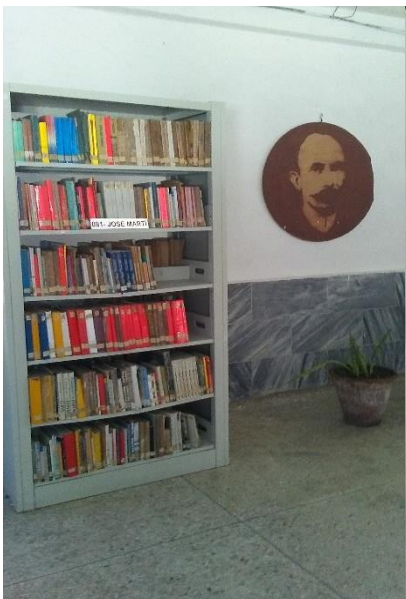
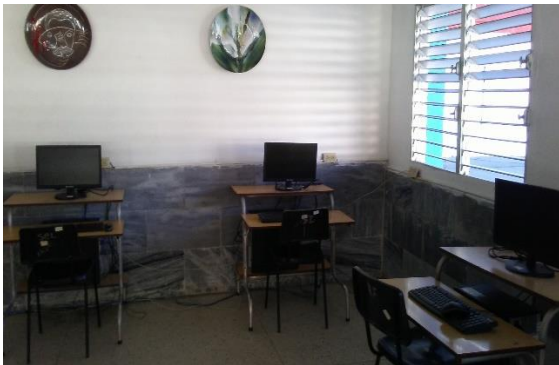


Carta de Servicios



MSc. Cheila Silva Molina

chsilva@ucf.edu.cu

MSc. Daymé García Valdés

dqvaldes@ucf.edu.cu

MSc. Arelexys Antonia García Cartaya

aagarcia@ucf.edu.cu

La carta de servicios de una biblioteca es un documento de compromiso del centro con sus usuarios. Este constituye un nuevo instrumento de difusión que, a diferencia de las simples guías, además de informar sobre los servicios que se ofrecen, incluye sistemas de medición del rendimiento para comprobar, de modo efectivo, el grado de cumplimiento de esos objetivos y determinar la calidad del servicio que se presta a los usuarios. (González, 2014)

La carta de servicios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez” (UCF), 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 alcanzar una mejora de los servicios prestados a partir de la medición de los indicadores de calidad establecidos para cada servicio.

Una carta de servicios efectiva es mucho más que un simple documento, implica un proceso de cambio en el funcionamiento del servicio. Un cambio que puede afectar tanto la forma de trabajar como la forma de gestionar el servicio... La carta de servicios implica una sistemática de gestión y seguimiento de los compromisos adquiridos, contribuyendo así al impulso de una cultura de mejora continua. (Berrickuntza, s.f.)

Como consecuencia de lo antes expuesto, el CRAI adopta las medidas necesarias para garantizar que el contenido del presente documento se aplique por todas las personas a su servicio.

El CRAI de la UCF tiene como **misión**: garantizar la información científico - técnica actualizada que demanda la formación integral de los profesionales, el desarrollo de las investigaciones, y la superación continua de los graduados universitarios. Facilitar el acceso y la difusión de los resultados de la ciencia y la innovación tecnológica de la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”, aplicando las nuevas tecnologías de la información. Procesar, editar y corregir materiales científicos, así como crear nuevos espacios para la instrucción, con el fin de satisfacer las necesidades académicas de la UCF.

Por otra parte, la **visión** del CRAI de la UCF consiste en:

- Apoyar la docencia y la investigación en la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”, logrando la convergencia entre los servicios tradicionales de la biblioteca y los nuevos servicios que propician las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Facilitar el aprendizaje autónomo y activo del estudiante universitario. Ofreciéndole para ello, formación en competencias informacionales, una amplia diversidad de fuentes de información pertinentes, y espacios para el trabajo grupal; a partir del

trabajo cooperado, dinámico y competitivo de un equipo de trabajo competente en el campo de las Ciencias de la Información.

- Ser un centro provincial de referencia, con alto reconocimiento en el territorio en cuanto a la superación para la esfera de las Ciencias de la Información, la Gestión de conocimiento y el uso integral de las TIC.

Son diversos los servicios que brinda el CRAI de la UCF, con el fin de satisfacer las necesidades informativas de la comunidad universitaria cienfueguera. En la tabla 1 se hace alusión a estos servicios, teniendo en cuenta los procesos a los que pertenecen respectivamente.

Tabla 1. Servicios del CRAI. Fuente: elaboración propia.

Procesos	Servicios
Buró de información	- Reservación de salas.
Servicios bibliotecarios	- Préstamo interno y externo. - Préstamo interbibliotecario. - Revisión bibliográfica. - Repositorio institucional. - Formación de usuarios. - Disseminación selectiva de la información. - Lectura en sala. - Área de exposición. - Información bibliográfica. - Confección del código ORCID (<i>Open Researcher and Contribution ID</i>). - ALFIN (Alfabetización Informativa).
Gestión editorial	- Traducción. - Encuadernación (afectado por personal calificado). - Certificación de publicaciones. - Publicaciones científicas.
Centro de impresión	- Reprografía.
Servicios informáticos	- Cursos de superación. - Descarga de documentos. - Pregunta al bibliotecario. - Portal web y redes sociales. - Alerta de novedades.
Desarrollo de colecciones	- Solicitud de textos. - Adquisición.
Videoteca	- Audiovisuales. - Sala para académicos.
Gestión bibliográfica	- Módulos de textos. - Consulta de préstamos y adeudos.

1. Reservación de salas

Este servicio consiste en la reservación del aula de conferencia y de las aulas especializadas I y II, con el fin de impartir clases, talleres, eventos, defensas de tesis de maestría y doctorales, entre otras actividades académicas realizadas por la comunidad universitaria cienfueguera. Para ello, los docentes pueden auxiliarse de los diversos recursos y medios audiovisuales con que se cuenta en las diferentes aulas. Este es un

servicio que busca cambios estructurales en los procesos de aprendizaje, propiciando mejorar metodologías y estrategias de aprendizaje significativas.

Estas aulas poseen capacidad para 25 personas aproximadamente, y brinda sus servicios a los usuarios las 8 horas de apertura del centro, con la asesoría de un personal altamente calificado. Para la reservación de las aulas, es preciso que la persona necesitada del mismo, se dirija al buró de información del CRAI y reserve el aula al menos, con una semana de antelación. El usuario debe proporcionar una serie de datos personales como son: el nombre del profesor, la cantidad de estudiantes, el horario en que necesita el local, y si necesita todos los medios con los que cuenta el aula.

El especialista del buró de información del CRAI debe llevar un registro estadístico del total de usuarios que visita el centro diariamente; así como de las actividades realizadas en cada una de las salas.

Objetivos

- Apoyar los procesos de la docencia y la investigación en la UCF.
- Combinar la utilización de medios de enseñanza - aprendizaje como lo son: medios textuales impresos, visuales, audiovisuales, informáticos, etc.

2. Préstamo interno y externo

El préstamo interno es el servicio mediante el cual los usuarios pueden hacer uso dentro de la biblioteca de los materiales documentales existentes en el acervo, con la restricción de ser utilizados dentro de las instalaciones del CRAI.

Mientras que el préstamo externo, es el servicio que se brinda a los usuarios de la comunidad universitaria, mediante el cual la mayoría de las obras del acervo de la biblioteca, pueden ser obtenidas en préstamo para su consulta fuera de las instalaciones de la misma. Los documentos que pueden ser llevados en préstamo externo son todos los comprendidos dentro de la colección general, con excepción de las enciclopedias, las revistas y los documentos que cuenten con un solo ejemplar.

Este servicio al igual que los siguientes, específicamente del servicio 1 al 11, se presta en el proceso de servicios bibliotecarios del CRAI.

Objetivo

El objetivo de este servicio es ofrecer al usuario material bibliográfico para su uso dentro y fuera de las instalaciones del CRAI, de acuerdo a sus necesidades informativas.

3. Préstamo interbibliotecario

El préstamo interbibliotecario es el que realiza la biblioteca con otras instituciones afines. A través de este servicio el CRAI puede hacer la solicitud de documentos con los que no cuente a otros centros de documentación, con el fin de satisfacer las necesidades informativas de los usuarios, y viceversa. Las principales instituciones con las que se

realiza este tipo de intercambio son: la biblioteca del Politécnico José Gregorio Martínez y CRAI de la Sede Conrado Benítez de la UCF.

Objetivo

Proporcionar a los usuarios documentos que no se encuentran en el fondo bibliográfico del CRAI; así como facilitarles a otras instituciones afines a la biblioteca, el acceso a sus colecciones.

4. Revisión bibliográfica

El servicio de revisión bibliográfica es aquel que realizan las especialistas del proceso de Servicios bibliotecarios al hacer entrega el usuario de su tesis de grado o maestría. La especialista en información debe verificar que las citas y referencias bibliográficas dentro del documento, se encuentren en correspondencia con la norma establecida para la confección de las mismas.

Objetivo

Verificar que las citas y referencias bibliográficas se encuentren correctamente elaboradas.

5. Repositorio institucional

El repositorio institucional de la UCF, conocido también como la biblioteca virtual, permite el acceso a gran parte de la producción científica de la institución. En este se almacenan las tesis de grado, maestría y doctorado defendidas por la comunidad universitaria cienfueguera; así como: artículos científicos, libros y revistas. Se puede acceder al repositorio mediante la dirección electrónica <http://biblioteca.ucf.edu.cu/> Entre los diversos recursos informativos a los que brinda acceso la biblioteca virtual se encuentran, el Sistema Integrado de Biblioteca (SIB), catálogo donde se registran los títulos de las colecciones que posee el CRAI; y el canal ICT, el cual permite el acceso a bases de datos especializadas en diversas temáticas.

Objetivos

- Facilitar el acceso de la comunidad científica nacional e internacional a los resultados de la investigación realizada por la comunidad universitaria cienfueguera.
- Aumentar la difusión y la visibilidad de la producción científica de la UCF.
- Contribuir a la preservación de los documentos digitales depositados en el repositorio institucional.

6. Formación de usuarios

Según la autora Sánchez Paus (1997), se debe considerar el concepto de formación de usuarios como una denominación genérica que engloba a su vez tres acepciones:

orientación, educación e instrucción de los usuarios en la utilización de las bibliotecas y en los recursos informativos que éstas les pueden proporcionar.

La formación de usuarios incluye todas aquellas acciones dirigidas a enseñar a los usuarios a utilizar la biblioteca y sus recursos. Este servicio forma parte de la misión educativa, alfabetizadora, promocional e informativa de la biblioteca (García Gómez, y Díaz Grau, 2007); por lo que se considera una de las funciones básicas de la misma.

Objetivo

El principal objetivo de este servicio consiste en alfabetizar y capacitar al usuario en cuanto a las diferentes habilidades que deben poseer para llevar a cabo una gestión integral en el uso de la información.

7. Diseminación selectiva de la información

La Diseminación Selectiva de la Información (DSI), también conocida como Diseminación de la Información (DI), es un servicio especializado que permite al usuario mantenerse actualizado en temáticas específicas que se encuentra investigando. Este servicio permite a los usuarios mantenerse informados de manera sistemática acerca de los documentos que ingresan en la institución, o aquellos que son publicados en las áreas del conocimiento de su interés.

En este caso, las especialistas del CRAI que atienden las diferentes carreras de la UCF, deben acercarse a los usuarios potenciales de las mismas con el fin de indagar sus principales líneas de investigación y temáticas de interés.

Objetivo

Mantener actualizados a los usuarios con información novedosa respecto a las temáticas y líneas de investigación de su interés.

8. Lectura en sala

Este servicio permite a los usuarios la consulta de los fondos en la biblioteca durante tiempo limitado y circunscrito al período de apertura de la misma (García Rodríguez citado en Herrera Morillas y Pérez Pulido, 2006).

Las salas destinadas para este servicio se encuentran habilitadas en el segundo piso del CRAI de la UCF. El usuario puede realizar la consulta de los materiales bibliográficos en las diferentes salas de la biblioteca, ya sea en la Sala de Ciencias Sociales, Sala de Ciencias Técnicas, Sala de Referencia, y la Sala de Maestría; así como, en los cubículos que se encuentran habilitados para la lectura y el estudio.

El especialista en información que atiende el servicio de sala de lectura, tiene la responsabilidad de facilitar a los usuarios potenciales, la localización y entrega de documentos en diversos soportes para su consulta y utilización en sala (González Rivero, Santana Arroyo, y Torriente Echavarría, 2012).

Objetivo

Brindar al usuario un espacio de silencio y concentración para el trabajo investigativo y el estudio.

9. Área de exposición

Este servicio consiste en la reservación del salón central del CRAI como sala para realizar distintos tipos de actividades expositivas; ya sean culturales, artísticas, científicas, académicas, etc. En esta área de exposición principalmente se realizan eventos científicos de diferentes sectores de la comunidad cienfueguera, así como exposiciones de materiales bibliográficos que se encuentran en las colecciones del centro.

Objetivos

- Fomentar la difusión de actividades relacionadas con la docencia y la producción científica dentro de la comunidad universitaria cienfueguera.
- Divulgar y promocionar los materiales bibliográficos con que se cuentan en el CRAI de la UCF.

10. Información bibliográfica

Este servicio tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación. Se trata de un servicio directo y personalizado al usuario que se brinda en el proceso de Servicios bibliotecarios, donde se cuenta con varias especialistas que ofrecen información al usuario de acuerdo a sus necesidades informativas.

Para ello se pueden auxiliar del sistema integrado de bibliotecas (SIB), catálogo donde se recoge la información referente a las colecciones con que cuenta el CRAI; o pueden realizar la búsqueda en la biblioteca virtual de la UCF, repositorio institucional donde se recoge gran parte de la información científico - técnica de la universidad.

Objetivo

Búsqueda y recuperación de información bibliográfica con el fin de satisfacer las necesidades informativas de los usuarios.

11. Confección del código ORCID (*Open Researcher and Contribution ID*)

ORCID es un proyecto abierto, sin ánimo de lucro, comunitario, que ofrece un sistema para crear y mantener un registro único de investigadores y un método claro para vincular las actividades de investigación y los productos de estos identificadores. (ORCID, 2020)

El código ORCID consiste en un código único que permite identificar la producción científica de un autor determinado. El principal objetivo de la creación de este identificador consiste en reducir en cierta medida el problema de la ambigüedad y los duplicados al asignar la autoría de las diferentes publicaciones científicas. La confección

del código ORCID para los investigadores de la comunidad universitaria cienfueguera, se puede solicitar a las especialistas que laboran en el proceso de Servicios bibliotecarios del CRAI.

Objetivo

Brindar la posibilidad de obtener el código ORCID a los investigadores de la UCF que aún no se encuentren registrados en el sistema.

12. ALFIN

La Alfabetización Informacional consiste en que el individuo reconozca cuándo y por qué necesita información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética (Chartered Institute of Library and Information Professionals [CILIP] citado en Abel, et al., 2004). Este servicio pretende orientar al usuario en cuanto al uso eficaz y eficiente de la información, de una manera crítica. Para ello se lleva a cabo una serie de tareas como son:

- Asesoramiento al usuario para que realice un correcto uso de los recursos que brinda la biblioteca (impresos y electrónicos).
 - Acceso al fondo bibliográfico con que cuenta el CRAI.
 - Acceso a la intranet, la biblioteca virtual y al SIB de la UCF.
- Orientación a los usuarios en cuanto al proceso de búsqueda y recuperación de la información en el entorno digital; teniendo en cuenta los diversos recursos a los que se puede acceder en la web.
 - Acceso a diversas bases de datos referenciadas, revistas científicas, repositorios digitales, etc.
- Fomentar en los usuarios la utilización de diversas estrategias de búsqueda, de acorde a las necesidades informativas que presenten; contribuyendo de esta manera al desarrollo de las habilidades de búsqueda y evaluación crítica de la información.
- Orientar a los usuarios en cuanto al uso ético de la información y el empleo de los gestores bibliográficos.

Objetivo

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

13. Traducción

El servicio de traducción de textos en idioma inglés, se brinda específicamente en el proceso Gestión editorial del CRAI. Dicho servicio consiste en la traducción de los artículos científicos publicados en las diferentes revistas de la editorial Universo Sur, en idioma inglés; o la traducción de los resúmenes de las publicaciones que aparecen en idioma español.

Este servicio, al igual que los siguientes (del 13 al 16), se presta en el proceso de Gestión editorial del CRAI.

Objetivo

Traducir los textos en idioma español al inglés, según los intereses de las diferentes revistas publicadas por la editorial Universo Sur de la UCF.

14. Encuadernación (afectado por personal calificado)

La biblioteca cuenta con un departamento fuera del área del centro, pero subordinado al proceso de Gestión editorial, llamado Imprenta. En este, se realiza la encuadernación de determinados documentos como lo son: tesis doctorales, tesis de maestría e informes de resultados de la UCF. En estos momentos el servicio de encuadernación se encuentra afectado por falta de personal calificado para realizar estas actividades.

Objetivo

Brindar a los usuarios la posibilidad de encuadernar las tesis doctorales y de maestría; así como los informes de resultados generados por la UCF.

15. Certificación de publicaciones

El servicio de certificación de publicaciones consiste en la entrega de certificados de publicaciones científicas, así como de eventos científicos, monografías, entre otros. Dicho servicio se brinda en el proceso de Gestión Editorial; donde se puede hacer la solicitud del certificado los martes de cada semana.

Objetivo

Emitir un certificado de publicación científica a los investigadores de la comunidad universitaria cienfueguera, que valide sus publicaciones.

16. Publicaciones científicas

La editorial Universo Sur es el órgano oficial de publicación de la Universidad de Cienfuegos; el cual permite la socialización e integración de los resultados científicos generados por los centros de estudio y proyectos de investigación relacionados con el proceso docente - educativo. (Universo Sur, 2020)

Actualmente, se encuentra ubicada en el proceso Gestión editorial del CRAI. El equipo de trabajo está conformado por especialistas que desarrollan actividades fundamentales como: la publicación de revistas, libros, monografías, memorias de eventos, entre otras.

Objetivos

- Dar respuesta a las necesidades editoriales de la Universidad de Cienfuegos.
- Perfeccionar e incrementar la edición de publicaciones científicas, ya sea en formato electrónico o impreso.

17. Reprografía

El servicio de reprografía consiste en la reproducción de documentos mediante los procesos de fotocopia o impresión. Específicamente en el centro, se realiza la

reproducción de exámenes y modelos solicitados por diferentes usuarios de la UCF; así como la impresión de tesis doctorales y digitalización de documentos. También se realiza la reproducción de los fondos bibliográficos que se encuentren en mal estado en las colecciones del centro. Este servicio se presta en el proceso denominado Centro de impresión.

Objetivos

- Apoyar el proceso docente educativo mediante la impresión y reproducción de documentos que contribuyen al mismo en la UCF.
- Contribuir a la preservación y conservación de los fondos documentales que se encuentran deteriorados en el CRAI.

18. Cursos de superación

Son diversos los cursos de superación que se ofertan en el centro, en función de las necesidades informativas de los especialistas del CRAI y el resto de la comunidad universitaria. Entre las temáticas de los cursos de superación impartidos, se encuentran: gestión de la información y del conocimiento, gestión editorial, Moodle, estudios métricos de la información, norma bibliográfica APA, etc. Para solicitar estos cursos los usuarios pueden acercarse a nuestro centro y solicitarlos a la especialista encargada de la planificación de los mismos.

Objetivos

- Capacitar a los trabajadores del CRAI en temáticas afines a su profesión laboral.
- Fomentar la superación profesional de la comunidad universitaria cienfueguera en función de sus necesidades informacionales.

19. Descarga de documentos

Este servicio se brinda por parte de los especialistas informáticos que laboran en el proceso de Servicios informáticos del CRAI. Consiste en la descarga de determinados documentos con URL de difícil conexión o archivos de demasiado peso, a los que no puede acceder el usuario con su cuenta institucional. Este servicio principalmente es solicitado por investigadores y profesores que necesitan descargar libros de gran magnitud, vídeos instructivos, etc.

Objetivo

Facilitar a los usuarios el acceso a los documentos con URL de difícil conexión, o archivos de demasiado peso.

20. Pregunta al bibliotecario

Este servicio se brinda a través del correo electrónico, mediante el cual el usuario puede realizar una serie de preguntas de su interés al especialista en información. Estas preguntas pueden estar relacionadas con las colecciones, los servicios, o recursos que la biblioteca pone a disposición de la comunidad universitaria. A través de este servicio

se pretende mejorar la atención a los usuarios, facilitando una respuesta rápida a sus necesidades de información.

Objetivo

Facilitar el intercambio entre el usuario y los especialistas en información, sin ser necesaria la presencia física del usuario en la biblioteca.

21. Portal web y redes sociales

Las redes sociales desempeñan un papel importante para que las bibliotecas actualicen a sus usuarios, promocionen eventos y destaquen las próximas colecciones. Tiene el potencial de aumentar el compromiso de la comunidad con los usuarios de la biblioteca nuevos y existentes. (González Rivero, 2018)

El CRAI de la UCF, cuenta con una página que ofrece información a los usuarios de la comunidad universitaria (crai.ucf.edu.cu). Este sitio se utiliza con el fin de brindar información relacionada con el quehacer de la institución; así como promocionar los servicios, recursos y postgrados que se brindan en la misma. A su vez, el CRAI se encuentra situado en la red social Facebook, con el fin de promocionar actividades académicas y recreativas en función de la comunidad universitaria.

Objetivos

- Establecer diferentes canales de comunicación donde los usuarios puedan acceder a información actualizada relacionada con el CRAI.
- Promocionar los servicios, recursos y posgrados que brinda la institución.

22. Solicitud de textos

La solicitud de textos es un servicio que se brinda en el proceso Desarrollo de colecciones del CRAI. Para ello, se cuenta con un catálogo desiderata en el proceso, con el objetivo de recoger las necesidades informativas de los usuarios de la comunidad universitaria. Mediante este servicio las especialistas en información se encargan de gestionar las lecturas complementarias o textos básicos que no se encuentran en los almacenes de la UCF.

Objetivo

Gestionar la compra, adquisición y canje de nuevos textos que suplan las necesidades informativas de los usuarios.

23. Adquisición

Las bibliotecas universitarias tienen como función seleccionar y adquirir una colección que se ajuste a las necesidades docentes, de estudio e investigación; por lo que dicha colección está compuesta por: tesis, libros, revistas, monografías, publicaciones periódicas, material multimedia, recursos electrónicos, entre otros. Este proceso se realiza a través de diferentes vías, como lo son: la compra, el canje, y la donación.

En cuanto al servicio de adquisición, en el proceso Desarrollo de colecciones del CRAI se reciben las donaciones que los usuarios hacen a la biblioteca; siempre que cumplan con las necesidades informacionales de la comunidad universitaria y la política de desarrollo de colecciones del proceso.

Objetivo

Aumentar la colección de la biblioteca teniendo en cuenta las necesidades informativas de la comunidad universitaria cienfueguera.

24. Sala para académicos

Este servicio consiste en la reservación del local donde se encuentra la videoteca con el fin de establecer intercambios verbales sobre proyectos de investigación; constituyendo de esta manera un servicio de apoyo académico. Para solicitar la reservación del local con este fin, es necesario hacerlo en el buró de información del centro, al igual que la reservación de las aulas especializadas y el aula de conferencia.

Objetivo

Fomentar el intercambio académico entre los investigadores de la comunidad universitaria cienfueguera, con el fin de analizar los proyectos e investigaciones en que se encuentran inmersos.

25. Audiovisuales

Las bibliotecas modernas son centros que organizan colecciones físicas o virtuales de distintos tipos de documentación en diferentes soportes (libros, videograbaciones, microfilmaciones, mapas, fotos, etc.) (Cajas, 2008). Los medios audiovisuales constituyen un conjunto de técnicas visuales y auditivas que apoyan la enseñanza, facilitando una mayor y más rápida comprensión e interpretación de las ideas (EcuRed, 2020).

El servicio de audiovisuales que se brinda en el centro, consiste en el préstamo de estos medios para apoyar el proceso docente - educativo en la comunidad universitaria; ya sean: videoconferencias, multimedia y/o materiales didácticos. Para ello, se puede reservar el local de la videoteca con el fin de utilizarlo como un espacio cinematográfico para la proyección de medios audiovisuales.

Objetivos

- Fomentar el uso de los medios audiovisuales como apoyo para el proceso docente - educativo.
- Enriquecer el proceso de enseñanza - aprendizaje mediante la utilización de materiales audiovisuales.

26. Módulos de textos

Este servicio consiste en la recogida de los módulos de textos a los estudiantes de las diferentes carreras de la UCF; así como la entrega de los textos a los demás estudiantes.

Para ello, el personal que labora en el almacén del centro, se encarga de realizar los listados correspondientes a los módulos de textos, según la carrera que cursen los estudiantes.

Objetivo

Brindar a los estudiantes de la comunidad universitaria, los textos básicos que forman parte de los materiales bibliográficos en cada una de las asignaturas que se les imparte.

27. Consulta de préstamos y adeudos

Este servicio consiste en la verificación de los textos no entregados por los estudiantes a culminar el curso escolar. La verificación se realiza por parte de los especialistas que laboran en el almacén del CRAI; donde una vez que el alumno se acerca a recoger los textos para el nuevo curso escolar, se tiene en cuenta los textos que tiene pendiente por entregar. En el caso de no tener físicamente los libros que deba, se le orienta al usuario hacia dónde debe dirigirse para hacer el pago de los textos.

Objetivo

Verificar los textos que debe el usuario al almacén del centro, y efectuar el pago correspondiente a dichos libros.

28. Alerta de novedades

La alerta de novedades consiste en el envío de notas informativas vía email en la que se promocionarán las actividades de la comunidad universitaria cienfueguera. A su vez, también se les podrá informar a los usuarios mediante esta vía, los nuevos títulos adquiridos en la biblioteca y algunos acontecimientos o eventos importantes de su interés.

Objetivos

- Promocionar diferentes eventos y actividades en los que se encuentre inmersa la comunidad universitaria.
- Mantener actualizados a los usuarios con respecto a las nuevas adquisiciones que se van incorporando a las colecciones del CRAI.

Una vez expuestos los servicios brindados en el CRAI de la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”, se hace referencia a una serie de aspectos relacionados con los mismos. Entre ellos: el horario, la promoción, los indicadores de calidad a tener en cuenta para la evaluación de los mismos y la retroalimentación.

Horario en que se prestan los servicios

Se establece un horario estándar de 8:00 am a 4:30 pm; este puede variar de acuerdo a las necesidades de los usuarios e intereses de la institución.

Promoción de los servicios

El objetivo de la promoción va más allá de dar a conocer la existencia de la biblioteca y sus servicios; la promoción es el mejor medio para integrar a la comunidad con la

biblioteca y para que esta participe activamente en el desarrollo social y cultural respondiendo a las demandas y necesidades de la población. (Dirección General de Bibliotecas Conacultura, citado en Espinosa Rivas, 2019)

La promoción de los servicios brindados en la institución, se realiza a través de diferentes vías. Entre las principales actividades de promoción realizadas, se encuentran:

- Impartición de charlas y conferencias a la comunidad universitaria cienfueguera, relacionadas con los servicios y recursos que brinda la biblioteca. Para ello se tiene en cuenta la labor desarrollada por las diferentes especialistas del CRAI, que atienden las diversas carreras impartidas en la UCF.
- Divulgación y actualización de los servicios, recursos y actividades que brinda el centro, mediante el portal del CRAI (<https://crai.ucf.edu.cu/>) y la página del CRAI en Facebook.
- Circulación de los nuevos títulos adquiridos en la biblioteca, a la comunidad universitaria.

Indicadores de calidad

- Número de usuarios que visitan la biblioteca mensualmente.
- Satisfacción de los usuarios con los servicios brindados, teniendo en cuenta una escala del 1 al 5.
- Disponibilidad de los medios no tecnológicos para brindar los servicios.
- Disponibilidad tecnológica para brindar los servicios.
- Porcentaje de disponibilidad online del Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB) y la Biblioteca virtual (BV) del CRAI.
- Frecuencia de actualización de los sitios web con que cuenta la biblioteca (SIB, BV, portal del CRAI y página del CRAI en Facebook).
- Tiempo medio de respuesta a consultas electrónicas.
- Número de acciones formativas realizadas.
- Número de cursos y diplomados ofrecidos en la biblioteca anualmente.
- Cantidad de solicitudes de préstamo interno, externo e interbibliotecario realizadas anualmente.
- Actualización sistemática de las publicaciones seriadas emitidas por la Editorial Universo Sur.
- Número de reproducción de documentos anualmente realizadas (impresora, fotocopidora, escáner).
- Número de actividades culturales, científicas y académicas realizadas con participación de la biblioteca.

Retroalimentación

El proceso de retroalimentación juega un papel importante en el desarrollo de toda institución, pues permite el aumento en el nivel de satisfacción de los clientes y la promoción de mejoras en los productos y servicios. La retroalimentación en cuanto a la atención al usuario, es una de las habilidades de comunicación que más contribuyen a brindar un servicio de calidad.

En nuestro centro, en caso de que los usuarios deseen emitir su criterio con respecto a los servicios brindados, pueden dirigirse hacia el responsable del buró de información o especialistas de los diferentes procesos y emitir su inquietud o sugerencia de forma verbal.

¡Gracias por formar parte de nuestra comunidad de usuarios! Trabajamos para que sus necesidades de información queden satisfechas.

Bibliografía

- Abel, A., Armstrong, C., Boden, D., Town, J., Webber, S. y Woolley, M. (2004). Alfabetización en información: la definición de CILIP (UK). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*.
- Berrikuntza, T. (s.f.). *Cartas de servicios. Guía práctica para su elaboración*. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjD4dzp8a3mAhUlyFkKHbq7BvYQFjAAegQIBBAC&url=http%3A%2F%2Fwww.eudel.eus%2Fes%2Farchivos%2Flibro%2FCARTAS_DE_SERVICIOS_GUIA_PRACTICA_PARA_SU_ELABORACION_cast.pdf&usq=AOvVaw3Mjwb0hL9CTA2JXJCo8PPF
- Cajas, A. (2008). *Los servicios audiovisuales en la biblioteca universitaria*. Mediateca. Servicio audiovisual del Sistema de Bibliotecas de la PUCP. <http://blog.pucp.edu.pe/blog/audiovisuales/2008/06/19/los-servicios-audiovisuales-en-la-biblioteca-universitaria/>
- Dirección General de Bibliotecas Conacultura. (s.f.). *La promoción de la biblioteca pública*. <https://dgb.cultura.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/CapacitacionBibliotecaria/Apoyo/PromocionBiblioteca.pdf>
- EcuRed. (2020). Medios audiovisuales. https://www.ecured.cu/Medios_audiovisuales
- Espinosa Rivas, A. (2019). *La promoción de los servicios bibliotecarios*. Infotecarios. <https://www.infotecarios.com/la-promocion-de-los-servicios-bibliotecarios/>

- García Gómez, F. J. y Díaz Grau, A. (2007). Formación de Usuarios y Alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas.
- González Rivero, M. C. (2018). Las Redes sociales y las bibliotecas. Experiencias Internacionales. <http://files.sld.cu/bmn/files/2018/05/Conferencia-Redes-sociales-y-las-bibliotecas.-Experiencias-Internacionales.pdf>
- González Rivero, M. C., Santana Arroyo, S. y Torriente Echavarría, G. (2012). Procedimientos del Servicio de Sala de Lectura para la Biblioteca Médica nacional. <http://files.sld.cu/bmn/files/2013/06/procedimientos-sala-de-lectura-con-estanteria-abierta.pdf>
- González, L. (2014). ¿Qué es una carta de servicios? <https://www.bibliopos.es/que-es-una-carta-de-servicios/>
- Herrera Morillas, J. L. y Pérez Pulido, M. (2006). Introducción a la Biblioteconomía. Manual del alumno universitario. Tema 6. Servicios bibliotecarios: referencia, consulta en sala y préstamo. <http://eprints.rclis.org/15450/7/Servicios-Tema-6.pdf>
- Sánchez Paus, L. (1997). Formación de usuarios Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad. Educación y biblioteca. 84. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/113429/EB09_N084_P44-47.pdf;jsessionid=5378343D3DAAFD9954F6D