

NUEVO SERVICIO DE INFORMACIÓN CON FILOSOFÍA CRAI EN EL DEPARTAMENTO ICT DE LA UNIVERSIDAD PINERA.

NEW INFORMATION SERVICE WITH CRAI PHILOSOPHY IN THE ICT DEPARTMENT OF THE PINERA UNIVERSITY.

Autores

MSc. Daylamis Rosabal Reyes. Jefa del Grupo ICT y Biblioteca. Profesora Asistente.

Universidad de la Isla de la Juventud, Cuba. drosabal@uij.edu.cu

Dr.C. Odalys González Santos. Doctora en Ciencias de la Información. Profesora Auxiliar, Docente del Grupo ICT. Universidad de la Isla de la Juventud, Cuba.

ogonzalez@uij.edu.cu

Esp. Juana María Benítez Paz. Profesora Instructor, Docente del Grupo ICT.

Universidad de la Isla de la Juventud, Cuba. jbenitez@uij.edu.cu

MSc. Tamara Arenas Suárez. Especialista del Grupo ICT. Profesora instructor.

Universidad de la Isla de la Juventud, Cuba. tarenas@uij.edu.cu

Resumen

La ponencia analiza las tendencias actuales en la prestación de servicios de información en apoyo a la investigación en las bibliotecas universitarias, donde las exigencias a nivel mundial a estas áreas de información, principales gestoras de la información científica tecnológica en las universidades, han hecho imprescindible su transición hacia Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Innovación, en función de cumplir eficientemente con su rol de apoyo a los procesos sustantivos de docencia e investigación. Se presentan las características del nuevo servicio *Asesoría para la investigación científica* del Grupo de ICT y Biblioteca de la universidad pinera y la metodología aplicada para su diseño, haciendo énfasis en la necesidad de su implementación para contribuir a alcanzar los objetivos estratégicos institucionales referentes a los indicadores de ciencia, tecnología, innovación e información, así como herramienta que potencie las habilidades informacionales de estudiantes, docentes e investigadores, partiendo de los fundamentos establecidos en el Programa de Alfabetización Informacional 2021-2025 de la organización.

Palabras clave: servicios de información, apoyo a la investigación, biblioteca universitaria, CRAI, alfabetización informacional.

Introducción

El constante desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) han provocado en las últimas décadas cambios en las tareas y roles de las bibliotecas universitarias, las cuales han tenido que renovarse para satisfacer mejor las necesidades de información de los nuevos tiempos: alfabetización informacional, bibliotecas digitales, repositorios, preservación de documentos electrónicos, el acceso abierto, los espacios renovados y las herramientas de descubrimiento son algunos ejemplos (Iribarren Maestro, *et al.*, 2015).

De manera que, estas áreas de gestión de la información han tenido que despojarse de las funciones tradicionales de conservadoras de documentos, de su actuar pasivo, reactivo, no participativo; para asumir nuevas tendencias que apuntan hacia bibliotecarios participativos, activos, reinventándose en funciones relacionadas con las experiencias de los usuarios en el ambiente digital y tecnológico (Bell, 2015).

El reto que suponen las TIC, el desarrollo vertiginoso de la ciencia y la técnica y el ritmo de cambio de los procesos de generación del conocimiento sientan las bases para convertir estas instituciones de apoyo a la docencia, la formación y la investigación en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), como se les denomina partiendo de las concepciones actuales que priman en muchos países europeos y de Norteamérica, considerando en ello una variedad de servicios asociados a las tecnologías.

Martín Gavilán define el CRAI como “un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que sustentan el aprendizaje y la investigación en la universidad, donde convergen servicios y recursos diferentes: servicios informáticos, bibliotecarios, audiovisuales, de capacitación pedagógica y otros, en un marco espacial, con recursos materiales, humanos, de información y aprendizaje tendentes a la integración de objetivos y proyectos comunes...es el espacio físico y virtual, flexible, donde convergen y se integran infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios (proporcionados en cualquier momento y accesibles desde cualquier sitio), orientados al aprendizaje y a la investigación”. (Martín, 2008)

En Cuba desde 2010 con el Decreto-Ley No. 271 de las bibliotecas de la República de Cuba, se adoptó su definición como *Centro para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de las universidades, constituido por los fondos bibliográficos, documentales, audiovisuales y digitales adquiridos por los diversos departamentos, centros y servicios, cualquiera que sea la forma de su adquisición, incluidos los legados, y aquellos donados a favor de la*

Universidad por otras instituciones (Consejo de Estado de la República de Cuba, 2010), lo que marca nuevas pautas para su trabajo.

Especialmente los servicios de información a los investigadores son reconocidos como una de las principales tendencias de innovación de la biblioteca universitaria, no solo atendiendo la incorporación de los bibliotecarios en los procesos de investigación, sino también en la conservación de los datos de investigación (Anglada, 2012), la gestión de los datos de producción de los investigadores, el asesoramiento en procesos de evaluación y la obtención de indicadores bibliométricos como apoyo al gobierno de la institución.

La emergencia de la investigación como un factor crítico para la evaluación de las universidades (Fernández y González, 2015) sitúa a los servicios de apoyo a la investigación como uno de los aspectos que mayor desarrollo está teniendo en la actualidad y que, previsiblemente, más evolucionará en los próximos años.

No obstante, la sistematización de estos servicios de apoyo a la investigación, a pesar de ser reconocidos como muy necesarios, aún es escasa y en muchos casos confusa, ya que rara vez las bibliotecas, a través de sus catálogos de servicios o páginas web, los ubican bajo una denominación que los describa como tales, existiendo una cierta inconsistencia y dispersión en ellos, incluso en el caso de bibliotecas de universidades del más alto prestigio (Fernández, Costa y González, 2016).

Por tal razón, el desempeño del bibliotecario y las áreas de información dentro de las universidades como agentes activo en el proceso enseñanza-aprendizaje del alumno, y de investigación científica en docentes o en los grupos de investigación -el ya consolidado papel de “bibliotecario temático”- ha transformado el valor de los profesionales de la información y las bibliotecas universitarias hasta el punto de ser sumamente necesarios como apoyo para las actividades docentes e investigadoras (Iribarren-Maestro, *et al.*, 2015).

En la Universidad de la Isla de la Juventud “Jesús Montané Oropesa” (UIJ) cobra significativo valor el diseño de servicios de acompañamiento a la investigación, teniendo en cuenta dos aristas fundamentales:

- Potenciar las investigaciones institucionales dentro y fuera de la universidad
- Satisfacer las necesidades propias de la institución que tribute a un avance sustancial en las metas referentes al proceso de ciencia, tecnología e innovación.

Pues, especialmente este proceso en la UIJ se ve afectado por notables problemáticas entre las que destacan una débil fundamentación teórica de las investigaciones institucionales que comprometen la formulación de problemas científicos, y con ello, el

fracaso de proyectos y el incumplimiento en la obtención de resultados científicos, con lo cual se desaprovechan oportunidades de contribuir al desarrollo local y nacional.

Por otro lado, persiste un escaso desarrollo de la producción científica universitaria y una débil socialización de resultados, todo lo cual afecta la visibilidad de la universidad, en un contexto en que este tema se vuelve vital, según algunos autores (Castillo Vargas, Blanco Álvarez, Montenegro Montenegro, & Mata Marín, 2015) y las universidades fijan pautas para lograr una gestión coherente y sostenida de publicación de artículos científicos y revistas que favorezca la visibilidad de los resultados (MES, 2016).

Desde el año 2013 la UIJ no cumple con las metas de visibilidad de la producción científica, con pocos artículos en grupos 1 y 2 partiendo de la clasificación de revistas de alto impacto orientada por el MES, evidenciándose así la falta de coherencia entre proyectos – resultados - producción científica - socialización, que se refleja en la insuficiente calidad de los eventos y de la producción científica institucional. (González Santos, 2017)

Predomina además una cultura organizacional poco enfocada a la investigación y la calidad, evidenciada en el incumplimiento de las metas en ese orden, pocos doctores en el claustro y ausencia de equipos de investigación consolidados.

La biblioteca universitaria constituye un servicio clave de apoyo a los procesos sustantivos universitarios de docencia e investigación. Orientar sus servicios de información con filosofía CRAI permitirá desarrollar un conjunto de nuevas funciones tipificadas en servicios para tributar de manera más eficiente al logro de los objetivos y metas institucionales, convirtiéndose la biblioteca en un poderoso centro de servicios académicos implicado plenamente en soportar la innovación educativa en la universidad, *“pasando de ser un proveedor de servicios a actuar como un colaborador más en el proceso de investigación”*. (Greenhall, 2019)

Partiendo de dichos referentes, y como resultado del proyecto institucional 067 del área: “Tecnologías para la gestión de información científica y tecnológica en el contexto universitario”, perteneciente a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la UIJ, se propone la creación del Servicio *Asesoría para la investigación científica* en el Grupo de ICT y Biblioteca de la UIJ. El presente trabajo tiene como objetivo caracterizar y divulgar dicho servicio.

Desarrollo

La función investigadora del personal docente es clave en su continua gestión del conocimiento y renovación de su saber, es mediante ella que la docencia se renueva, evitando que esta se convierta en la repetición de contenidos. Así mismo en la

formación profesional de los estudiantes en los diferentes perfiles de las carreras es un requisito fundamental que los mismos adquieran habilidades investigativas que le permitan la resolución de problemas profesionales detectados en el marco de su profesión.

Dentro del ámbito de la comunidad universitaria es habitual distinguir entre alumnos de primer y segundo ciclo puestos a realizar tareas de investigación como ejercicios de culminación de estudios o de evaluación final de asignaturas, estudiantes de maestrías, doctorandos, personal docente e investigador y personal de administración y servicios. Evidentemente, entre los estudiantes de segundo ciclo se producen actividades incipientes de investigación, que evolucionan y se amplían en los estudios de posgrado, maestrías y doctorado.

La planificación de servicios de información que busquen servir de apoyo a la investigación no puede obviar este hecho, como tampoco puede evitar concentrar sus esfuerzos en aquellas áreas en las que la investigación se realiza con mayor intensidad, especialmente en los grupos y unidades de investigación y en los investigadores individuales, así catalogados por las propias universidades. La existencia de estas categorías permite obtener una referencia nítida que facilita la actuación de la biblioteca allí en donde es necesaria. (González Solar, 2018)

Los servicios de información de apoyo a la investigación han sido definidos por González Solar como: "todas aquellas actividades que se realizan en el seno de bibliotecas académicas con el fin último de dar soporte a las actividades de investigación y producción científica en la mejora de sus resultados y de su impacto". (González Solar, 2016, p. 389)

Existen diversas áreas de actividad en las que las bibliotecas pueden actuar para potenciar la investigación y sus resultados, principalmente:

- Servicios orientados a apoyar el proceso de creación y construcción del conocimiento: comprendiendo áreas tradicionales que pueden ser rediseñadas, como los servicios de referencia, disseminación selectiva de la información u otras nuevas como la gestión de los datos de investigación.
- Servicios de apoyo a gestión de la identidad: englobando todas las actuaciones de soporte a la toma de decisiones que realiza el investigador en el establecimiento de su identidad digital y fortalecimiento de su reputación a través de su presencia en redes y sistemas especializados.
- Servicios de apoyo a la publicación y la evaluación: agrupando las actividades que favorecen la mayor visibilidad de los resultados de la investigación y potencian su correcta evaluación. (González Solar, 2018)

El Servicio *Asesoría para la investigación científica* en la UIJ buscará satisfacer las necesidades de información de la comunidad universitaria desde una perspectiva global que enmarque todos los aspectos del proceso de investigación y acompañe a los usuarios en todas las etapas de su ciclo de vida, desde el diseño de los estudios hasta la publicación y socialización de los resultados.

Como punto de partida para su creación se realiza una revisión bibliográfica exhaustiva del tema, con el objetivo de localizar documentos que reflejen investigaciones sobre el diseño en bibliotecas universitarias de servicios de información de apoyo a la investigación, y tras el análisis documental estudiar las metodologías utilizadas por diferentes autores, que permita su adecuación en nuestra institución, así como fundamentar la necesidad del diseño e implementación del servicio *Asesoría para la investigación científica* en la misma.

En la búsqueda realizada en diversas bases de datos especializadas y repositorios institucionales nacionales e internacionales, se utilizaron las palabras claves: “diseño de servicios de información”, “servicios de información de apoyo a la investigación”, “servicios de información en bibliotecas universitarias” y “metodologías para el diseño de servicios de información”.

Luego del análisis de metodologías utilizadas por varios autores en el diseño de servicios de información de apoyo a la investigación (Torres Vargas, 2001; Torres Roble, 2014; Tovar Sanz, 2015; González Solar, 2018; Greenhall, 2019; entre otros), para el diseño del servicio *Asesoría para la investigación científica* en el ICT, se tuvieron en cuenta sus criterios y se procedió de la siguiente manera:

- **Creación del grupo de trabajo:** Conformado por las docentes y especialistas del área, donde se establecieron las responsabilidades y se trazaron las metas y objetivos que perseguía el mismo.
- **Diagnóstico de necesidades de información para la investigación científica:** Mediante la aplicación de entrevistas y encuesta, la observación científica, la experiencia en la actividad científica informativa, la evaluación de las habilidades informativas de los usuarios, se identifican las principales necesidades de información.
- **Estandarización del servicio:** Se procede a incluirlo en la cartera de productos y servicios ICT, con total cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad establecidos en el Manual de Calidad ICT.
- **Divulgación del servicio:** Mediante su promoción a través del Boletín La Cafetera, la página web ICT, el correo electrónico, la participación en eventos científicos, y otras vías.

Otros aspectos que sirvieron como pautas para la creación del servicio y el establecimiento de su alcance fueron:

- El comportamiento informacional de los docentes investigadores de la UIJ y los estudiantes inmersos en actividades de investigación científica, que sirvieron como base para establecer los fundamentos del Programa ALFIN DICT 2021-2025.
- El propio Programa ALFIN DICT donde se establecen las habilidades informacionales a potenciar en la UIJ para fortalecer la gestión de información científica informativa, la investigación, la innovación y el aprendizaje para toda la vida.
- La demanda de estudiantes y profesores a través, principalmente, de los servicios especiales de información y otros servicios de apoyo a la investigación.

Características del servicio

El Servicio Asesoría para la Investigación Científica de la UIJ consiste en: *orientar a estudiantes, docentes e investigadores en la gestión de conocimientos y la elevación de sus competencias informacionales para enfrentar con pertinencia el proceso de investigación científica, elevando los resultados científicos de la universidad y su visibilidad, mediante el uso adecuado de los recursos de información que satisfagan sus demandas informativas en el proceso de investigación.*

Mediante este servicio el Grupo ICT pretende acompañar a sus usuarios a través de sus especialistas, de manera metodológica, instructiva y práctica, mediante su recorrido por todas las fases del proceso de investigación, que resulte en artículos científicos de alta calidad, trabajos investigativos de aporte científico a las estrategias de desarrollo local del territorio, proyectos de investigación en temas priorizados a nivel de país, así como el desarrollo de tesis de pregrado y postgrado de impacto económico y social, entre otros.

Tiene como **Objetivo** principal: Satisfacer las necesidades del usuario y superar sus expectativas.

Este servicio formará parte de los servicios brindados por el Grupo de Servicios Especiales de Información del área, específicamente constituye una de las vías de implementación del Programa ALFIN de la UIJ.

Dentro de las acciones que se llevarán a cabo en el mismo destacan:

- Equipar al usuario de las competencias informacionales que le permitan la gestión de la comunicación científica, ofreciéndole un listado de las principales revistas científicas sobre su tema de investigación, las normas de publicación

que siguen las mismas, herramientas para la creación de calidad de los artículos científicos y los tips para la publicación de los mismos.

- Capacitar a los usuarios sobre redacción científica, estructura de un artículo, de una monografía o de una tesis de investigación.
- Ofrecerles compendios bibliográficos, boletines informativos, novedades bibliográficas y otros recursos de información mediante vigilancia tecnológica acerca de su tema de interés.
- Brindar la consulta a la colección digital de apoyo a la investigación existente en la biblioteca y la red de biblioteca del MES.
- Consultar los portales temáticos de información electrónica de interés.
- Brindar ayuda para la realización de las búsquedas bibliográficas.
- Utilizar los espacios disponibles para actividades colectivas de investigación.
- Aprender a usar los recursos de apoyo a investigación.
- Compartir la producción científica, editándola en acceso abierto (Open Access).
- Utilizar adecuadamente los gestores de referencias bibliográficas.
- Capacitar a los usuarios en aspectos sobre propiedad intelectual.

Horario

Lunes a viernes de 8:00 am a 3:30 pm.

Procedimiento

El usuario podrá solicitar el servicio de manera física en el ICT o por correo electrónico a las especialistas del área. Una vez conciliada la fecha de inicio, en primer lugar, se procederá a desarrollar una entrevista para diagnosticar y establecer las necesidades ALFIN, trazando las estrategias y acciones para eliminarlas.

Indicadores de calidad

- Satisfacer las necesidades de información y las dudas a los usuarios.
- Disponibilidad tecnológica para la realización del servicio en caso de ser necesario.
- Resultados científicos obtenidos tras recibir el servicio.

Retroalimentación

Este servicio se realiza en constante intercambio con el usuario, por tanto, serán colegiadas sus dudas sistemáticamente y evaluada su evolución en el proceso de investigación científica, perfeccionando cada vez más el mismo.

Evaluación

Al usuario obtener un pertinente resultado científico y quedar satisfecho con la prestación del servicio desde que comienza hasta que termina el proceso de investigación, la evaluación será de excelente. De no ser bien atendido o no quedar

satisfecho puede trasladarse a la dirección y plantear su queja o sugerencia, tomándose las medidas correspondientes.

Derechos de los usuarios

- Solicitar y recibir información referente a las características y alcance del servicio.
- Ser atendidos de forma correcta y eficiente por parte del personal que lo brinda.
- Disponer de un espacio que reúna las condiciones idóneas para su prestación que permita el estudio, la lectura y el aprendizaje.
- Acceder y consultar los fondos y recursos de información del Grupo ICT y la Red MES, Red Ciencia.
- Disponer de equipamientos informáticos adecuados.
- Recibir atención personalizada: presencial, vía telefónica o vía correo electrónico.
- Ser partícipes en los procesos de mejora y de calidad de este servicio.
- Ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas.

Deberes de los usuarios

- Identificarse correctamente y explicar al detalle sus necesidades y las particularidades de su tema de investigación.
- Mantener una actitud correcta y cívica que permita el funcionamiento óptimo del servicio y el ejercicio de los derechos de los otros usuarios.
- Respetar las instalaciones, los equipos y los fondos bibliográficos y documentales.
- Hacer un uso ético y correcto de los fondos bibliográficos, los recursos de información y el equipamiento tecnológico puesto a su disposición en el ICT.
- Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y las licencias de uso de los recursos disponibles.
- Ser respetuosos con el personal del área.

El servicio de Asesoría a la investigación científica impactará positivamente en los resultados relativos a los objetivos del proceso ciencia, tecnología e innovación en la universidad. Los recursos de información para la investigación derivados del mismo, las estrategias implementadas y el acompañamiento sistemático a los usuarios, incentivarán la investigación y la calidad de este proceso en el ámbito de la universidad pinera, lo cual enaltecerá su rol en el desarrollo territorial de la Isla de la Juventud.

Conclusiones

La orientación de los servicios de información bibliotecarios hacia filosofía CRAI permite responder con mayor eficiencia con el rol que deben desempeñar las bibliotecas universitarias en el contexto actual en apoyo a los procesos de docencia e investigación. La UIJ necesita potenciar el Servicio de Asesoría para la investigación, buscando elevar los resultados científicos institucionales y su visibilidad a nivel nacional. El Servicio Asesoría para la Investigación Científica consiste en: *orientar a estudiantes, docentes e investigadores en la gestión de conocimientos y la elevación de sus competencias informacionales para enfrentar con pertinencia el proceso de investigación científica, elevando los resultados científicos de la universidad y su visibilidad, mediante el uso adecuado de los recursos de información que satisfagan sus demandas informativas en el proceso de investigación.*

Referencias Bibliográficas

- Anglada, L. (2012). Bibliotecas universitarias: cabalgando la tecnología, siguiendo al usuario. *El profesional de la información*, 21(6), 553-556.
- Bell, S. (2015). Top 10 Academic Library Issues for 2015. *Library Journal*. Recuperado de [http://lj.libraryjournal.com/Top 10 Academic Library Issues for 2015 _ From the Bell Tower.htm](http://lj.libraryjournal.com/Top%2010%20Academic%20Library%20Issues%20for%202015_%20From%20the%20Bell%20Tower.htm)
- Castillo Vargas, A., Blanco Álvarez, T., Montenegro Montenegro, E., & Mata Marín, C. (2015). Diálogo, ecos y recovecos: la comunicación científica en el ámbito académico. *Rev. Ciencias Sociales*, II (149), 59-70.
- Consejo de Estado de la República de Cuba. (2010). Decreto-Ley No. 271 de las bibliotecas de la República de Cuba. *Gaceta Oficial*, CVIII(030), 873-877.
- Fernández Marcial, V. Costa, L. M., y González Solar, LL. (2016). Top universities, top libraries: do research services in academic libraries contribute to university output? En: *Library Leadership in a Sea of Change*, 37th IATUL Conference, Halifax (Canada). Recuperado de: <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.4645636.v1>
- Fernández Marcial, V., y González Solar, LL. (2015). Promoción de la investigación e identidad digital: el caso de la Universidade da Coruña. *El Profesional de la Información*, 24(5), 656- 664. doi: <https://doi.org/10.3145/epi>.
- González Santos, O. (2017). *Programa de cambio para el Departamento de Información Científico-Técnica y Biblioteca de la Universidad de la Isla de la Juventud*. (Tesina del Diplomado de Administración Pública XVI Edición). Universidad de la Isla de la Juventud, Cuba.

- González Solar, LL. (2018). Estudios de usuarios en el diseño de servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación: estudio de caso. *Biblios*, (72). Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n72/a06n72.pdf>
- González Solar, LL. (2016). La biblioteca universitaria orientada a la investigación: propuesta de un modelo de servicio centrado en el usuario desde la perspectiva del marketing (Tesis doctoral). Universidade da Coruña. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/2183/17112>
- Greenhall, M. (2019). *Digital scholarship and the role of the research library: the results of the RLUK digital scholarship survey*. London: RLUK, 77 p. Recuperado de: <https://www.rluk.ac.uk/wp-content/uploads/2019/07/RLUK-Digital-Scholarship-report-July-2019.pdf>
- Iribarren Maestro, I., Grandal, T., Alecha, M., Nieva, A., & San-Julián, T. (2015). Apoyando la investigación: nuevos roles en el servicio de bibliotecas de la Universidad de Navarra. *El profesional de la información*, 24(2), 131-137.
- Martín Gavilán, C. (2008). Bibliotecas universitarias: concepto y función. Los CRAI. España.
- MES. (2016). *Política para el fortalecimiento de la ciencia, la tecnología, la innovación y la formación doctoral en el sistema MES*, Cuba.
- Torres Robles, R. (2014). Apoyo a la investigación en el equipo de revisión sistémica, el bibliotecólogo como coautor. En: *V Jornada Temas actuales en Bibliotecología*.
- Torres Vargas, G. A. (2001). Los servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional. *Revista IIBI*, 15 (31). Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2001.31.3978>
- Tovar Sanz, M. R. (2015). El apoyo a la investigación en las bibliotecas universitarias españolas. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 38, 311-326.