

# Carta de Servicios CRAI-UCf



MSc. Cheila Silva Molina [chsilva@ucf.edu.cu](mailto:chsilva@ucf.edu.cu)

MSc. Daymé García Valdés [dqvaldes@ucf.edu.cu](mailto:dqvaldes@ucf.edu.cu)

MSc. Arelexys Antonia García Cartaya [aagarcia@ucf.edu.cu](mailto: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**: 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 (TIC's). Poner a disposición de sus usuarios documentos pertinentes para su desarrollo educativo, ofreciéndoles asesoramiento en un entorno que favorezca su aprendizaje, con espacios para trabajos en grupo y servicios complementarios.

Por otra parte, la **visión** del CRAI de la UCf consiste en posicionar al CRAI como agente central de la vida intelectual, cultural y científica de la Universidad de Cienfuegos y la provincia para el 2025; así como en un centro de referencia nacional en la gestión de la información, el conocimiento, los recursos de aprendizaje y la investigación en el ámbito de la educación superior.

Diversos son 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-UCf . Fuente: elaboración propia.**

Procesos	Servicios
Buró de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reservación de salas.</li> </ul>
Servicios bibliotecarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préstamo interno y externo.</li> <li>- Préstamo interbibliotecario.</li> <li>- Revisión bibliográfica.</li> <li>- Información bibliográfica.</li> <li>- Repositorio Institucional</li> <li>- Confección del código ORCID (<i>Open Researcher and Contribution ID</i>).</li> <li>- Formación de usuarios.</li> <li>- ALFIN (Alfabetización Informacional).</li> <li>- Disseminación selectiva de la información.</li> </ul>
Gestión bibliográfica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Módulos de textos.</li> <li>- Consulta de préstamos y adeudos.</li> </ul>
Gestión editorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación de publicaciones.</li> <li>- Publicaciones científicas.</li> </ul>
Gestión del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursos de superación.</li> <li>- Audiovisuales.</li> <li>- Sala para académicos</li> </ul>
Desarrollo de colecciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de textos.</li> <li>- Adquisición.</li> </ul>
Servicios informáticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descarga de documentos.</li> <li>- Pregunta al bibliotecario.</li> <li>- Portal web y redes sociales.</li> <li>- Alerta de novedades.</li> </ul>

## **1. Buró de Información**

### **1.1 Reservación de aulas .**

#### **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.

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 actualmente. 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 responsable y 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.

## **2. Servicios bibliotecarios**

### **2.1 Préstamo interno y externo**

#### **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.

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.

## **2.2 Préstamo interbibliotecario**

### **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.

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.

## **2.3 Revisión bibliográfica**

### **Objetivo**

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

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.

## **2.4 Repositorio institucional**

### **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.

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.

## **2.5. Información bibliográfica**

### **Objetivo**

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

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.

## **2.6 Confección del código ORCID (*Open Researcher and Contribution ID*)**

### **Objetivo**

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

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.

## **2.7 Formación de usuarios**

### **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.

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.

## **2.8 ALFIN**

### **Objetivo**

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

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.

## **2.9 Diseminación selectiva de la información.**

### **Objetivo**

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

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.

### **3. Gestión Bibliográfico.**

#### **3.1 Módulos de textos**

##### **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.

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.

#### **3.2 Consulta de préstamos y adeudos**

##### **Objetivo**

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

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.

## **4. Gestión Editorial**

### **4.1 Certificación de publicaciones**

#### **Objetivo**

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

El servicio de certificación de publicaciones consiste en la entrega de certificados de publicaciones científicas, así como de eventos científicos, monografías, entre otros.

A este servicio se le puede hacer la solicitud del certificado los martes de cada semana, utilizando el correo electrónico [echapis@ucf.edu.cu](mailto:echapis@ucf.edu.cu)

### **4.2 Publicaciones científicas**

#### **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.

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)

El equipo de trabajo está conformado por especialistas que desarrollan actividades fundamentales como: la publicación de revistas, libros, monografías, memorias de eventos, entre otras.

## **5. Gestión del Conocimiento**

### **5.1 Cursos de superación**

#### **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.

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.

Varias son las temáticas de los cursos de superación impartidos, entre ellos los subdividimos en cursos, diplomados, conferencias, etc.

### **Cursos**

#### **Alfabetización Informacional-Digital: Habilidades-Competencias**

- Este curso permitirá conocer normas y modelos para la alfabetización informacional. Cómo realizar la ALFIN desde la Biblioteca universitaria o el CRAI. Modelo para evaluar la ALFIN en las Universidades.

#### **Curso sobre el Gestor de Referencia Bibliográfica ZOTERO.**

- Este Gestor le permite crear su Biblioteca Digital personalizada o temática, Zotero recopila toda su investigación en una única interfaz de búsqueda. Puede agregar archivos PDF, imágenes, archivos de audio y video, instantáneas de páginas web, así como citar y realizar enlaces con páginas Web.

#### **La Sociedad Tecnológica y los derechos humanos**

- Este curso permitirá utilizar las ventajas de las TIC`s, y además contribuir a la comprensión del derecho de acceso a la información.

#### **Los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI): Su implementación**

- Este curso permitirá conocer las tendencias internacionales de los CRAI, además los modelos de convergencia y organizativos de los CRAI, y los servicios para implementar este nuevo modelo de biblioteca del siglo XXI.

#### **Curso en Sistemas de Información**

- Este curso permitirá a los usuarios identificar los elementos, para crear su propio sistema de información en cualquier institución u organismo.

## **Curso de Búsqueda, evaluación y organización de recursos de información en la Web**

- Este curso permitirá a los usuarios recuperar información, evaluarla y organizarla a través de gestores bibliográficos.

## **Gestión de Información con Herramientas 2.0**

- Este curso facilitará a los usuarios adquirir conocimientos para realizar una eficiente gestión de información en la Web, a través de diferentes herramientas 2.0 que ofrecen las TICs.

## **Curso Alfabetización Informacional-Digital: Habilidades-Competencias**

- Este curso permitirá conocer normas y modelos para la alfabetización informacional. Cómo realizar la ALFIN desde la Biblioteca universitaria o el CRAI. Modelo para evaluar la ALFIN en las Universidades.

## ***Diplomados***

### **Diplomado "Desarrollo de competencias profesionales en TIC aplicadas a la educación básica"**

- Permite desarrollar y fortalecer las competencias de los directivos, asistentes técnicos pedagógicos y maestros de Educación Básica en servicio, en el campo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con fines educativos.

### **Diplomado "Las TIC aplicadas a procesos de integración de personas con discapacidad"**

- Este permitirá preparar a los docentes para formar habilidades informativas e insertar a los niños con discapacidad en el manejo con las TICs. Ofreciendo Software específico para ellos.

## ***Otros***

- Gestión de la información y del conocimiento.
- Gestión editorial.
- Moodle.
- Estudios métricos de la información
- Norma bibliográfica APA, etc.

## ***Conferencias***

- Gestión de datos para la investigación
- Identidad digital del investigador.
- Redacción científica
- Repositorio digital institucional

## **Taller de ORCID**

### **Postgrados**

#### **5.2 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.

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.

#### **5.3 Sala para académicos**

##### **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.

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.

## **6. Desarrollo de Colecciones.**

### **6.1 Solicitud de textos**

#### **Objetivo**

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

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.

Este servicio puede ser asesorado por las especialistas del proceso Desarrollo de Colecciones y Servicios Bibliotecarios en Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

### **6.2 Adquisición**

#### **Objetivo**

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

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.

## **7 Servicios Informáticos**

### **7.1 Descarga de documentos**

#### **Objetivo**

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

Este servicio se brinda por parte de los especialistas informáticos que laboran en este proceso. 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, enviando previamente su solicitud al correo [craiservicios@ucf.edu.cu](mailto:craiservicios@ucf.edu.cu)

### **7.2 Pregunta al bibliotecario**

#### **Objetivo**

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

Este servicio se brinda por vía email haciendo uso del correo electrónico [craiservicios@ucf.edu.cu](mailto:craiservicios@ucf.edu.cu), 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.

La especialista en el servicio tendrá un período de 24 a 72 horas para dar respuesta a la necesidad planteadas, en el horario de lunes a viernes y de 8:00 am a 4:00 pm.

### **7.3 Portal web y redes sociales.**

#### **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 el CRAI.

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 ( <https://crai.ucf.edu.cu> ). Este sitio brinda información relacionada con el quehacer del CRAI, sus reglamentos; promociona sus servicios, recursos y postgrados que se brindan en la misma, así como su interrelación dentro y fuera de la institución.

El CRAI se encuentra situado en la red social; como Facebook, con el fin de promocionar actividades académicas y recreativas en función de la comunidad universitaria.

#### **7.4 Alerta de novedades**

##### **Objetivos**

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

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.

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](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-serviciosaudiovisuales-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](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-Redessociales-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-lecturacon-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](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/113429/EB09_N084_P44-47.pdf;jsessionid=5378343D3DAAFD9954F6D)