



Carta de Servicio-2019

Centro de Recursos Para el Aprendizaje y la Investigación. (CRAI)

La Carta de Servicios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos. Cuba, tiene como propósito facilitar a los usuarios la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados, así como objetivo alcanzar una mejora de los servicios prestados.

El servicio de información tiene el propósito de resolver problemas diarios de información, de estudio o de investigación gracias a los conocimientos concretos de las fuentes de información. Se trata de un servicio inmediato y personificado al usuario.

Como consecuencia de lo anterior, el CRAI adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente se aplique por todas las personas a su servicio.

SERVICIOS	Páginas
Alfabetización informacional (ALFIN)	3
Aula especializada	5
Aula de conferencia	7
Videoteca	9

Vigilancia tecnológica	10
Referencia	13
Preguntas de consulta rápida	16
Verificación bibliográfica	17
Préstamo Interbibliotecario	18
Consulta cooperativa	19
Preguntas de investigación	20
Búsqueda en bases de datos	21
Diseminación selectiva de la información	22
Referencia Rápida, preguntas frecuentes	23
Alerta de novedades (Blog de novedades)	24
Biblioterapia (Promoción de la Lectura)	26
Formación de usuarios	27
Compilación Bibliográfica	28
Asesoría de información para la investigación	29
Proceso de Búsqueda de Información	30
Gestión del conocimiento	31
Gestión editorial	32
Gestión Bibliográfica	33

MISIÓN del CRAI es facultar el acceso, la difusión y recuperación de los recursos de información, así como diseñar y producir materiales didácticos para apoyar el aprendizaje de los estudiantes. Además de adquirir, almacenar y crear nuevos espacios para la institución. Con el fin de satisfacer las necesidades académicas de la Universidad.

VISIÓN

- Apoyar la docencia y la investigación en la universidad “Carlos Rafael Rodríguez” logrando la convergencia entre los servicios tradicionales de la biblioteca y los nuevos servicios que proporcionan la Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TICs).
- Poner a disposición de los estudiantes documentos pertinentes para su desarrollo educativo ofreciéndoles asesoramiento.
- Formar usuarios autosuficientes en un entorno que favorezca su aprendizaje, con espacios para trabajos e grupo y servicios complementarios.

Alfabetización Informacional

Definición: Alfabetización Informacional (**ALFIN**): es un conjunto de habilidades que capacitan al individuo para saber cuando y por que necesitas información, donde encontrarla, y como evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética y eficaz, haciendo huso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (Zamora, 2010).

Objetivo

- Formar habilidades en los usuarios para que sean capaces de gestionar, seleccionar, organizar, evaluar y utilizar la información de manera eficiente y reflexiva.

Promoción

Para promocionar el servicio se cuenta con un boletín informativo, multimedia y charlas en las facultades.

Horarios

Lunes a viernes de 8.00 AM: 7.00PM.

Sábados de 8:00AM: 12.00AM.

En la etapa de exámenes se extiende el horario, de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Descripción del Servicio:

A partir de este servicio se crean un conjunto de habilidades que capacitan al usuario para saber cuándo necesita información, localizarla, evaluarla y utilizarla

de manera eficiente, haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Zamora 2010). Dentro de sus tareas principales se encuentran:

- Orientación para la búsqueda de la información solicitada, teniendo en cuenta todas las potencialidades que brinda el CRAI.
- Orientación hacia la búsqueda de información en técnicos y especialistas.
- Orientación hacia la búsqueda de información en salas especializadas.
- Orientación de búsquedas directas en los documentos impresos atesorados.
- Orientación para la búsqueda de la información solicitada, teniendo en cuenta todas las potencialidades que brinda la Sala ALFIN.
- Brindar información contenida en soportes magnéticos: CD y DVD y HDD.
- Orientación hacia la búsqueda de información en la red de computadoras compartidas. (Conexiones directas mediante (TCP/IP).
- Brindar información contenida en soportes magnéticos: CD y DVD y HDD.
- Orientación hacia la búsqueda de información en las Webs de la Intranet local.
- Orientación hacia la búsqueda de información en la Webs de la Intranet nacional.
- Orientación hacia la búsqueda de información en las Webs de Internet.
- Orientación hacia la búsqueda de información en la Biblioteca Virtual.
- Búsqueda de información a usuarios que no poseen cuanta de navegación. Entrega de la información solicitada personalmente mediante memoria flash; según fecha acordada, o mediante correo electrónico.
- Orientación hacia el uso de los gestores bibliográficos.

Indicadores de Calidad:

- Abrir en su horario correspondiente.
- Asegurar la limpieza y organización del local.
- Cerciorarse de que las PC funcionen correctamente.
- Controlar el registro de visitas.

Retroalimentación:

En caso de que el usuario tenga alguna duda o necesidad de información puede dirigirse al especialista de la sala, personalmente o por correo electrónico.

Evaluación:

La evaluación se realiza para comprobar si se han logrado los objetivos propuestos y si el proyecto se ha desarrollado adecuadamente, dando a conocer los factores asociados ya sea con el éxito o fracaso de los resultados del servicio y para permitir la realización de las correcciones necesarias del mismo.

Aula Especializada

Definición: Aula Especializada, no es más que el conjunto de servicios, estrategias y recursos que ofrecen los establecimientos educativos para brindar los soportes que permitan la atención integral de los estudiantes, es un proyecto que busca cambios estructurales en los procesos de aprendizaje, propiciando mejorar metodologías y estrategias de aprendizaje significativas.

Objetivos

- Apoyar la docencia y la investigación en la Universidad.
- Combinar la utilización de medios de enseñanza (Pizarra, PC).
- Recuperar Información

Promoción

La promoción se realiza no solo dentro de la Universidad, sino también fuera de esta, son diversas las actividades que se realizan para la promoción, dentro de ellas encontramos:

- Pone a disposición de todos los usuarios una Multimedia creada por el Informático del centro con la colaboración de los demás compañeros en la biblioteca virtual.
- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de las facultades.

Horario

Se establece un horario estándar de 8: 00 AM a 7:00 PM, este puede variar de acuerdo a las necesidades de los usuarios e intereses de la institución.

Descripción del Servicio

El aula posee capacidad para 20 personas en puesto de trabajo y brinda sus servicios a usuarios las 10 horas de apertura del centro y con la asesoría de un personal altamente calificado. Para recibir el servicio, es preciso, que la persona necesitada del mismo, se dirija al buró de información y reserve el servicio con una semana de antelación, para realizar esta acción se requieren de una serie de datos personales del usuario, Ej. Nombre de profesor, Cantidad de estudiantes, Horario en que necesita el local y si necesitará todos los medios con los que cuenta el aula. Posterior a esto el día de la reservación el profesor se debe dirigir a la Administración del centro y la misma está en la obligación de habilitar el aula, y al mismo tiempo el informático deberá habilitar el servicio de internet, si es necesario, o realizar alguna conexión si es preciso. Al finalizar la actividad, la persona que solicitó el servicio deberá hacer entrega de los medios utilizados a la administradora.

Indicadores de Calidad

- Puntualidad del servicio. Se refiere al cumplimiento del tiempo preestablecido en el plan para cada actividad
- Disponibilidad tecnológica para el servicio.
- Disponibilidad de las máquinas computadoras u otros equipos existentes.
- Disponibilidad de los software necesarios para el servicio
- Disponibilidad de los medios no tecnológicos para el servicio. Se refiere a los medios y materiales no tecnológicos como muebles, pizarrón, tizas, marcadores y otros.
- Ambiente físico del salón. Se refiere a la limpieza, decoración y organización del salón.
- Tiempo medio del servicio por cliente. Se refiere al tiempo invertido por el técnico o especialista en poner a punto el salón y todos sus medios para realizar la actividad planeada.

Retroalimentación

En caso de que el usuarios/clientes tenga alguna queja, sugerencia, crítica o consejo que le quiera brindar al centro de forma anónima o con su identificación, puede informar por las siguientes vías:

De forma directa

- Puede ser a través del responsable del Buro de Información o especialistas de las diferentes salas.

De forma indirecta

- Buzón de quejas y sugerencias

Evaluación

La evaluación se realiza para comprobar si se han logrado los objetivos propuestos y si el proyecto se ha desarrollado adecuadamente, dando a conocer los factores asociados ya sea con el éxito o fracaso de los resultados del servicio y para permitir la realización de las correcciones necesarias del mismo.

Aula de Conferencia

Definición: Se entiende por este servicio buscar mejorar los procesos de enseñanza y de aprendizaje a través del logro de los objetivos educativos y buscando la efectividad y el significado del aprendizaje. Es de suma importancia que el maestro en el aula actualmente se utiliza la tecnología educativa de maneras apropiadas porque es una manera de apuntar a la mejora de la calidad en la educación.

Objetivos

- Apoyar el aprendizaje y la investigación.
- Combinar el uso de medios progresivos de materiales didácticos

Promoción

La promoción se realiza no solo dentro de la Universidad, sino fuera de la misma también, son diversas las actividades que se realizan para la promoción, dentro de ellas encontramos:

- Poner a disposición de los usuarios una Multimedia creada por el Informático con la colaboración de los demás compañeros del centro, en la biblioteca virtual.
- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los principales representantes de las facultades.

Horario

Se establece un horario estándar de 8: 00 AM a 6:30 PM, este puede variar de acuerdo a las necesidades de los usuarios. (Etapa de exámenes y trabajo de tesis)

Descripción del Servicio

Para recibir el servicio, es preciso, que la persona necesitada del mismo, se dirija al buró de información y reserve el servicio con una semana de antelación, para realizar esta operación se requieren de una serie de datos personales Ej. Nombre de profesor, cantidad de estudiantes, horario en que necesita el local y si necesitará todos los medios con los que cuenta el aula. Posterior a esto el día de la reservación el profesor debe dirigirse a la Administradora del centro quien se encargara habilitar el aula, y al mismo tiempo el informático deberá habilitar el servicio de internet, si es necesario, o realizar alguna conexión si es preciso. Al finalizar la actividad, la persona que solicitó el servicio deberá hacer entrega de los medios utilizados.

Indicadores de Calidad

- Puntualidad del servicio. Se refiere al cumplimiento del tiempo preestablecido en el plan para cada actividad
- Disponibilidad tecnológica para el servicio.
- Disponibilidad de las máquinas computadoras u otros equipos existentes.
- Disponibilidad de los software necesarios para el servicio Disponibilidad de los medios no tecnológicos para el servicio. Se refiere a los medios materiales no tecnológicos como muebles, pizarrón, tizas, marcadores y otros.
- Ambiente físico del salón. Se refiere a la limpieza, decoración y organización del salón.
- Tiempo medio del servicio por cliente. Se refiere al tiempo invertido por el técnico o especialista en poner a punto el salón y todos sus medios para realizar la actividad planeada.

Retroalimentación

En caso de que el usuarios/clientes tenga alguna queja, sugerencia, crítica o consejo que le quiera brindar a la institución de forma anónima o con su identificación, puede informar por las siguientes vías:

De forma directa

- Puede ser con la especialista del Buró de información o especialistas de las diferentes salas.

De forma Indirecta

- Buzón de Quejas y Sugerencias.

Evaluación

La evaluación se realiza para comprobar si se han logrado los objetivos propuestos y si el proyecto se ha desarrollado adecuadamente, dando a conocer los factores asociados ya sea con el éxito o fracaso de los resultados del servicio y para permitir la realización de las correcciones necesarias del mismo.

Videoteca

Definición: Videoteca es una palabra compuesta: video es de origen latín y significa imagen, teca de origen griego, significa conjunto por lo que videoteca es una recopilación de películas y demás imágenes grabadas en cintas u otros formatos.

Objetivos

- Reproducir los materiales didácticos, el cual cuenta con dos TV, un DVD, un VHS y el uso de una computadora con conexión inalámbrica. Dentro de sus funciones esta la proyección de multimedia, videos didácticos, TV educativa, audio casete, transparencias, así como el resguardo de materiales didácticos en soporte digital.

Promoción

Para promocionar el servicio se cuenta con un boletín informativo, multimedia y charlas en las facultades.

Horario

De lunes viernes de 08AM: 06.30PM.

Los sábados de 08:00AM: 12.00AM.

En ocasiones específicas como cuando los estudiantes se encuentran en periodo de tesis el centro extiende el horario, como objetivo satisfacer sus necesidades.

Descripción del Servicio

La Videoteca de la Biblioteca universitaria brinda servicios para la proyección de videoconferencias, multimedia y materiales didácticos a los usuarios de la misma. Los usuarios solicitan el local con antelación. El especialista coloca los materiales

en los medios para el trabajo. Cuando termina la proyección se apagan los equipos, se despide a los usuarios y se cierra el local.

Indicadores de Calidad

- Abrir en su horario correspondiente.
- Asegurar la limpieza y organización del local.
- Cerciorarse de que los equipos funcionen correctamente

Retroalimentación

En caso de que el usuario tenga alguna duda puede dirigirse al especialista de la sala, personalmente o por correo electrónico.

Evaluación

La evaluación se realiza para comprobar si se han logrado los objetivos propuestos y si el proyecto se ha desarrollado adecuadamente, dando a conocer los factores asociados ya sea con el éxito o fracaso de los resultados del servicio y para permitir la realización de las correcciones necesarias del mismo.

Vigilancia Tecnológica.

Definición: La vigilancia tecnológica es un proceso organizado, selectivo y permanente, de captar información del exterior y de la propia organización sobre ciencia y tecnología, seleccionarla, analizarla, difundirla y comunicarla, para convertirla en conocimiento para tomar decisiones con menor riesgo y poder anticiparse a los cambios. La Vigilancia Tecnológica englobaría todo tipo de documentación que pueda servir para el análisis y reflexión sobre estrategias de gestión empresarial.

Objetivo

- Implementar un sistema de vigilancia tecnológica en la Universidad de Cienfuegos a partir del desarrollo de un Observatorio que integre distintos procesos y recursos tecnológicos para la mejora de la gestión integrada de sus procesos sustantivos.

Promoción

El servicio de **Vigilancia tecnológica**, es uno de los proyectos que está llevando a cabo el CRAI, por lo que necesita de su total promoción. Para ello, los

especialistas encargados del mismo ejecutan actividades para su funcionamiento y conocimiento.

- El sistema de vigilancia tecnológica podrá ser consultada a través de la red interuniversitaria (Intranet, Portal de la UCF, Biblioteca virtual) quien tiene dentro de sus funciones la divulgación de los resultados académicos y de investigación de la comunidad universitaria.
- Reuniones con los técnicos de las carreras, (para comentar sobre las perspectivas del servicio).
- Reuniones con profesores de las distintas carreras de la universidad.
- Reuniones con los distintos departamentos.
- Boletines informativos.
- Multimedia que están situadas en la biblioteca virtual.
- Catálogos digitales.

Horario

Lunes a Viernes

8:00am – 6:30pm

Sábado

8:00 am – 12:00m

Descripción del Servicio

Se llevaran a cabo las siguientes tareas:

1. Diseño e implementación de Catálogos temáticos de ciencia, tecnología e innovación de la Universidad de Cienfuegos.
2. Diseño e implementación de Directorio de expertos de la Universidad de Cienfuegos.
3. Oferta universitaria de servicios científico técnicos y productos.
4. Creación de reportes de vigilancia tecnológica.
5. Diagnóstico de posicionamiento en los rankings globales de universidades.
6. Paisaje de donantes de la ciencia y la innovación.
7. Problemas de investigación para el fomento de clusters en la UCF.
8. Talleres científicos temáticos de carácter nacional y local (incluyendo forum estudiantiles).
9. Ingenierías y ciencias técnicas en general.

- 10.Ciencias agropecuarias
- 11.Ciencias económicas y empresariales
- 12.Ciencias sociales y humanísticas
- 13.Publicaciones en diferentes soportes.

Procedimiento

Se diseñan y construyen bases de datos con la información de partida para documentar los principales resultados de ciencia e innovación de la Universidad, utilizándose además para la recuperación de la información las fuentes documentales disponibles y un sistema de encuestas y entrevistas, elaborándose catálogos temáticos y un directorio con los datos de los principales expertos, dirigidos a la divulgación en distintos formatos, tanto para las entidades locales, nacionales e internacionales. Se definen objetivos de vigilancia tecnológica y se conforma el observatorio a partir de la integración de recursos humanos y tecnológicos del CRAI, así como de los recursos humanos de la OTT, los CE y las facultades, como un sistema universitario interactivo.

Entre los productos resultantes se encuentran los reportes según objetivos, que se definen según las necesidades de la gestión universitaria en los procesos de formación, vínculo con la comunidad, ciencia e innovación. Por otra parte se apoyan la realización de eventos científicos nacionales, territoriales y universitarios, que permitan recopilar información temática en las áreas fundamentales de la Universidad que se relacionan con sus líneas aprobadas de investigación.

Indicadores de Calidad

El servicio cuenta con un encadenamiento de indicadores que hacen posible que la calidad del servicio sea factible.

Estos son:

- Responder a las necesidades de investigación que tienen los usuarios.
- Satisfacer las necesidades de información que poseen los usuarios con el fin
- de dar solución a sus lagunas de conocimientos.
- Entregar a tiempo de la información solicitada.

Retroalimentación

Los usuarios/clientes que posean alguna queja, sugerencia, crítica o consejo que le quiera brindar a la institución de forma anónima o con su identificación, puede informar por las siguientes vías:

Contactos:

Lic. Cheila Silva Molina chsilva@ucf.edu.cu

Evaluación

La evaluación se realiza para comprobar si se han logrado los objetivos propuestos y si el proyecto se ha desarrollado adecuadamente, dando a conocer los factores asociados ya sea con el éxito o fracaso de los resultados del servicio y para permitir la realización de las correcciones necesarias del mismo.

Referencia

Definición: El servicio de Referencias del CRAI no es más que una faceta del trabajo bibliotecario; un rasgo característico en su cualidad totalmente humana.

En las bibliotecas se precisa de guías capaces de satisfacer a plenitud las necesidades planteadas por los usuarios; eso es lo que da vida al servicio de referencia.

Objetivo

- El objetivo principal del servicio de referencia es ayudar a los usuarios en la búsqueda de información y en el uso de las fuentes que han de ser consultadas.

Promoción

Los servicios de referencia se promocionan a partir de los siguientes medios y vías de comunicación

- La colección de obras de referencias pueden ser consultada a través del Catálogo Electrónico del CRAI.
- En la biblioteca Virtual de la universidad este servicio expone sus nuevas adquisiciones
- La multimedia expuesta en la Biblioteca Virtual.
- Encuentros con los estudiantes, profesores e investigadores de las distintas carreras.
- El Boletín informativos del centro

Horario

Lunes a Viernes - 8:00am-6:30pm

Sábado - 8:00am – 12:00m

Descripción del Servicio

El servicio de Referencias tiene como tarea principal brindar un servicio actualizado y dinámico relacionado con el acontecer científico de Cuba y el mundo.

Los servicios fundamentales que presta:

- Préstamo interno (debido a que posee ejemplares únicos)
- Acceso a base de datos de revistas científicas
- Orientación a usuarios
- Préstamo de los servicios de bibliografías y gestor bibliográfico.
- Reparación de marbetes.
- Actualización de los archivos vertical.
- Evaluación de obras de referencias.
- Préstamo de las obras de referencias.

Procedimiento

Este servicio le permite al usuario solicitar una serie de información para trabajar con esta en la propia sala. Cuando el usuario llega a la sala lo primero que hace el técnico es saludar y preguntar qué información es la que necesita; el usuario debe aportar la información necesaria para la búsqueda.

En caso de que la misma no esté disponible, se anota la fuente en déficit para ser enviada al especialista en selección; aunque esta información no esté disponible el técnico le debe sugerir otra que esté relacionada con el tema y que esté disponible, si el usuario no la acepta se termina el proceso pero si acepta se le pide la identificación para verificar si está inscrito y si no lo está se inscribe.

Después de un tiempo cuando el usuario haya terminado de consultar la fuente va nuevamente donde está el técnico para realizar la devolución, el técnico recoge la fuente prestada y le realiza la inspección técnica para ver si está en el mismo estado que cuando fue prestado. Si no está en el mismo se aplica el principio de responsabilidad material y se le suspende el préstamo por un tiempo determinado, dependiendo de la cantidad de incidencias. Cuando todo se verifique se efectúa la

devolución en el SIB, se le devuelve el carnet al usuario y se le despide e invita a visitar nuevamente la sala.

Indicadores de Calidad

- Satisfacer las necesidades de información.
- Calidad del servicio.
- Rapidez del servicio.
- Abrir en el horario correspondiente
- La limpieza y ambientación del local.

Retroalimentación y Calidad del personal

La vía de retroalimentación que establece la especialista es a través del correo electrónico: dgvaldes@ucf.edu.cu

De forma directa

- Puede ser con la secretaria de la recepción, especialistas de las diferentes salas.

Evaluación

La evaluación se realiza para comprobar si se han logrado los objetivos propuestos y si el proyecto se ha desarrollado adecuadamente, dando a conocer los factores asociados ya sea con el éxito o fracaso de los resultados del servicio y para permitir la realización de las correcciones necesarias del mismo.

Pregunta de Consulta Rápida

Definición: dar solución a cuestiones o interrogantes sencillas utilizando obras de consulta u otras fuentes de información desde la biblioteca o centros de información.

Objetivo

- Satisfacer las necesidades del usuario y dar respuesta a sus interrogantes.

Localización del Servicio: este servicio se ofrece en todos los espacios y departamentos del CRAI.

Promoción

- El Boletín informativos del centro.
- Comunicación con las especialistas del centro.

- Charlas en las facultades sobre la existencia de este servicio.

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm

Procedimiento

El usuario llega al centro y puede realizar preguntas de cualquier índole, desde el buro de información hasta todos los departamentos y las especialistas que allí laboran deben contestar a su interrogante, después de presentarse y saludar.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información.
- Calidad del servicio.
- Rapidez del servicio.

Retroalimentación

La vía de retroalimentación de las especialistas puede ser el correo o la presencia física de la persona.

Evaluación

Una forma de realizar este tipo de evaluación es el análisis independiente de las respuestas ofrecidas por un observador externo, lo que permite conocer si la pregunta se contestó de la mejor manera posible, sugerir mejoras o recursos adicionales para contestar preguntas similares en un futuro. Por ende, la información obtenida de este proceso permite tomar decisiones con respecto al desarrollo del personal, el cual puede necesitar entrenamiento o especialización para ofrecer este servicio.

Verificación Bibliográfica

Definición: revisar la bibliografía y cerciorarse de que ese correctamente ordenada y que siga las reglas de la norma por cual fue elaborada.

Objetivo

Examinar la bibliografía que el usuario posea que este correctamente y no presente errores.

Localización

Se puede tener acceso a este servicio en todos los departamentos del centro ya que los profesionales que allí laboran poseen amplio conocimiento del tema.

Promoción

- Reuniones con profesores de las distintas carreras de la universidad.
- Reuniones con los distintos departamentos.
- Boletines informativos.
- Participar en las reuniones de brigada y dar a conocer el servicio.

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm

Procedimiento

El usuario llega al centro saluda y solicita el servicio en el buro de información y el mismo se traslada a cualquiera de los departamentos la especialista saluda y pregunta que necesita, el usuario plantea su necesidad y la especialista satisface la misma.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información.
- Calidad del servicio.
- Rapidez del servicio.
- Puntualidad del servicio.
- Disponibilidad tecnológica para la realización del servicio.
- Disponibilidad del software necesario para desarrollo del servicio.

Retroalimentación

Este servicio se puede realizar mediante la comunicación directa entre el usuario y las especialistas de las diferentes salas o mediante el correo electrónico.

Evaluación

Este servicio debe ser controlado o supervisado por profesionales que tengan amplio conocimiento de la materia por la necesidad de obtener el máximo rendimiento del servicio y asegurarse de que las tareas propias del servicio se están realizando correctamente.

Revisión de la bibliografía automatizada, que este correctamente ordenada y que siga las normas por cual fue elaborada. (Zotero-Endnote)

Préstamo Interbibliotecario

Definición: consiste en el préstamo interno y externo que se realiza en las bibliotecas y centros de información para que el usuario pueda acceder a los materiales o documentos necesarios para satisfacer su necesidad informativa.

Objetivo

- Satisfacer las necesidades de información que posea el usuario y que el mismo quede complacido y con la información que necesita.

Localización

Se puede tener acceso a este servicio en todos los departamentos del centro.

Promoción

- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad.

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Procedimiento

El usuario llega al centro ,en le buro de información después de saludar solicita pasar a la sala donde se encuentra el material que desea localizar en caso de no saberlo la especialista que se encuentra en el buro de información le explica a donde tiene que dirigirse, al llegar a la sala saluda y le expone al profesional lo que desea utilizar, este le realiza el préstamo si es más de 1 material el usuario se lo puede llevar, si no debe utilizarlo en la sala correspondiente, en caso de la sala de Hemeroteca el préstamo es interno, es decir que no puede llevarse el documento.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información.
- Calidad del servicio.
- Rapidez del servicio.
- Puntualidad del servicio.

Retroalimentación

Este préstamo se realiza en presencia física del usuario.

Evaluación

Este servicio es de suma importancia evaluarlo ya que permite conocer si el usuario quedo satisfecho con el servicio prestado, si no el mismo puede dirigirse a las autoridades del centro y plantear su queja.

Consulta Cooperativa

Definición: este servicio no es más que la consulta de un determinado grupo de usuarios sobre un tema específico, los mismos aclara sus dudas y llegan a conclusiones entre todos.

Objetivo

- Satisfacer las necesidades de información que posean.

Localización

Sala de Referencia, Ciencias Sociales, Hemeroteca y Ciencias Técnicas.

Promoción

- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad.
- Participar en las reuniones de brigada y dar a conocer el servicio.

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Procedimiento

Los usuarios llegan al centro después de saludar solicitan pasar a estas salas, al llegar a las mismas la especialista después de saludar les brinda el material o el documento que desean consultar, ellos realizan sus debates donde aclaran sus dudas y llegan a conclusiones sobre el fenómeno de estudio.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información.
- Calidad del servicio.
- Rapidez del servicio.
- Puntualidad del servicio.

- Disponibilidad tecnológica para la realización del servicio en caso de ser necesario.

Retroalimentación

Este servicio se ofrece mediante la comunicación entre los usuarios y los especialistas de estas salas.

Evaluación

Este servicio debe ser controlado o supervisado por profesionales que tengan amplio conocimiento del mismo debido a la necesidad de que sea impartido correctamente y que los usuarios queden satisfechos con la realización del mismo.

Preguntas de investigación

Definición: consiste en dar respuestas a determinadas preguntas de investigación que realice el usuario sobre los métodos y técnicas que debe utilizar en la misma, etc.

Objetivo

- Satisfacer las necesidades o interrogantes de investigación que posea el usuario.

Localización

Departamento de Vigilancia Tecnológica.

Promoción

- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad.
- Participar en las reuniones de brigada y dar a conocer el servicio.

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Procedimiento

El usuario llega al centro después de saludar solicita el servicio en el buro de información, es trasladado al departamento de vigilancia tecnológica y allí expone su inquietud, las profesionales que ahí laboran le aclaran su pregunta y este queda complacido.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información.
- Calidad del servicio.
- Rapidez del servicio.
- Puntualidad del servicio.
- Disponibilidad tecnológica para la realización del servicio en caso de ser necesario.

Retroalimentación

Este servicio puede realizarse por medio del correo en caso de que el usuario conozca la vía de comunicarse con las especialistas del departamento, si no puede dirigirse al centro y una vez que se encuentre en el mismo solicitar lo que desea.

Evaluación

Este servicio es evaluado mediante el usuario ya que el mismo si no queda complacido puede dirigirse a la dirección de la unidad.

Búsquedas en Bases de Datos

Definición: este servicio consiste en realizar búsquedas de información en determinadas bases de datos que muchas veces el usuario no tiene acceso como son, ISSI y ESCOPUS.

Objetivo

- Satisfacer las necesidades de información que posea el usuario
- Realizar las búsquedas en las bases de datos.

Localización

Servicios informáticos.

Promoción

- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad.
- Participar en las reuniones de brigada y dar a conocer el servicio.

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Procedimiento

El usuario llega al centro después de saludar solicita el servicio en el buro de información, luego es trasladado al departamento de vigilancia tecnológica y allí expone la necesidad de buscar información en una determinada base de dato, las profesionales que ahí laboran realizan la búsqueda y este queda complacido.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información.
- Calidad del servicio.
- Rapidez del servicio.
- Puntualidad del servicio.
- Disponibilidad tecnológica para la realización del servicio en caso de ser necesario.

Retroalimentación

Este servicio puede realizarse por el correo o en presencia física del usuario.

Evaluación

Este servicio se evalúa según la calidad de las respuestas que se le den a los usuarios y si las búsquedas que se realizan son las que el mismo necesita.

Diseminación Selectiva de la Información

Definición: este servicio no es más que acceder a la información precisa y selectiva que el usuario necesita.

Objetivo

- Satisfacer las necesidades de información que posea el usuario.
- Acceder a la información correcta que necesite el usuario.

Localización

Este servicio se encuentra en todos los espacios y salas del centro.

Promoción

- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad.
- Participar en las reuniones de brigada y de departamento y dar a conocer el servicio.

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Procedimiento

El usuario después de llegar al centro y saludar solicita la información precisa que necesita.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información.
- Calidad del servicio.
- Rapidez del servicio.
- Puntualidad del servicio

Retroalimentación

Este servicio puede realizarse por correo o en presencia física de los usuarios.

Evaluación

Este servicio debe ser evaluado por un personal que tenga conocimiento del tema y si el usuario no queda complacido puede dirigirse a otro profesional y plantear su inquietud una vez más.

Referencia Rápida, preguntas frecuentes

Definición: consiste en dar respuesta a interrogantes que plantea el usuario frecuentemente, estas respuestas deben ser correctas y rápidas.

Objetivo

Satisfacer las necesidades o interrogantes de los usuarios.

Localización

Sala de Referencia

Promoción

- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad.
- Participar en las reuniones de brigada y de departamento y dar a conocer el servicio.

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Procedimiento

El usuario llega al buro de información después de saludar y presentarse plantea su inquietud, la responsable del buro la contesta y si no queda satisfecho, puede acceder a otras salas y allí satisfacer su necesidad.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información.
- Calidad del servicio.
- Rapidez del servicio.
- Puntualidad del servicio

Retroalimentación

Este servicio se realiza en presencia física de la persona que solicita el servicio o mediante el correo, si el usuario conoce la vía.

Evaluación

Este servicio se evalúa constantemente ya que el usuario si no queda satisfecho con la respuesta puede acceder a otra o puede plantear su queja en la dirección del centro.

Alerta de Novedades (Blog de Novedades)

Definición: consiste en un blog que contenga las novedades científicas que sean de uso e interés para los usuarios.

Objetivo

- Satisfacer las necesidades de información.
- Almacenar las investigaciones más recientes de diferentes temáticas.

Localización

Sala de Referencia.

Promoción

- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad.

- Participar en las reuniones de brigada y de departamento y dar a conocer el servicio.
- Catálogos digitales.

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm

Procedimiento

El usuario puede acceder a este servicio mediante

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información.
- Calidad del servicio.
- Rapidez del servicio.
- Disponibilidad tecnológica para la realización del servicio en caso de ser necesario.

Retroalimentación

Este servicio será digital mediante la siguiente dirección: el usuario tendrá acceso a todo lo novedoso en cualquier tema científico, en caso de necesitar ayuda puede consultar a la especialista Lic. Arelexys Antonia García Cartaya aagarcia@ucf.edu.cu

Evaluación

Este servicio estará en constante evaluación ya que será constantemente renovado debido a las investigaciones que los diversos profesionales realicen.

Biblioterapia (Promoción de la Lectura)

Definición: este servicio trata sobre la promoción de la lectura, dar a conocer diferentes autores y diversas obras no solo científicas, sino de arte y literatura para fomentar el interés de los universitarios por este excelente hábito.

Objetivo

- Promover la lectura.
- Fomentar el hábito de lectura.

Localización

Este servicio se puede obtener en el patio del centro, aunque las salas responsables son: selección y adquisición y referencia.

Promoción

- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad.
- Participar en las reuniones de brigada y de departamento y dar a conocer el servicio.
- Catálogos digitales.

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm

Procedimiento

El usuario llega al buro e inmediatamente se le indica a donde puede dirigirse para obtener el servicio.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información y las dudas a los usuarios.
- Servicio rápido, preciso y con calidad.
- Disponibilidad tecnológica para la realización del servicio en caso de ser necesario.

Retroalimentación

El usuario puede informarse de los libros que se expondrán mediante el correo de la especialista: dnunez@ucf.edu.cu o al dirigirse al buro de información.

Evaluación

Si el usuario queda satisfecho el mismo seguirá la obra expuesta si no es de su interés sencillamente no le dará la menor importancia.

Formación de Usuario (Capacitación)

Definición: este servicio consiste en alfabetizar al usuario, en capacitarlo en cuanto a las diferentes habilidades que debe tener en cuenta a la hora de trabajar con la información.

Objetivo

- Instruir, capacitar al usuario en cuanto a las habilidades de información.

Localización

Sala de Alfabetización Informacional (ALFIN)

Promoción

- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de las facultades.

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm

Procedimiento

La especialista de esta sala se encarga de alfabetizar a los usuarios en cualquier duda que este posea que se refiera a la labor con la información.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información y las dudas a los usuarios
- Servicio rápido y con calidad.
- Disponibilidad tecnológica para la realización del servicio en caso de ser necesario.

Retroalimentación

Este servicio se realiza de forma directa con el usuario y la especialista.

Evaluación

Este servicio debe ser evaluado de acuerdo al conocimiento que adquiera el usuario después de ser alfabetizado.

Compilación Bibliográfica

Definición: consiste en crear carpeta con las temáticas más importantes por facultad, aquellas que son más consultadas por los usuarios para que al acceder a esta información relevante sea más cómoda la búsqueda por el usuario o por el especialista.

Objetivo

- Satisfacer las necesidades de información.

Localización

Este servicio se encuentra en la sala de referencia de nuestro centro.

Promoción

- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad.
- Participar en las reuniones de brigada y de departamento y dar a conocer el servicio

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Procedimiento

El usuario llega al buro de información, luego de saludar solicita el servicio, la especialista le indica donde es la sala de referencia y al llegar allí solicita el servicio. La responsable le indica la búsqueda que debe hacer si no la realiza ella y este al encontrar lo que desea queda satisfecho.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información y las dudas a los usuarios
- Servicio rápido y con calidad.
- Disponibilidad tecnológica para la realización del servicio en caso de ser necesario.

Retroalimentación

Mediante el correo: dgvaldes@ucf.edu.cu se puede acceder a este servicio, si no en presencia física del usuario.

Evaluación

Este servicio se evalúa según la satisfacción del usuario al encontrar la información relevante que desea.

Asesoría de Información para la Investigación

Definición: consiste en poseer o crear un listado de las revistas nacionales o internacionales donde se pueda publicar y las normas que siguen las mismas, además de conocer la estructura de un artículo, de una monografía o de una tesis para en caso de que el usuario no lo conozca.

Objetivo

- Satisfacer las necesidades del usuario.

Localización

Este servicio se encuentra en las salas de ALFIN

Promoción

- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad.
- Participar en las reuniones de brigada y de departamento y dar a conocer el servicio

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Procedimiento

El usuario después de llegar al buro de información y ser transferido a la sala de ALFIN este solicita lo que necesita y aclara sus dudas en caso de que las posea.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información y las dudas a los usuarios
- Servicio rápido y con calidad.
- Disponibilidad tecnológica para la realización del servicio en caso de ser necesario

Retroalimentación

Este servicio se realiza en presencia física del usuario.

Evaluación

Al usuario salir satisfecho del centro se realiza un correcto servicio por lo tanto la evaluación es excelente, al no ser bien atendido o no quedar satisfecho puede trasladarse a la dirección y plantear su queja o sugerencia.

Proceso de Búsqueda de Información

Definición: consiste en realizar búsquedas de información ya sea en Internet, Biblioteca Virtual u otras fuentes de información.

Objetivos

Satisfacer las necesidades de información del usuario.

Realizar las búsquedas de información que el usuario necesita.

Localización

Sala de Alfabetización Informacional (ALFIN).

Promoción

- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad.
- Participar en las reuniones de brigada y de departamento y dar a conocer el servicio.

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Procedimiento

El usuario después de llegar al centro y saludar, solicita el servicio en el buro de información de donde es remitido a la sala de Alfabetización Informacional (ALFIN) y ahí realiza la búsqueda de lo que desea, en caso de no encontrar lo que busca le pedirá ayuda a la especialista de la sala y esta lo atenderá y hará lo posible porque quede complacido.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información y las dudas a los usuarios
- Servicio rápido y con calidad.
- Disponibilidad tecnológica para la realización del servicio en caso de ser necesario.

Retroalimentación

El usuario que no quede complacido con el servicio puede dejar su queja en la dirección, si este tiene alguna sugerencia puede hacer el mismo proceso.

Evaluación

Si el usuario se va con lo que desea la evaluación de este servicio será excelente, si no el usuario deberá regresar y se realizara la búsqueda de nuevo hasta que este quede totalmente complacido.

Gestión del conocimiento

Definición: consiste en preparar los cursos de superación que ofrece el CRAI a los usuarios, gestiona la revista científica del CRAI: Información y Conocimiento revistacrai@ucf.edu.cu, gestiona los eventos del centro. Además de preparar el trabajo con el sistema automatizado ABCD. Elabora y coordina el trabajo de Relaciones Internacionales del centro así como la vigilancia tecnológica del mismo.

Objetivos

- Satisfacer las necesidades de información de los usuarios.
- Socializar el conocimiento científico de investigadores y académicos.

Localización

Proceso de Gestión del conocimiento

Promoción

- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad.
- Participar en las reuniones de brigada y de departamento y dar a conocer el servicio

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Procedimiento

El usuario después de su llegada al centro solicita el servicio que necesita, si es de superación o de acceso a la Revista del CRAI, se incorpora al proceso y allí es atendido por las especialista que en el laboran.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información a los usuarios
- Servicio rápido y con calidad.

- Disponibilidad tecnológica para la realización del servicio en caso de ser necesario

Retroalimentación

El usuario puede expresar sus sugerencias a las especialistas del centro o la dirección del mismo.

Evaluación

Al usuario salir satisfecho del centro se realiza un correcto servicio por lo tanto la evaluación es excelente, al no quedar satisfecho puede venir en otro momento o seguir intentando hasta quedar complacido.

Gestión Editorial

Definición

Este servicio se encarga de satisfacer las necesidades de investigación de los usuarios, de certificar las publicaciones científicas de los mismos en cuanto a: artículo científico, monografías, eventos y libros. Además de garantizar la publicación de sus investigaciones.

Objetivos

- Contribuir al fortalecimiento de la cultura editorial entre los profesores de la Universidad.
- Perfeccionar e incrementar la edición de publicaciones científicas, ya sea en formato electrónico como impreso.
- Orientar metodológicamente a los consejos científicos de la Universidad.
- Propiciar la indexación de las revistas científicas de la Universidad en bases de datos y directorios internacionales.
- Fomentar el vínculo con editoriales universitarias de otras instituciones de Educación Superior, nacionales y/o extranjeras

Localización

Proceso de Gestión Editorial

Promoción

- Boletines informativos
- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad.

- Participar en las reuniones de brigada y de departamento y dar a conocer el servicio

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Procedimiento

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información a los usuarios
- Servicio rápido y con calidad.
- Disponibilidad tecnológica para la realización del servicio en caso de ser necesario

Retroalimentación

El usuario puede expresar sus sugerencias a los especialistas del centro (illeón@ucf.edu.cu) o la dirección del mismo.

Evaluación

Al usuario salir satisfecho del centro se realiza un correcto servicio por lo tanto la evaluación es excelente, al no quedar satisfecho puede venir en otro momento o seguir intentando hasta quedar complacido.

Gestión Bibliográfica

Definición

Este servicio se encarga de realizar el préstamo de los libros de texto de las diferentes asignaturas en las diversas carreras.

Objetivos

- Contribuir al fortalecimiento de conocimiento de los estudiantes.
- Perfeccionar el acceso a la información de las temáticas que necesita el usuario.

Localización

Proceso de Gestión Bibliográfica

Promoción

- Boletines informativos

- Charlas y conferencias con los estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad.
- Participar en las reuniones de brigada y de departamento y dar a conocer el servicio

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Procedimiento

El estudiante se dirige al proceso y solicita los materiales bibliográficos que desea utilizar, la especialista le realiza el préstamo.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información a los usuarios
- Servicio rápido y con calidad.
- Disponibilidad tecnológica para la realización del servicio en caso de ser necesario

Retroalimentación

El usuario puede expresar sus sugerencias a los especialistas del centro (emenejias@ucf.edu.cu) o la dirección del mismo.

Evaluación

Al usuario salir satisfecho del centro se realiza un correcto servicio por lo tanto la evaluación es excelente, al no quedar satisfecho puede venir en otro momento o seguir intentando hasta quedar complacido.

Estos servicios se ofrecen en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) porque la razón de este centro es usted y trabajamos para que sus necesidades de información queden satisfechas.

Elaborado por:

Lic. Arelexys Antonia García Cartaya