

**SERVICIO VIRTUAL DE INFORMACIÓN PARA PROMOVER LA CULTURA
EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN LA UNIVERSIDAD DE MOA**

**VIRTUAL INFORMATION SERVICE TO PROMOTE CULTURE IN TIMES OF
PANDEMIC AT UNIVERSITY OF MOA**

Mario Andrés Navarro Consuegra. mnavarro@ismm.edu.cu. Universidad de Moa, Cuba

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9313-079X>

Jorge Herlán Reina Barzaga jhbarzaga@ismm.edu.cu Universidad de Moa, Cuba

Niurka de la Vara Garrido nvara@ismm.edu.cu Universidad de Moa, Cuba

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9653-7616>

Josefa Mestre Lamorú. jmestre@ismm.edu.cu Universidad de Moa, Cuba

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1402-2177>

Fecha de recepción: 25 de diciembre de 2022

Fecha de aceptación: 2 de febrero de 2023

RESUMEN

Se propuso el diseño de un servicio virtual de información que contribuya a la promoción cultural de la comunidad universitaria de la Universidad de Moa. Para el desarrollo del estudio se utilizaron diversos métodos y técnicas como el histórico lógico, análisis-síntesis, inductivo-deductivo, sistémico estructural, encuestas, entrevistas. Desde el punto de vista práctico el diseño del servicio ofrece las etapas y medios que se requieren para su implementación. Se valoró su validez a partir del desarrollo de talleres de socialización en la Universidad de Moa, obteniéndose juicios favorables que connotan la viabilidad de la propuesta.

PALABRAS CLAVES: promoción cultural; servicios virtuales; servicios bibliotecarios; covid-19

ABSTRACT

The design of a virtual information service that contributes to the cultural promotion of the university community of the University of Moa was proposed. From a practical point of view, the design of the service offers the stages and means required for its implementation. Its validity was assessed from the development of socialization workshops at the University of Moa, obtaining favorable judgments that connote the feasibility of the proposal.

KEYWORDS: cultural promotion; virtual services; library services; covid-19

INTRODUCCIÓN

La COVID-19 afectó significativamente a la vida cultural de comunidades. Las bibliotecas, los monumentos, los centros cívicos, los museos y todos los espacios culturales fueron cerrados.

En la etapa de pandemia en Cuba (marzo 2020 hasta la actualidad) se sufrió los avatares de la enfermedad COVID-19. Los cambios en el entorno laboral ocurrieron rápidamente y los bibliotecarios se enfrentaron a varios desafíos durante el periodo, no solo en el modo en que debían desempeñar su trabajo, sino también a cambios significativos propiciados por la institución o centro al que pertenecía la biblioteca (Howes *et al.*, 2021; Muñoz-Martín *et al.*, 2021, Muñoz-Martín *et al.*, 2022).

La pandemia produjo un impacto general muy negativo, especialmente en las bibliotecas de municipios pequeños y medianos, al interrumpir los servicios tradicionales como préstamo de colecciones y las actividades culturales y de fomento de la lectura organizada tanto dentro como fuera de la biblioteca. La ausencia de actividad presencial es sentida como pérdida por los profesionales que se lamentan de ver sus bibliotecas cerradas o vacías, sin usuarios ni actividades (Romero, Hernández & Gómez, 2021).

En este escenario las bibliotecas han experimentado cambios en sus servicios y propósitos. Los aprendizajes obtenidos desde el inicio de la pandemia han dado

a los bibliotecarios las herramientas para abrir el espectro a más actividades didácticas y sociales (García, 2022).

La promoción es el resultado de tratar la cultura como un proceso y resultado de la coordinación de los procesos sustantivos de la universidad que responden a lo académico, lo investigativo, lo laboral y lo extensionista, mediante la articulación entre factores, agentes y agencias que hacen posible ese desarrollo de la cultura. Esta temática ha sido ampliamente investigada por autores como Souto, Pérez & Hernández (2021); Bernal (2022) y Rovira *et al.* (2022).

En este trabajo se analiza la promoción de la cultura en la Universidad de Moa, durante la etapa de pandemia, así como el papel de la biblioteca y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la promoción de la cultura en los estudiantes de la comunidad Universitaria de Moa.

A partir de la observación y conversaciones con el personal de la biblioteca universitaria se constató la inexistencia de un servicio informativo que sirviera para promover la cultura en la comunidad universitaria de la Universidad de Moa durante el período de la pandemia de manera virtual.

Es por ello que el objetivo de este trabajo se centra en diseñar un servicio virtual de Información desde la biblioteca que aproveche el potencial existente en la Universidad de Moa para la promoción cultural de los estudiantes en tiempos de pandemia.

La solución del objetivo general planteado, de acuerdo con la estrategia investigativa desarrollada, requirió del empleo de métodos teóricos como el análisis-síntesis, para determinar las síntesis teóricas y prácticas relacionadas con el objeto y campo de la investigación; inductivo-deductivo, para valorar los resultados obtenidos en cada etapa del proceso investigativo que se desarrolla; sistémico-estructural-funcional para diseñar y fundamentar el servicio de información.

Los métodos empíricos utilizados fueron la observación, entrevistas a profesores, bibliotecarios, estudiantes e instructoras educativas para diagnosticar el estado del problema y valorar la experiencia en la aplicación de los resultados derivados de la investigación. También se emplea el análisis de documentos para la revisión de informes y documentos y fundamentar el proceso de promoción cultural; además, se utilizó el taller de socialización virtual (Costa & López, 2010; Sucari, 2022) para la obtención de criterios de validez de la propuesta realizada.

DESARROLLO

PAPEL DE LAS BIBLIOTECAS CUBANAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA

A pesar del cierre temporal de las bibliotecas en el país, continuaron con sus labores internas y diversificadas los servicios dirigidos a la comunidad. Entre ellos puede hacerse mención a los trabajos desarrollados por la Biblioteca Nacional José Martí, entre ellos: la selección, revisión, organización y creación de resúmenes de los catálogos de las exposiciones colectivas y personales, programas de mano, entre otros, de la Sala de Arte, para ponerlas al servicio del público una vez que se reinicien las actividades en la institución, los bibliotecarios de la Sala de Música han estado enfrascados en el procesamiento y catalogación de CD de música, confeccionándose las fichas preliminares, la confección de fichas para el registro factográfico y la reorganización de los documentos del archivo vertical de la Sala de Referencias, el procesamiento, confección de fichas de autoridades de documentos en braille y organización de las carpetas con la información digital y audiolibros de la Sala Braille.

Estudios llevados a cabo por Alfonso, *et al.* (2020), Inenarity (2021) y De la Vara *et al.* (2021) abordan el trabajo de las bibliotecas cubanas en tiempo de pandemia reconociendo la destacada labor de las bibliotecas médicas.

Estas modificaron su sistema de funcionamiento y el papel de los profesionales de la salud fue significativo, ellos han garantizado la documentación científica a los profesionales de la salud, el fomento del desarrollo de investigaciones y el fortalecimiento docente-educativo y en general, las vinculaciones con los sistemas de información en salud con la principal premisa de garantizar la salud de los trabajadores y usuarios, haciendo uso de las medidas higiénicas-sanitarias establecidas.

METODOLOGÍA ESTABLECIDA PARA EL DISEÑO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Existen varios aspectos que resultan importantes a la hora de diseñar un servicio de información, además de que hay que tener presente las características propias del servicio que se quiere planificar como:

- ✓ Objetivos del servicio.
- ✓ Recursos disponibles para ofrecer el servicio.
- ✓ Tareas que se deben de realizar.
- ✓ Cronograma de tiempo para ejecutar las tareas.
- ✓ Capital humano necesario.
- ✓ Procedimientos de trabajo.
- ✓ Cliente/usuario.

En la literatura hay referencia de varios modelos para diseñar de forma pormenorizada un servicio de información. En esta investigación se establece una metodología unificada con etapas de varios autores: Gómez y Acevedo (2007), Torres & Rojas (2008) y Setién (2008).

Por tanto los pasos que se tomaron en cuenta utilizar fueron:

- ✓ Identificación y caracterización de los usuarios.
- ✓ Identificación de las necesidades informativas de los usuarios.
- ✓ Definición del servicio de información.
- ✓ Definición del personal, materiales y equipamiento.
- ✓ Diseño detallado del servicio.
- ✓ Establecimiento de los elementos a controlar.
- ✓ Promoción del servicio.
- ✓ Determinación de los canales de retroalimentación.
- ✓ Valoración de los resultados.

Estado actual de la promoción cultural en la universidad de moa

Para profundizar en la investigación fue necesario diagnosticar el estado actual de la promoción cultural en la Universidad el cual se realizó con los directivos, docentes y estudiantes en la Universidad de Moa.

Las insuficiencias detectadas revelan limitaciones en el desarrollo de la promoción cultural desde la universidad. Se evidencia que estas insuficiencias se originaron debido a:

- ✓ Las dificultades en la aplicación de acciones de promoción cultural desde la Universidad donde se integren las influencias de los agentes socializadores de los contextos para contribuir al desarrollo de la cultura de los estudiantes.
- ✓ El insuficiente aprovechamiento de las potencialidades de las TIC en las estrategias que se diseñan en las carreras universitarias para la promoción cultural de los estudiantes.
- ✓ El insuficiente uso de las potencialidades de la biblioteca universitaria para promover la cultura en la comunidad universitaria de la UMOA.

Diseño de un servicio virtual de información para la promoción cultural en la UMoA en tiempos de pandemia

1era etapa: Identificación de los usuarios del servicio y necesidades de información.

A los fines de este diseño, se consideraran usuarios potenciales del servicio toda la comunidad universitaria de la Universidad de Moa y comunidad de Moa en general que puedan acceder al portal bibliotecario en cualquier momento.

Las necesidades de información reconocidas son las siguientes:

- ✓ Acceso a libros de literatura universal en línea.
- ✓ Acceso a revistas y periódicos en línea.
- ✓ Servicio de referencia en línea.
- ✓ Acceso a películas de diferentes nacionalidades y géneros.
- ✓ Acceso a clases de diferentes manifestaciones artísticas.
- ✓ Orientación profesional.
- ✓ Libros de manualidades.

Estas necesidades responden a interrogantes cómo:

- ✓ ¿Qué libros de literatura universal posee la biblioteca?
- ✓ ¿Qué libros tienen de José Saramago?
- ✓ ¿Cuáles son los poemas que tienen de Carilda Oliver?
- ✓ ¿Qué revistas tienen sobre el Cine Cubano?
- ✓ ¿Cómo puedo acceder a un libro de literatura universal a texto completo?
- ✓ ¿Cómo puedo acceder a los datos biográficos de Mario Benedetti?
- ✓ ¿Qué películas tienen del género suspenso?
- ✓ ¿Cómo puedo estudiar metalurgia en la UMoA?
- ✓ ¿Cómo ver las pinturas del artista de la plástica Fernando de la Vara?
- ✓ ¿Cómo saber del repertorio del grupo musical local Valparaíso?

Todas las necesidades identificadas especifican el interés de las personas en cuanto a lecturas, datos biográficos de personas, información acerca de servicios informativos, actividades para realizar en el tiempo de confinamiento, entre otras.

2da etapa: Definir los objetivos del diseño del servicio de información

El servicio diseñado tiene varios objetivos, todos con vista a mejorar la calidad de vida en tiempos de crisis sanitaria, así como incentivar la lectura y el uso de las bibliotecas universitarias en su función social, además, de satisfacer necesidades espirituales y humanas.

Estos objetivos son:

- ✓ Cubrir necesidades informativas que desarrollen la cultura general e integral de los estudiantes y otras personas de la comunidad de Moa.
- ✓ Ampliar las funciones de la biblioteca universitaria, gestionando información de carácter cultural.

Características fundamentales del servicio de información

- ✓ Brindar servicio gratuito a diversas categorías de usuarios, principalmente a la comunidad universitaria.
- ✓ Dar a conocer informaciones del ámbito cultural y local.
- ✓ Facilitar el acercamiento virtual de los usuarios a la biblioteca universitaria.
- ✓ El servicio se ofertará desde el portal web de la biblioteca universitaria de la UMOa <https://biblioteca.ismm.edu.cu/>

Productos ofrecidos para el desarrollo del servicio

Para desarrollar el servicio se brindará como producto todo tipo de datos e informaciones que resulten de interés a los usuarios del servicio.

Esta información puede ser un título de un libro, una reseña de la vida de un escritor, una novela a texto completo, un video de una clases de música, una reseña de una obra de arte, datos (una fecha, una dirección electrónica de un museo, una partidura musical, etc.)

3era etapa: definición del personal, materiales y equipamiento disponible

Personal del contacto

Dos especialistas en información de la biblioteca universitaria (promotor de lectura, y referencista). Para ello es preciso que tengan formación universitaria, facilidad de expresión escrita, oral y comunicación, habilidades informáticas, así como actualización constante sobre el acontecer cultural y literario.

Aliados externos

Un instructor de arte para cada una de las siguientes manifestaciones artísticas: música, danza, teatro.

Un profesor de idioma ruso, inglés y español.

Para facilitar el trabajo se deberá contar con un catálogo de todos los libros existentes en la colección de literatura universal impresos y digitales y disponer de una colección de enciclopedias y diccionarios en formato digital, así como un banco de películas, entre otras colecciones.

El servicio se ofrecerá desde la casa de los especialistas, y en las ocasiones permisibles desde la biblioteca.

Se aprovecharán los recursos de la Universidad de Moa, tales como la telefonía móvil, acceso a internet y al portal de la biblioteca, canal de *YouTube*, *Facebook* y el *Whatsapp*

Se deberá tener un registro que contemple los datos pertinentes de los usuarios que van interactuando con los especialistas, así como se llevaría el control de todas las solicitudes satisfechas e insatisfechas.

4ta etapa: definición detallada del servicio. Acciones a desarrollar

- ✓ Aseguramiento de los recursos tanto humanos como materiales y fortalecimiento de las relaciones de coordinación.
- ✓ Sensibilización de los agentes socializadores sobre la necesidad de aplicar de forma consciente el servicio diseñado.
- ✓ Preparación de los especialistas que participan en la promoción cultural.
- ✓ Capacitación de los colaboradores que participan en la promoción cultural.

En la etapa de implementación de las acciones de promoción cultural se ponen en práctica todas las acciones que fueron diseñadas con el propósito de desarrollar la promoción cultural, mediante el uso de las TIC.

- ✓ Diseño de las acciones para la promoción cultural, mediante el uso de las TIC a partir de la coherencia y armonía que debe existir en el accionar de los agentes de los diferentes contextos.
- ✓ Puesta en práctica de las acciones para la promoción cultural, mediante el uso de las TIC.

PROPUESTAS DE LAS PRINCIPALES ACCIONES DESDE LA VIRTUALIDAD PARA DESARROLLAR EL SERVICIO

- ✓ Exposiciones culturales virtuales: Se promueve lo más autóctono de la identidad cultural de los estudiantes de países de cada región geográfica, propician el conocimiento de las tradiciones de cada país, se realizan con el fin de divulgar lo más significativo de su cultura en diferentes manifestaciones culturales con un alto sentido estético, característico de cada región. De esta forma se muestra el mosaico cultural que conforma la UMoa.

- ✓ Sugerencia virtual del libro y la literatura de mi país: Se brinda desde una sección del portal web de la biblioteca «Abre este libro y lee».
- ✓ Acceso a materiales audiovisuales. Disponer en el portal web de la biblioteca de materiales audiovisuales, la conmemoración de fechas históricas cubanas.
- ✓ Disponer cursos en línea: cursos de música, danza, teatro, artes plásticas, dibujo, taller literario, cine debate, idioma ruso e inglés, orientación profesional, y redacción y ortografía.
- ✓ Charlas online, conversatorios sobre promoción de lectura.

5ta etapa: establecimiento de los elementos a controlar

- ✓ Cumplimiento de los objetivos propuestos en el servicio, en la medida que se cumplan, habrá mayor satisfacción de los usuarios a quien va dirigido el servicio.
- ✓ La existencia física y electrónica de colecciones de enciclopedias, diccionarios, libros de literatura universal a texto completo, banco de películas, pinturas, tutoriales de clases de música, danza, pintura, clases de idiomas.
- ✓ Registro y control de usuarios que interactúen con el portal de la biblioteca, ya que a partir de este registro se realizarán las estadísticas del servicio.

6ta etapa: promoción del servicio

Se utilizará el mismo portal web de la biblioteca, y los medios de difusión masiva locales (portal del ciudadano en Moa, la emisora La Voz del Níquel y el canal comunitario Moa TV)

<https://biblioteca.ismm.edu.cu/>

<https://www.moa.gob.cu>

<https://teveo.cu/live/audio/2RERnDm33FgdEuse>

7ma: determinación de los canales de retroalimentación

La retroalimentación es un eslabón esencial en el funcionamiento de un servicio de información.

Las vías que se utilizan para reconocer las necesidades que no fueron identificadas desde el inicio, y además conocer el impacto que va surtiendo el servicio en los usuarios son:

- ✓ Se elaboraran cuestionados que permitan actualizar aspectos significativos y relevantes del servicio.
- ✓ Se monitorearan las necesidades de información de los usuarios para brindar más acertadamente lo que necesitan.

8va etapa: evaluación del servicio

Se declaran dos variables importantes a tener en cuenta:

1. Elementos del diseño del servicio que validan y actualizan los resultados: temáticas de interés del usuario, infraestructura y tecnologías utilizadas en el desarrollo del servicio, capacitación de las especialistas involucradas en el servicio.
2. Elementos de satisfacción de las necesidades de los usuarios: personal intermediario, tiempo ahorrado al usuario, necesidades cubiertas, nivel de satisfacción del usuario.

9na etapa: implementación del servicio

La investigación plantea una propuesta que deberá ser aprobada por la Rectoría, los directivos de la biblioteca, extensión universitaria, departamentos de especialistas involucrados y Sectorial de Cultura del territorio.

10ma etapa: valoración de los resultados

El taller de socialización desarrollado apunta favorablemente a considerar que las acciones de promoción cultural propuestas en el diseño del servicio mediante el uso de las TIC es pertinente y viable para su aplicación en la práctica.

La implementación de las acciones de promoción cultural desarrolladas en las diferentes etapas del diseño, mediante el uso de las TIC, puede evidenciar aspectos positivos en el proceso, en los agentes implicados y en los estudiantes.

CONCLUSIONES

El proceso de búsqueda de información científica implementado permitió sustentar los argumentos teóricos y metodológicos que sustentan el diseño del servicio virtual de promoción cultural para contribuir mediante las potencialidades de las TIC, con un proceso participativo que refiere un vínculo recíproco entre el estudiante y la cultura a través de la identidad y las necesidades culturales en función de elevar la calidad de vida de la comunidad universitaria y del territorio de Moa. El trabajo realizado permitió diseñar un servicio adaptado para tiempos de crisis sanitaria, que favorece a la transformación y defensa de la cultura general e integral del estudiante universitario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfonso, I., Alonso P., Fernández, M., Alfonso, j. E., Zacca, G., Izquierdo, T. & Reyes, C. (2020). Aportes del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas frente a la COVID-19. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 31(3), 1-18.

Arcos, R. 2010. *La lógica de la excepción cultural*. Madrid: Cátedra.

Bernal, E. (2022). La promoción cultural y artística. Un camino con muchos recovecos. *Redoma* 1(4), 33-37.

Costa, P. & López, S. (2010). Socialización y ambientes virtuales. *Educación y futuro: Revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, 22, 109-128.

De la Vara, N., Bauta, N., Casal, L., Melina, Y. & Fonseca, V. (2021). Estrategia de búsqueda de información acerca del funcionamiento de las bibliotecas cubanas en tiempos de COVID-19. *Ciencia & Futuro*, 11(4), 112-127. Disponible en: http://revista.ismm.edu.cu/index.php/revista_estudiantil/article/view/2114.

García, S. (2022). *El rol de las bibliotecas en la pandemia*. Observatorio para futuro de la Educación. Disponible en: <https://observatorio.tec.mx/edu-news/bibliotecarias-pandemia>.

Gómez, M. I.; Acevedo, J. A., (2007). *La logística moderna en la empresa*. Tomo 1. La Habana, Editora LOGICUBA,

Howes, L., Ferrell, L., Pettys, G., y Roloff, A. (2021). Adapting to Remote Library Services during COVID-19. *Medical Reference Services Quarterly*, 40(1), 35-47. DOI: <https://doi.org/10.1080/02763869.2021.1873616>

Inenarity, Y. F. (2021). Las bibliotecas médicas en la atención Primaria de salud frente a la COVID-19 en Cuba. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*. (ACIMED), 32(3), 1-4. Muñoz-Martín, B., De la Cámara-de las Heras, J. M., Salcedo-Sánchez, M.-C., Escudero-Gómez, C., y Campal-Robledo, T. (2021). *El papel de las bibliotecas de Ciencias de la Salud en emergencias sanitarias*. *Temperamentvm*, 17, e17010.

Muñoz-Martín, B.; Salcedo-Sánchez, C.; Villegas-Tripiana, I.; Escudero-Gómez, C.; De la Cámara-de las Heras, J. M. (2022). COVID-19 y las Bibliotecas

especializadas en Ciencias de la Salud de hospitales públicos en España. *Revista Española de Documentación Científica*, 45(4), e341. <https://doi.org/10.3989/redc.2022.4.1920>

Romero, E., Hernández, M., & Gómez, J. (2021). Función social y digital de las bibliotecas públicas en *España tras la crisis económica y sociosanitaria: perspectivas y retos*. *Profesional de la información*, 30(5), 1-6. Disponible en: <https://doi.org/10.3145/epi.2021.sep.10>.

Rovira, Y., López, E., Rojas, A., Gilimas, A. M. (2022). La formación de estudiantes universitarios para la promoción de la lectura: aportes desde una concepción extensionista. *Mendive* 20 (1). 123-138 Disponible en: <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/2681>.

Setián, E. (2008). Infobibliología: un nuevo nombre para la disciplina del sistema de conocimientos bibliológico-informativos. *Acimed*, 17(1).

Souto, L., Pérez, Y. & Hernández M. (2021). Sistema de talleres para la promoción cultural en la superación profesional del docente de la Educación Artística. *Dedica, Revista de Educación y Humanidades*. 19, 161-178.

Sucari, H. C. (2022). Educación y redes sociales: aliados en tiempos de pandemia. *Educación Médica*, 23(3).

Torres, M. & Rojas, D. (2008). Modelo de evaluación de la calidad de la información corporativa en los servicios médicos. *Enlace*, 5(3), 25-44.