

Los servicios de información científico-tecnológicos en la Universidad de Pinar del Río: Nueva propuesta.

Scientific-technological information services at the University of Pinar del Río: New proposal.

Mabel C. Rodríguez Poo¹

 0000-0001-5506-6857

 mabel@upr.edu.cu

Maidelyn Díaz Pérez¹

 0000-0002-2029-0629

 maydelin@upr.edu.cu

Arturo Pulido Díaz¹

 0000-0002-8694-9836

 arturo.pulido@upr.edu.cu

¹Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca”

RESUMEN.

Los cambios en los entornos de información han tenido como consecuencia un cambio en las tipologías de prestación de sus servicios. Se presenta una nueva tipología de estos para la educación superior en Pinar del Río que cubran, de forma equitativa, las necesidades básicas de información apoyando siempre sus procesos sustantivos de docencia, investigación y extensión. Importante para ello es el acompañamiento y el respaldo institucional constante para mejorar los servicios, herramientas e infraestructura que le permita a la biblioteca desarrollarse y desarrollar la universidad a nivel territorial. Estos se verán en tres direcciones: la formación, la información y la orientación. Se propone que estas funciones de los servicios se correspondan con las dimensiones de la gestión de información relacionadas con: la dimensión de recursos de información, la dimensión de

gestión estratégica y la dimensión holística. Y articular estas con las dimensiones de la gestión universitaria: institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria.

Palabras clave: servicios de información; servicios de información científicos-tecnológicos; gestión universitaria; educación superior; UPR

ABSTRACT

The changes in the information environments have resulted in a change in the types of service provision. A new typology of these is presented for higher education in Pinar del Río that covers, in an equitable way, the basic information needs, always supporting their substantive processes of teaching, research and extension. Important for this is the accompaniment and constant institutional support to improve the services, tools and infrastructure that allow the library to develop and develop the university at a territorial level. These will be seen in three directions: training, information and guidance. It is proposed that these service functions correspond to the information management dimensions related to: the information resources dimension, the strategic management dimension and the holistic dimension. And articulate these with the dimensions of university management: institutional, administrative, pedagogical and community.

Keywords: *information services; scientific-technological information services; University management; higher education; UPR*

INTRODUCCIÓN

Durante la década de 1970, los servicios de información incluían al servicio de extensión bibliotecaria, al servicio de información y consulta y al servicio de información bibliográfica y de referencia, principalmente (Sánchez Vanderkast, 2007). Después, a partir de un reordenamiento de estos a las unidades de información, el concepto más utilizado en la década de los noventa fue el de servicios de información o servicios bibliotecarios.

Chopra citado por Sánchez Vanderkast, 2007 concibe los servicios de información como los que “son proporcionados por o desde una biblioteca con el énfasis en la información que posee la biblioteca como parte de su colección para anticipar la demanda de

información (...) sean éstos solicitados o de interés para los usuarios potenciales de este servicio” (Chopra, 1990 citado por Sánchez Vanderkast. (Sánchez Vanderkast, 2007).

Desde una orientación desde a los usuarios, López Yepes 2004 lo visualiza como:

“una asesoría personalizada, que se presta a quienes acuden a la biblioteca en busca de la información o necesitados de una orientación, con el objeto de que, auxiliados por el personal competente o solos, puedan seleccionar y acceder al material de su interés, mostrándoles, en su caso, cómo se manejan los instrumentos que pueden proporcionarles la información que necesitan” (López Yepes, 2004).

Aunque estos autores y sus conceptos son muy citados en el tema, es evidente que ya han ido perdiendo vigencia porque los servicios en la actualidad no solo son concebidos desde y para la biblioteca.

Otro análisis más actualizado como el Saracevic y Kantor (1997) consideran que un servicio de información tiene un valor cooperante, si provee información y datos al usuario al tiempo que la información suministrada tiene alguna aplicación o dirige al usuario a la toma de decisiones. O sea, que estos autores ya comienzan a percibir la relevancia de los documentos recuperados por los usuarios desde un servicio de información para modificar el estado de conocimientos de los usuarios que lo consumen y, poder así, tomar decisiones a partir de la información suministrada.

Esta investigación considera que los servicios de información tienen como acción principal asesorar a su comunidad usuaria, pero en esta acción debe involucrar varios procesos en función del contexto y entorno de la organización que los ofrece, interrelacionados, además, con los objetivos y metas de cada organización, tal y como se concibe para una gestión de información eficiente.

Los autores plantean que los servicios de información siempre van a estar ligados a los contextos y entornos donde son concebidos y ofrecidos. En estos momentos, por ejemplo, los diseños de servicios de información deben impulsar la participación ciudadana, la inclusión social, facilitar la educación a lo largo de toda la vida y promover la autoenseñanza del personal y de las personas en general, en un contexto de continuo cambio como el que se vive. Los servicios de información deben hacer énfasis en sus usuarios, en la sostenibilidad y sustentabilidad de sus diseños, defendiendo en todo

momento el derecho a la información para todos como principio ético en la gestión de información (GI).

En resumen, una categorización de los servicios de información es casi imposible de elaborar porque ellos son muy diversos debido a que dependen de la misión y de los objetivos de las instituciones y organizaciones que los ofrecen; de los contextos donde se desarrollen y del entorno al que son dirigidos. Pero, lo que sí es una regularidad es que, con el advenimiento de la sociedad de la información, del conocimiento y de los saberes, así como de las tecnologías de información y comunicación se ha modificado el escenario de la información documental en general. Las nuevas sociedades, principalmente la sociedad de la información, han modificado la filosofía sobre la manera de brindar los servicios de información. Por ello, los cambios en los entornos de información han tenido como consecuencia un cambio en las tipologías de prestación de los servicios de información.

Desarrollo

Las primeras funciones que fueron categorizadas para las bibliotecas estaban centradas en la adquisición y la organización de los materiales bibliográficos. Por ello, se definieron tres funciones fundamentales en el servicio de referencia: información, instrucción y guía. Aunque muchos estudiosos consideran que estas funciones aún tienen vigencia en la actualidad, esta investigación considera que su principal limitación radica en que delegan en los usuarios la autonomía en la búsqueda de la información que necesitan.

Sin embargo, estudios posteriores sobre las funciones del servicio de referencia aportan funcionalidades más completas. Por ejemplo, la propuesta de Bopp (1995), citada por Merlo (2000), tipifica otros servicios, los que aún mantienen vigencia (tabla 1). (Merlo Vega, 2000)

Tabla 1: Las funciones de los servicios de referencia.

Tipo de servicios	Descripción	Ejemplos
<i>Información</i>	Resuelven las consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento
<i>Formación</i>	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia	Formación de usuarios
<i>Orientación</i>	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar o dar a conocer documentos

Fuente: Bopp, 1995 citado en Merlo (2000).

De las funciones de los servicios que han sido consultadas en la literatura, se considera que las citadas por Merlo son las más pertinentes, por ello son las que serán utilizadas en esta investigación. Pero, aun así, se identifican determinadas insuficiencias y limitaciones relacionadas con la descripción y alcance de cada una de estas funciones, aspectos que serán explicitados y desarrollados en la propuesta de esta investigación.

Con respecto a la esencia del servicio de referencia, se consultaron varias fuentes importantes. La Reference and User Services Association (RUSA) lo define como “el servicio de referencia que ofrece asesoramiento e indicaciones sobre creación, gestión, evaluación de recursos de información, herramientas y servicios, para que los usuarios puedan satisfacer sus necesidades de información” (Rusa, 2008). Esta definición es la más completa según la literatura del tema, sin embargo, esta investigación considera que le falta, o no hace alusión explícita a la modalidad de referencia virtual que es una de las más utilizadas hoy producto al uso intensivo de las TIC en las bibliotecas. (Reference and User Services Association (RUSA), 2008)

El proyecto Virtual Reference del Departamento de Educación de los Estados Unidos define la referencia virtual como “un conjunto de servicios basados en Internet, de preguntas y respuestas, que conecta a los usuarios con los profesionales de la información (Virtual Reference Desk, 2005).

Los servicios de referencia virtual pueden clasificarse según: el empleo de las tecnologías, por la forma de presentar la información, por su alcance, y por la forma de gestión o administración. (Manso Rodríguez, 2006)

Posteriormente, Merlo 2008, realiza otra clasificación de los servicios incluyendo más variables y vertientes.

Aunque en la literatura consultada existe una amplia documentación relacionada con este tema, esta investigación asume que si bien el servicio de referencia tiene similitudes entre las diferentes tipologías de bibliotecas, se considera que la **diferencia radica en los usuarios** que hacen uso de ella, así como en **los objetivos y metas de la organización** que los gestiona.

Para el caso de la biblioteca universitaria, el servicio debe adaptarse a varias tipologías de usuarios como explica Martín-Gavilán, 2009:

... “En primer lugar al estudiante, que requiere sus servicios para completar los contenidos de las asignaturas y para realizar los trabajos encomendados por los profesores. Otros tipos de usuarios de las bibliotecas universitarias son los docentes e investigadores, quienes, por lo general, no requieren información concreta sino información bibliográfica sobre sus campos de investigación o docencia”...

... De esta manera, puede afirmarse que el servicio de referencia en la biblioteca universitaria está enfocado a un público determinado en donde las funciones varían acorde con la necesidad específica del usuario. El enfoque del servicio está diseñado formar a los usuarios más que informarlos, por ello los productos del servicio para tienden a ser más de carácter pedagógico y formativo. Este fenómeno implica que, desde la concepción, el servicio de referencia en las Bibliotecas Universitarias procure en todos sus productos un trasfondo formativo que esté íntimamente ligado con la actividad académica de la institución a la cual pertenece” ... (Martín-Gavilán, 2009)

Las necesidades de los usuarios en décadas pasadas eran muy diferentes a las necesidades actuales de información en cualquier institución de educación superior (IES). La gran mayoría de los recursos informativos están hoy al alcance de todos, dentro de la gran variedad de servicios que circula por las redes. Por lo tanto, los servicios que corresponden facilitar desde estas instalaciones deben estar acorde con las

necesidades de información de sus usuarios; ellos son hoy más exigentes e independientes a la hora de buscar y utilizar la información.

La investigadora considera que se deben diseñar un conjunto de servicios que cubran, de forma equitativa, las necesidades básicas de información de la comunidad universitaria apoyando siempre sus procesos fundamentales de docencia, investigación y extensión. Importante para ello es el acompañamiento y el respaldo institucional constante para mejorar los servicios, herramientas e infraestructura que le permita a la biblioteca desarrollarse y desarrollar la universidad a nivel territorial, nacional, regional e internacional. Sin embargo, la cooperación y la labor bibliotecaria necesita que se construyan y amplíen las políticas de información establecidas para las bibliotecas universitarias, para que el desarrollo no permanezca solo en el esfuerzo institucional.

Es evidente que los servicios de información científico-tecnológicos (ICT) en la Universidad de Pinar del Río (UPR), a pesar de encontrarse en pleno proceso de transformación, aún no han podido posicionarse como un producto necesario en los procesos de enseñanza-aprendizaje que requieren estos tiempos. En apariencia, la biblioteca y el profesional de la información de la UPR se encuentran ausentes en la formulación y concepción de los proyectos pedagógicos para entornos virtuales.

Esto constituye un desafío para los servicios de ICT de la UPR, desde el punto de vista de la integración a estas nuevas modalidades educativas, a partir del diseño de servicios ajustados a las necesidades de este entorno. Los servicios de referencia para un sistema a distancia, como el que en estos tiempos se ha impuesto, posee rasgos particulares que la biblioteca deberá atender: soledad en el aprendizaje, incertidumbre ante lo nuevo, necesidad de una reafirmación constante en la confianza del sistema educativo, auxilio en momentos críticos e información confiable y a tiempo para la toma de decisiones en su proceso de formación.

Para transformar este escenario, se hace necesario generar iniciativas a través de esfuerzos conjuntos y una toma de conciencia, tanto desde la propia biblioteca como de las coordinaciones del proceso formativo, que tienen el compromiso de crear los espacios de trabajo adecuados a estas realidades.

La UPR, de acuerdo con lo que refiere el documento base sobre la proyección estratégica (UPR, 2017), está caracterizada por la formación de valores y por el aseguramiento de la

calidad de sus procesos sustantivos, en aras de lograr un egresado que posea cualidades personales, culturales y habilidades profesionales que le permitan desempeñarse con responsabilidad social y que propicie su educación para toda la vida. Uno de los retos a vencer, para el logro de lo anterior, es contar con diseños curriculares pertinentes que sienten las bases para propiciar un incremento continuo de la calidad y la eficacia en la formación integral de los profesionales del territorio y, por ende, con servicios informativos que respalden todas esas necesidades. (UPR, 2017)

Se realizó un análisis profundo de los servicios desde los enfoques teóricos de la GI, así como sus limitaciones desde la proyección de la gestión universitaria en un entorno universitario. Se describió, también, el contexto de los servicios de información que en la actualidad ofrece la UPR, y se aplicó un diagnóstico para conocer su estado de opinión y uso por parte de estudiantes, profesores y directivos. A partir de la sistematización de todos estos análisis, es que se realiza la nueva propuesta de servicios de ICT para la UPR.

La nueva propuesta de servicios para la UPR asume, que las funciones de los servicios de referencia se orientan a la Educación Superior a través de su Biblioteca especializada desde donde los servicios que se ofertarán en ella son servicios de ICT. Estos se verán en tres direcciones: la **formación**, la **información** y la **orientación**. A su vez, esta investigación propone que estas funciones de los servicios se correspondan con las dimensiones de la GI relacionadas con: la **dimensión de recursos de información**, la **dimensión de gestión estratégica** y la **dimensión holística**. Y **articular** estas con las **dimensiones de la gestión universitaria**: institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria. A partir de esta nueva concepción respaldada desde la teoría y desde la práctica del contexto, esta investigación propone la siguiente clasificación:

- **Los servicios de formación:** orientados a la educación de las diferentes tipologías de usuarios que existen en la institución respecto a los diferentes tipos de servicios que se ofertan y recursos de información que se acceden; su esencia es potenciar el desarrollo de competencias informacionales mediante el desarrollo de habilidades infotecnológica que les permitan autonomía a los usuarios desenvolverse y tomar decisiones en un entorno de aprendizaje marcado por el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC).

- **Los servicios de información:** orientados a ofrecer información a usuarios, tanto individuales como colectivos; su esencia es apoyar y aportar la información que requieren los procesos sustantivos de la UPR.
- **Los servicios de orientación:** se orientan a la divulgación y al asesoramiento de la comunidad usuaria, tanto la interna como la externa, sobre el uso de los diferentes servicios; su esencia, mayoritariamente, está enfocada a la extensión universitaria.

Esta investigación, además de que propone estas nuevas definiciones para la clasificación de los servicios por funciones que utiliza el modelo, también define los diferentes **tipos de servicios** que aglutinan cada una de estas funciones.

Las tipologías de servicios que se proponen han sido diseñadas con la intención de potenciar habilidades, competencias y nuevos estados de conocimiento en los estudiantes y profesores desde lo instructivo, lo educativo y lo desarrollador, al mismo tiempo que se fortalezcan los componentes del proceso formativo, de aprendizaje y de investigación en correspondencia con las diferentes dimensiones de la gestión universitaria del centro, incluyendo además acciones extensionistas que abarquen el macro entorno de la UPR.

En resumen, esta nueva propuesta de servicios de ICT están concebidos para respaldar los procesos sustantivos de la UPR que, a su vez, se corresponden con las dimensiones de la gestión universitaria lográndose, mediante el modelo que se propone, la gestión integral de los servicios de ICT de la UPR.

El siguiente gráfico muestra la nueva estructura de los servicios de información de ICT, los que articulan con los procesos fundamentales de la UPR y las dimensiones de la gestión universitaria.

Gráfico 1: La tipología de los servicios de ICT de la UPR



Fuente: elaboración propia

Para alcanzar todo ello, se necesita un liderazgo fuerte, una estrategia y una visión integrada con los objetivos de la Universidad. Unos recursos suficientes y unas personas competentes. Pero, además, para lograr iniciar y tener un buen funcionamiento del modelo para el perfeccionamiento de la gestión de los servicios del CRAI

CONCLUSIONES

Con el advenimiento de la sociedad de la información, del conocimiento y de los saberes, así como de las tecnologías de información y comunicación se ha modificado el escenario de la información documental en general. Las nuevas sociedades, principalmente la sociedad de la información, han modificado la filosofía sobre la manera de brindar los servicios de información. Por ello, los cambios en los entornos de información han tenido como consecuencia un cambio en las tipologías de prestación de los servicios de información. La propuesta de servicios de ICT presentado ofrece una solución a las necesidades de perfeccionamiento de la gestión integral de estos en la educación superior cubana, mediante un estudio teórico profundo al respecto se contribuye a mejorar la percepción integral de las potencialidades que tiene la gestión de información mediante

diferentes servicios de ICT para apoyar la toma de decisiones en los procesos principales de la Universidad de Pinar del Río en particular y del sistema MES en general.

Referencias

- López Yepes, J. (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. (segunda). Síntesis.
- Manso Rodríguez, R. A. (2006). *Servicio de Referencia Virtual: Concepto, Organización y Evaluación*. Feijoo.
- Martín-Gavilán, C. (2009). *Temas de Biblioteconomía: Suministro de información: Servicios de referencia y búsquedas bibliográficas. Formación de usuarios en las bibliotecas universitarias*. <http://hdl.handle.net/10760/14604>
- Merlo Vega, J., A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de La Documentación*, 2(3), 95.
- Reference and User Services Association (RUSA). (2008). *Definitions of Reference*. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference>
- Sánchez Vanderkast, E. J. (2007). Servicio de Información: Políticas de información en un entorno de cambios. *Información, Cultura y Sociedad*, 17, 97–119.
- UPR. (2017). *Proyección estratégica 2017-2021*.

Conflictos de intereses

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

Contribución autoral

MABEL C. RODRÍGUEZ POO: se encargó de efectuar la propuesta de la nueva tipología de servicios de información científico-tecnológicos en la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca” que cubran, de forma equitativa, las necesidades básicas de información apoyando siempre sus procesos sustantivos de docencia, investigación y extensión.

MAIDELYN DÍAZ PÉREZ: colaboró con la propuesta de tipología de servicios y la definición de estos por funciones que propone esta investigación.

ARTURO PULIDO DÍAZ: profundizó en los elementos teóricos de la gestión educativa como base de la que se nutre la investigación para soportar la nueva tipología de servicios.