



Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”

Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

Título: Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”

Amarilys Suárez Alfonso¹, Aylén Pérez Borges², Ivian Cruz Rodríguez³

1 Universidad de Cienfuegos, asuarez@ucf.edu.cu

2 Universidad de Cienfuegos, aborges@ucf.edu.cu

3 Universidad de Cienfuegos, icruz@ucf.edu.cu

RESUMEN

La evaluación constituye una herramienta fundamental para garantizar la eficiente gestión y planificación de los servicios de información. Es importante poner a disposición de los profesionales un conjunto de técnicas para evaluar los servicios que brindan los centros de información. El presente trabajo se enfoca particularmente en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos, que por su concepción y organización se mantiene en el país como un sistema altamente competitivo en materia de información. Este centro especializado ha sido creado con el objetivo de garantizar eficazmente el apoyo a los procesos sustantivos de la universidad, siempre y cuando se logren satisfacer por encima de sus expectativas las necesidades reales de los usuarios que hacen uso de sus productos y servicios.

El objetivo del presente artículo es proponer un conjunto de técnicas para la evaluación de los servicios que brinda el CRAI de dicha universidad. Una vez creada la propuesta, los especialistas de la información serán capaces de evaluar los productos y servicios que ofrece este centro al usuario, enfocados a la satisfacción de sus necesidades. Para la propuesta se han identificado varias metodologías de evaluación como son la evaluación objetiva y la subjetiva. Se proponen la recogida de datos y estadísticas, y definen algunos indicadores para el proceso de evaluación basándose en criterios básicos para los diferentes servicios que se ofrecen en el centro. El trabajo garantizará en gran medida la competitividad del centro y su contribución a los procesos de docencia e investigación como funciones fundamentales de la universidad.



**Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos
"Carlos Rafael Rodríguez"**

Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

Palabras claves: Técnicas de Evaluación, Servicios de Información, Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, Estudios de Usuarios.

Technical Proposal for the evaluation of the Services Resource Center for Learning and Research (CRAI) at the University of Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez"

ABSTRACT

The assessment is a key to ensure the efficient management and planning tool information services. It is important to put a set of techniques available to professionals to evaluate the services provided by information centers. This paper focuses particularly on the Resource Center for Learning and Research (CRAI) at the University of Cienfuegos, which by its design and organization in the country remains a highly competitive system in information. This specialized center has been created with the aim of ensuring effective support to substantive processes university, as long as they manage to meet your expectations over the real needs of users who use their products and services.

The aim of this paper is to propose a set of techniques for evaluating the services provided by CRAI at the university. Once created the proposal, information specialists will be able to evaluate the products and services offered by this center to the user, aimed at meeting their needs. For the proposal we have identified several assessment methodologies such as the objective and subjective evaluation. Data collection and statistics are proposed, and define some indicators for the evaluation process based on basic criteria for the various services offered at the center. The work largely ensure the competitiveness of the center and its contribution to the processes of teaching and research as key functions of the university.

Keywords:

Assessment Techniques, Information Services, Resource Center for Learning and Research, User Studies.



Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”

Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

1. INTRODUCCIÓN

La evaluación constituye una herramienta fundamental para garantizar la eficiente gestión y planificación de los servicios de información. En este fin es importante poner a disposición de los profesionales un conjunto de técnicas para evaluar los servicios que brindan los centros de información, aunque el presente trabajo se enfoca particularmente en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez, que por su concepción y organización se mantiene en el país como un sistema altamente competitivo en materia de información, ya que ha sido creado con el objetivo de garantizar eficazmente el apoyo a los procesos sustantivos de la universidad a la que sirve, siempre y cuando se logren satisfacer por encima de sus expectativas las necesidades reales de los usuarios que hacen uso de sus productos y servicios.

Para la propuesta enfocada a los servicios del CRAI se han identificado varias metodologías de evaluación como son la evaluación objetiva y la subjetiva, aunque esta última, por su mayor precisión en el momento de evaluar un servicio ha sido la adoptada para esta investigación. La evaluación objetiva incluye varios puntos de orientación para el servicio como por ejemplo evaluar la colección, pero las autoras proponen la recogida de datos y estadísticas y definen algunos indicadores para el procesos de evaluación basándose en criterios básicos para los diferentes servicios que se ofrecen en el centro, ya que este tiene sus especificidades conociendo que responde a un Centro de Educación Superior.

Pinto Molina, catedrática de la Universidad de Granada ha definido el CRAI como un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto (Pinto, 2007). Seguimos tomando como una base muy sólida para perfeccionar nuestras bibliotecas y archivos un modelo importado de España, considerado un país líder para los hispanohablantes en materia de información, teniendo en cuenta además los vínculos que existen entre la Universidad de Granada y otras universidades cubanas que participan también el Doctorado de Documentación en que ambos países participan.



**Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos
“Carlos Rafael Rodríguez”**

Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

Pinto (2007) enfatiza en el perfeccionamiento de las destrezas en el uso, manejo y evaluación de la información por parte de los especialistas del CRAI. Se conoce la importancia que tiene la preparación profesional de los expertos en esta área para brindar un servicio de calidad, quienes deben reconocer y difundir los diferentes productos y servicios en todos sus matices, soportes, accesibilidad, usabilidad y pertinencia para el usuario.

El CRAI de la Universidad de Cienfuegos se inauguró el 6 de diciembre de 2012, como el primer modelo organizativo de este tipo de bibliotecas especializadas en el país.

Este centro tiene la misión de facilitar el acceso, la difusión y recuperación de los recursos de información, así como diseñar y producir materiales didácticos para apoyar el aprendizaje de sus estudiantes. Se orienta a adquirir, almacenar y crear nuevos espacios para la instrucción, con el fin de satisfacer las necesidades académicas de la universidad.

2. METODOS

La evaluación es un instrumento para la acción de la planificación, para la toma de decisiones y a su vez dentro de esta es importante definir indicadores para realizar el proceso en la práctica.

De manera general en la literatura resaltan dos métodos fundamentales de evaluación, lo mismo para el servicio de información.

Se dividen entonces en:

Métodos cuantitativos: Se distinguen por medir valores cuantificables, que pueden ser frecuencias, porcentajes, costos, tasas y magnitudes, entre otros. La información recopilada a través de estos métodos permite: Reportar sobre los indicadores e Informar sobre la implementación de leyes y políticas públicas donde se quiere conocer



**Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos
“Carlos Rafael Rodríguez”**

Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

porcentajes o información representativa para la totalidad de la población o una comunidad en general.

Ejemplo de ellos son las estadísticas y la observación.

La observación: Se utiliza para medir aspectos cuantificables de comportamientos. Puede ser directa o indirecta (se refiere a si la población se da cuenta que está siendo observada) y es normalmente no participativa (la persona que investiga queda al margen de la acción y no comunica con las personas observadas durante la aplicación del instrumento). Este método es útil para medir aspectos cuantificables de servicios. Sirve de mucho para analizar diferentes aspectos de la calidad de los servicios. (Bracker, 2002)

Métodos cualitativos: Son utilizados para hacer interpretaciones y análisis de experiencias, percepciones y valores donde se profundiza en el contenido.

Normalmente se aplica los métodos cualitativos a una muestra relativamente pequeña para poder indagar mucho más en sus experiencias. Los datos recopilados a través de estos métodos pueden ser utilizados para: Responder a indicadores; para ilustrar experiencias.

Ejemplo de ellos son:

Entrevistas: El tipo de entrevista y de pregunta depende de: la cantidad de personas involucradas; el formato (entrevista, grupo focal, taller); la cantidad de informantes; la discrecionalidad en el orden de las preguntas y la estructura formal y las opciones para las respuestas (Bracker, 2002).

Encuestas: Es un método utilizado frecuentemente para medir tanto las vivencias de las personas como sus opiniones. Los tipos de encuestas se diferencian por: los instrumentos que se aplican –por ejemplo, la unidad de análisis (si son personas de la población en general o clientes de un servicio); y las maneras de procesar los datos (estadísticas descriptivas o probabilísticas, donde se puede estudiar las asociaciones entre dos o más variables)



**Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos
“Carlos Rafael Rodríguez”**

Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

La propuesta que hace este artículo para evaluar los servicios del CRAI de la Universidad de Cienfuegos trata de combinar ambos métodos, con el objetivo de alcanzar todos los indicadores que fueron definidos para los distintos servicios que brinda esta área específica de la universidad. Se proponen dos técnicas para todos los servicios, estas son la observación y la encuesta, pues resultan más cómodas de usar en este ámbito de aplicación del procesos de evaluación ya que se pueden observar muchos de los indicadores a evaluar de manera directa por parte del especialista y en algunos casos es posible interactuar con el usuario logrando que el mismo aporte sus comentarios y juicios en una encuesta, sin tratar de interferir mucho su modo de percepción, ya que este es un instrumento que él puede manejar con libertad en dependencia de las preguntas que se le hacen de manera indirecta en el papel.

3. RESULTADOS

Servicios del CRAI de la Universidad de Cienfuegos

- Buró de Información: El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, ofrece servicios al público durante 12h. Estos servicios consisten en toda la información y orientación necesaria solicitada por los usuarios, en llevar el control estadístico de todos los servicios que brinda el CRAI, así como de los usuarios que asisten al mismo, por carreras y años.
- Videoteca: Este es un espacio para la reproducción de materiales didácticos, el cual cuenta con dos TV, un DVD, un VHS y el uso de una computadora con conexión inalámbrica. Dentro de sus funciones esta la proyección de multimedia, videos didácticos, TV educativa, audio casete, transparencias, así como el resguardo de materiales didácticos en soporte digital. Brinda sus servicios las 12 horas de apertura del centro y se sirve de un personal altamente calificado.
- Gestor de Bases de Datos: El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación cuenta con el nuevo servicio de Gestor de Bases de Datos que tiene como función la recuperación de información que responda a las líneas de



**Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos
“Carlos Rafael Rodríguez”**

Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

investigación de la UCF de las bases de datos reconocidas por el Ministerio de Educación Superior y los recursos del PERI. Además de la confección y entrega de certificados a profesores e investigadores de la comunidad universitaria que han conseguido publicar en sitios y revistas científicas.

- Hemeroteca: es donde se atesoran, ordenan, conservan y clasifican diarios, revistas y otras publicaciones periódicas de prensa escrita, archivados para su consulta. Las publicaciones seriadas y periódicas son en la actualidad el canal más importante de comunicación formal de los nuevos conocimientos que se generan, y constituyen el vehículo convencional para hacer públicos los descubrimientos, los nuevos métodos e incluso las nuevas hipótesis. Esta colección es un recurso indispensable para nuestra comunidad científica, ya que contiene la información más actualizada y especializada.
- Referencia: El objetivo principal del servicio de referencia es ayudar a los usuarios en la búsqueda de información y en el uso de las fuentes que han de ser consultadas. Este servicio no es más que una faceta del trabajo bibliotecario; un rasgo característico es su cualidad totalmente humana. En las bibliotecas se precisa de guías capaces de satisfacer a plenitud las necesidades planteadas por los usuarios; eso es lo que da vida al servicio de referencia. La finalidad del servicio es la de ayudar al usuario en la búsqueda del conocimiento. La ayuda puede ser limitada, (referencia disponible o preguntas direccionales), o ampliada, (consultas de búsqueda o investigación). La función del servicio es la de situar respuestas para el usuario. La respuesta puede ser limitada o ampliada y puede corresponder a la información en sí o a citas referentes a la información, así como a cualquier fuente, humana o no, que aporte los datos necesarios.
- Aula de Tecnología Educativa: Sirve como soporte al aprendizaje y la investigación, poniendo a disposición de los usuarios un parque de ordenadores (10 clientes ligeros) permitiéndoles la recuperación de información desde múltiples puntos de acceso (Internet, Intranet, Plataformas interactivas, Biblioteca Virtual). Además brinda la posibilidad de combinar el uso de medios progresivos de materiales didácticos (Pizarra, TV). Brinda sus servicios las 12 horas de apertura del centro y se sirve de un personal altamente calificado.



**Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos
“Carlos Rafael Rodríguez”**

Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

- Conexión a la Red Inalámbrica: La Biblioteca Universitaria cuenta con un nuevo servicio de red inalámbrica. El acceso a este servicio es posible desde la Sala de Red Inalámbrica ubicada en la planta alta. Esto significa un gran avance para los usuarios de la institución, quienes disfrutarán del acceso a la red local e Internet utilizando su propia laptop, sin necesidad de cables.
- Cubículos de Estudio: El CRAI cuenta con 8 locales dentro de esta categoría. Cada uno con la estructura y el mobiliario necesario de forma tal que permitan el estudio y el trabajo, tanto de forma individual como en colectivo, a los usuarios del centro. Los cubículos devienen en espacios de estudio donde se brinda la posibilidad de hacer uso de los fondos bibliográficos existentes, compartir criterios sobre los temas tratados y acceder a los servicios digitales de la universidad a través de la red inalámbrica.

A continuación se ofrecen una tabla que sintetiza las técnicas para cada uno de los servicios del CRAI, ofreciendo una metodología apropiada para que se desarrolle el proceso de evaluación en la práctica.

De estos servicios, algunos como: Red Inalámbrica, Cubículos de Estudios y Biblioteca Virtual dependen de factores muy subjetivos que son ajenos a las posibilidades del CRAI, ejemplo el acceso a la red. Además resultan difíciles de evaluar debido a que no tienen un especialista directo que les de seguimiento, no obstante se propone algunos criterios que se pudieran medir a través de la observación como son: la limpieza de los locales, la organización y el ruido.



Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”
Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

Técnicas y Criterios para evaluar los servicios del CRAI.

Servicio de Información	Tipo de técnica	Técnica	Variable	Indicadores de evaluación	Criterios de Evaluación	Periodo
Buró de información	Cuantitativa	Observación	Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Cantidad de usuarios registrados• Estadísticas• Correspondencia entre los dos anteriores• Seguridad y protección	2Malo 3Regula 4Bueno 5 Muy bueno	mensual
	Cualitativo	Encuesta		<ul style="list-style-type: none">• Control de reservaciones• Atención del especialista		



Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”
Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

Videoteca	Cualitativa	Encuesta	Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad de los recursos solicitados por el usuario• Red• Ruido		Trimestral
Gestor de Bases de Datos	Cuantitativa	Observación	Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Cantidad de documentos recuperados.• Correspondencia entre solicitudes de certificados de publicación y entrega de los mismos en un período de tres meses• Acceso		Mensual



**Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la
Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”
Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930**

	Cualitativa	Encuesta		<ul style="list-style-type: none"> • Pertinencia • Legibilidad del certificado 		
Hemeroteca	Cualitativa	Encuesta	Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinencia • Actualidad • Estado físico del documento • Atención del especialista • Ruido 		Mensual
Servicio de Referencia	Cualitativa	Encuesta	Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Pertinencia • Atención del especialista • Orientación o recomendación hacia la 	•	Mensual



Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”
Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

				información solicitada		
Aula de Tecnología Educativa:	cuantitativa	Encuesta	Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad de los recursos solicitados por el usuario• Red• Ruido• Atención del especialista	•	Trimestral



Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”
Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

Red Inalámbrica	Cuantitativo	Observación	Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Físicos y ambientales:• Ruido• Limpieza• Materiales:• Conexión a laRed	•	Trimestral
Alfabetización Informativa	cuantitativa	Encuesta	Calidad del Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad de los recursos solicitados por el usuario• Red• Ruido		Mensual

Fuente: Elaboración propia



**Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos
“Carlos Rafael Rodríguez”**

Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

La propuesta está enfocada a evaluar la calidad del servicio por lo que los tipos de técnicas a emplear y todos los indicadores definidos contribuirán a evaluar esta variable.

Los anexos 1 y 2 detallan las técnicas a utilizar a la hora de poner en práctica el proceso de evaluación, donde intervienen además los comentarios y juicios de los diferentes usuarios que hacen uso de los servicios que brinda el centro de información. La satisfacción del usuario es siempre lo más importante, tanto antes como en el propio proceso o después de la evaluación, por lo que una vez evaluado el servicio, este podrá siempre mejorarse enfocado a los resultados que determinan ambos agentes de información (especialista y usuario) a través de las técnicas utilizadas.

4. CONCLUSIONES

- El presente trabajo proporciona de manera sintetizada cómo evaluar cada uno de los servicios que ofrece el CRAI, por lo que los especialistas pueden tener una herramienta metodológica específica para la evaluación de sus servicios de información.
- El proceso de evaluación para cada servicio va a tomar en cuenta, en el caso de la encuesta los criterios y opiniones que el propio usuario dará a conocer a través de su evaluación y podrá evaluarse el servicio sumando todos los valores dividido entre la cantidad de indicadores finalmente por parte del especialista.
- La evaluación constante, es de suma importancia porque permite conocer la calidad del servicio y realizar una toma de decisiones objetiva para optimizar los recursos en beneficio de los usuarios.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bracker, M., (2002). Metodología de la Investigación Cualitativa. TOMO I: Sinopsis. 3. Edición. Universidad Politécnica de Nicaragua.



**Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos
“Carlos Rafael Rodríguez”**

Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

Cisneros Rodríguez, I., (200?) ¿Sociedad de la información- Sociedad del conocimiento? Disponible en: <<http://tecnologiaedu.us/edutec/paginas/43.html>.

Escalona Ríos, L., (1989). *Personal y usuarios de consulta: un estudio evaluativo en bibliotecas públicas del D. F. México. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología), México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.*

Escalona Ríos, L., (enero-junio 2004). *La evaluación del servicio de consulta. ¿Calidad o cantidad? Bibl. Univ., Nueva Época, Vol. 7, No. 1:p. 12-22*

Faire-Wesseis, F. A., (1997). *"Information Management Education: towards a Holistic Perspective" Souht African Journal of Library and Information Sciencie.*

García- Morales Huidobro, E., (1995). *Aportaciones a la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de Información. Revista española de documentación científica. Vol. 18, n. 1*

González Guitián, María V., (2006). *Una nueva visión de las bibliotecas universitarias en el contexto.* [Consulta: 24/4/2010] Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/06/mvgg.htm>

Pinto Molina, M. ; Sales, D., (2009) *Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional. Anales de documentación, Vol. 11(5)8:23*

Servicios Bibliotecarios: Parte I. Servicios a los usuarios. (s. f.).

Taladriz Mas, M., (1994). Control de calidad y costes de los servicios de información. *Revista española de documentación científica, vol. 17, n. 4 :pp. 450-459*

Vals, Ana; Casado, L., (1994). El cambio hacia la calidad de servicio. *Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios. N. 35: pp. 55-70*



**Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos
“Carlos Rafael Rodríguez”**

Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

Anexo 1: Guía de observación

Objetivo: observar cómo se desarrollan cada uno de los servicios para evaluar su calidad a través de los diferentes indicadores de evaluación definidos para esta técnica.

Categorías de observación

Nombre del servicio:

Variable:

Indicadores:

Fecha:

Hora:

Lugar:

Especialista que lo atiende:

Evaluación:

Notas de campo:

Anexo2: Cuestionario con las encuestas a aplicar a los usuarios para evaluar cada uno de los servicios que recibe.

Objetivo: Conocer los criterios del usuario respect a la calidad de los diferentes servicios que recibe para mejorar los mismos.

Estimado usuario a continuación usted deberá evaluar numéricamente, según su opinión los indicadores que se muestran para el servicio que recibe, de acuerdo a los cuatro criterios de evaluación que le proponemos para todos los servicios en general:

2Malo

3Regular

4Bueno

5 Muy bueno

Servicio: Buró de información

Fecha:

Hora:



**Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos
“Carlos Rafael Rodríguez”**

Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

- Con respecto a la seguridad y protección de sus pertenencias evalúe del 2 al 5 este indicador:-----
- Con respecto a la utilización y recursos solicitados a través de sus reservaciones para impartir clases en las aulas evalúe del 2 al 5 este indicador:-----
- Con respecto a la atención por el especialista que le brindó el servicio evalúe del 2 al 5 este indicador:-----

Servicio: Videoteca

Fecha:

Hora:

- Con respecto a la disponibilidad de los recursos que usted ha solicitado para utilizar la videoteca evalúe del 2 al 5 este indicador:-----
- Con respecto a la red evalúe del 2 al 5 este indicador:-----
- Con respecto a las interferencias o ruidos que han impedido su desempeño en la videoteca evalúe del 2 al 5 la calidad del servicio:-----

Servicio: Gestor de Base de datos

Fecha:

Hora:

- Con respecto al acceso a las bases de datos que necesita para su investigación evalúe del 2 al 5 este indicador:-----
- Con respecto a la pertinencia de la información recuperada a partir de su búsqueda en las bases de datos evalúe del 2 al 5 este indicador:-----
- Con respecto a la entrega y legibilidad del certificado de publicación, en caso de haberlo solicitado como parte de este servicio, evalúe del 2 al 5 el indicador:-----

Servicio: Hemeroteca

Fecha:

Hora:

- Con respecto a la pertinencia de las fuentes que utilizó en esta sala, respecto a sus necesidades de información evalúe del 2 al 5 este indicador en dependencia de si encontró o no lo que necesitaba:-----
- Con respecto a la actualidad de la información y las fuentes consultadas, evalúe del 2 al 5 este indicador:-----
- Con respecto al estado físico y condiciones de conservación del documento que ha consultado en la Hemeroteca evalúe del 2 al 5 este indicador, teniendo en cuenta si afectó no su lectura e interpretación:-----



**Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos
“Carlos Rafael Rodríguez”**

Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

- Con respecto a la atención por el especialista que le brindó el servicio evalúe del 2 al 5 este indicador:-----
- Con respecto a las interferencias o ruidos que han impedido su estudio en la sala, evalúe del 2 al 5 la calidad del servicio:-----

Servicio: Referencia

Fecha:

Hora:

- Con respecto al tiempo que demoró la recuperación de la información que necesitaba, evalúe del 2 al 5 la calidad del servicio de referencia:-----
- Con respecto a la pertinencia de las fuentes que utilizó en esta sala, respecto a sus necesidades de información evalúe del 2 al 5 este indicador en dependencia de si encontró o no lo que necesitaba:-----
- Con respecto a la atención por el especialista que le brindó el servicio evalúe del 2 al 5 este indicador:-----
- Con respecto a la orientación o recomendación hacia la información solicitada, por parte del referencista, en caso de no poder encontrar la información que necesita de manera directa, evalúe del 2 al 5 este indicador:-----

Servicio: Aula de Tecnología Educativa

Fecha:

Hora:

- Con respecto a la disponibilidad de los recursos que usted ha solicitado para utilizar el aula evalúe del 2 al 5 este indicador:-----
- Con respecto a la red evalúe del 2 al 5 este indicador:-----
- Con respecto a las interferencias o ruidos que han impedido su desempeño en el aula, evalúe del 2 al 5 la calidad del servicio:-----



**Propuesta de Técnicas para la evaluación de los Servicios del Centro de Recurso
para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos
“Carlos Rafael Rodríguez”**

Revista Publicando, 3(6). 2016, 227-245. ISSN 1390-930

Servicio: Alfabetización Informativa

Fecha:

Hora:

- Con respecto a la disponibilidad de los recursos para utilizar el laboratorio evalúe del 2 al 5 este indicador:----
- Con respecto a la red evalúe del 2 al 5 este indicador:-----
- Con respecto a las interferencias o ruidos que han impedido su desempeño en el laboratorio, evalúe del 2 al 5 la calidad del servicio:-----
- Con respecto a la atención por el especialista que le brindó el servicio evalúe del 2 al 5 este indicador:-----