIADO EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO

b