



El nuevo modelo de Biblioteca Universitaria en Chile y su relación con el modelo anglosajón CRAI

Edith Berlinda Romero Ibáñez

ADVERTIMENT. La consulta d'aquesta tesi queda condicionada a l'acceptació de les següents condicions d'ús: La difusió d'aquesta tesi per mitjà del servei TDX (www.tdx.cat) ha estat autoritzada pels titulars dels drets de propietat intel·lectual únicament per a usos privats emmarcats en activitats d'investigació i docència. No s'autoritza la seva reproducció amb finalitats de lucre ni la seva difusió i posada a disposició des d'un lloc aliè al servei TDX. No s'autoritza la presentació del seu contingut en una finestra o marc aliè a TDX (framing). Aquesta reserva de drets afecta tant al resum de presentació de la tesi com als seus continguts. En la utilització o cita de parts de la tesi és obligat indicar el nom de la persona autora.

ADVERTENCIA. La consulta de esta tesis queda condicionada a la aceptación de las siguientes condiciones de uso: La difusión de esta tesis por medio del servicio TDR (www.tdx.cat) ha sido autorizada por los titulares de los derechos de propiedad intelectual únicamente para usos privados enmarcados en actividades de investigación y docencia. No se autoriza su reproducción con finalidades de lucro ni su difusión y puesta a disposición desde un sitio ajeno al servicio TDR. No se autoriza la presentación de su contenido en una ventana o marco ajeno a TDR (framing). Esta reserva de derechos afecta tanto al resumen de presentación de la tesis como a sus contenidos. En la utilización o cita de partes de la tesis es obligado indicar el nombre de la persona autora.

WARNING. On having consulted this thesis you're accepting the following use conditions: Spreading this thesis by the TDX (www.tdx.cat) service has been authorized by the titular of the intellectual property rights only for private uses placed in investigation and teaching activities. Reproduction with lucrative aims is not authorized neither its spreading and availability from a site foreign to the TDX service. Introducing its content in a window or frame foreign to the TDX service is not authorized (framing). This rights affect to the presentation summary of the thesis as well as to its contents. In the using or citation of parts of the thesis it's obliged to indicate the name of the author.



***El nuevo modelo de Biblioteca Universitaria
en Chile y su relación con el modelo
anglosajón CRAI***

TESIS DOCTORAL

Edith Berlinda Romero Ibáñez

Barcelona, Mayo de 2012

UNIVERSITAT DE BARCELONA

Departament de Biblioteconomia i Documentació

Programa de doctorado: *Informació i documentació en l'era digital*
(Bienni 2005-2007)

El nuevo modelo de Biblioteca Universitaria en Chile y su relación con el modelo anglosajón CRAI

Tesis doctoral que presenta Edith Berlinda Romero Ibáñez para optar al
título de doctora por la Universidad de Barcelona especialidad
Documentación

Directoras: Carina Rey y Núria Balagué

Barcelona, Mayo de 2012

Dedico este trabajo a mi esposo Alfonso Silva, por su paciencia y apoyo incondicional en el desarrollo del doctorado. A mis hijas Tatiana y Sofía Silva, por su cariño y apoyo en lo que yo no podía hacer. A mi madre Ana Ibáñez por sus diarias bendiciones. A mi hermana Ana Laura Romero y mi sobrina Andrea Hojas, por su cariño y respaldo en el cuidado de mi madre. A Víctor Butron, por su alegría y apoyo a mis hijas. A mi padre Héctor Romero, a Félix Hojas y Olinda Arancibia, que no están presentes pero siempre lo estarán en nuestros corazones.

Agradezco a mis profesoras Carina Rey y Núria Balagué, su excelente dirección, orientación y todos los consejos que me dieron en el desarrollo de la tesis. Su apoyo ha sido fundamental en el logro de este trabajo y, a pesar de la distancia geográfica, siempre ha habido una buena instancia para lograr la comunicación y el ánimo en todo lo que fuera necesario.

A Marta Reyes por su apoyo en la disposición y compilación de los capítulos de la tesis, y a Andrea Araya por su colaboración en el aprendizaje del uso primario del programa SPSS tan esquivo y a la vez eficiente.

También quiero agradecer al profesor Ernest Abadal, el haberme apoyado, aconsejado y orientado en mis estudios así como en mi estadía en Barcelona.

A mis amigos Francesc Castelló y Teresa Pampols, por su aprecio y respaldo en mi estadía catalana, y a mi querida amiga María Teresa Pujol, que me apoyó sabiamente y me dio su respaldo en innumerables situaciones de los cursos del doctorado y personales.

Finalmente, a mis queridos compañeros de trabajo que siempre estuvieron dispuestos a ayudarme y respaldar el trabajo de la biblioteca y todo tipo de información requerida por mí. Al Vicerrector de Sede, Don Luis Moncayo, por su disposición al permitirme postular y desarrollar el doctorado en España. A mi amiga Marinella Pinasco, por su aliento y cariño en el proceso. A Pedro Toledo y María Luz Fernández, por su alegría y cariño. Y a todos los que me han acompañado en silencio y con aprecio.

Coquimbo, Chile, Mayo 2012

SUMARIO

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Definición del tema de investigación	17
1.2 Justificación e interés de la investigación.....	18
1.3 Hipótesis del trabajo	20
1.4 Objetivos de la investigación	21
1.4.1 Objetivo principal	21
1.4.2 Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1 Enfoque de la investigación	22
2.1.1 Calendario de la investigación	24
2.2 Primera fase del estudio: estado del arte	24
2.2.1 Revisión documental descriptiva	25
2.2.2 Otras fuentes de información	25
2.3 Segunda fase del estudio: diseño del estudio empírico	25
2.3.1 Validación del instrumento	28
2.3.2 Elementos para la resolución de la hipótesis	29
2.3.3 Determinación de la población	53
2.4 Tercera fase del estudio: estudio de campo	54
2.5 Cuarta fase del estudio: análisis de datos y redacción de conclusiones	55
2.5.1 Análisis de fiabilidad de la segunda parte del cuestionario	55

CAPTÍTULO III. MARCO TEÓRICO: EL CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN, CRAI 56

3.1 Elementos subyacentes del CRAI56

3.1.1 Modelos educativos y su nuevo paradigma56

3.1.1.1 El proceso de enseñanza-aprendizaje57

3.1.1.2 El nuevo modelo pedagógico en la universidad actual58

3.1.1.3 El modelo constructivista58

3.1.2 La implementación de las tecnologías de la información y la comunicación TICs, su contexto y aplicación58

3.2 Concepto CRAI65

3.3 Características del entorno CRAI69

3.3.1 Visión69

3.3.2 Misión.....69

3.3.3 Objetivos69

3.3.4 Organización.....72

3.3.5 Estructura orgánica.....74

3.3.6 Organización de espacios (físicos y virtuales) y planificación estratégica funcional76

3.3.7 Servicios78

3.3.8 Cualidades que debe reunir este nuevo espacio86

CAPÍTULO IV. ESTADO DE LA CUESTIÓN DE LOS CENTROS DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI), UNA APROXIMACIÓN SOBRE LOS CENTROS IMPLEMENTADOS EN EL REINO UNIDO, ASTRALIA, ESTADOS UNIDOS Y ESPAÑA 97

4.1 Antecedentes del desarrollo del CRAI97

4.2 Reino Unido102

4.2.1 Boermemouth University, Academic Suport – Library and Learning Support102

4.2.2 University of Dundee, Library and Centre (LLC)	105
4.2.3 University of Wolverhampton, Learning and Information Service	107
4.2.4 University of Bedfordshire, Learning Resources	109
4.2.5 University of Hertfordshir, Learning Resources Centres	111
4.2.6 Liverpool John Moores University, Library and Student Support Home	113
4.2.7 Nottingham Trent Universtiy, Libraries and Learning Resources	115
4.3 Australia	116
4.3.1 University of South Australia, Library	116
4.3.2 The University of Western Australia, Library	118
4.3.3 University of Sidney, Library	120
4.3.4 University of Newcastle, Library and Computing	122
4.3.5 University of Queensland, Libray	123
4.4 Estados Unidos	125
4.4.1 Cornell University, Library	125
4.4.2 Harvard University, Library	127
4.4.3 University of Arizona, Library and Integrated Learning Center, ILC	129
4.4.4 San Diego Mesa Collage, Learning Resources Center – Center for Learning Independent	131
4.4.5 University of North Caroline – NSU, Libraries	133
4.4.6 Marymount University, Library and Learning Services	134
4.4.7 State University of New York – Broome Community College, Cecil C. Tyrrell Learning Resource Center	136
4.4.8 Minnesota State University Mankato, Library – Educational Center Resources	138

4.5 España	141
4.5.1 Universidad de Pompeu Fabra, Biblioteca y TIC Centro de Resources para el Aprendizaje y la Investigación CRAI	141
4.5.2 Universidad de Sevilla, Biblioteca	143
4.5.3 Universidad Carllos III, Biblioteca	147
4.5.4 Universidad de Barcelona, Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación CRAI	151
4.6 Chile	155
4.6.1 Universidad de Chile, biblioteca	155
4.6.2 Universidad de Tarapacá, sistema de bibliotecas	157
4.6.3 Universidad de Talca, sistema de bibliotecas	159
4.6.4 Pontificia Universidad Católica, sistema de bibliotecas SIBUC	160
4.6.5 Pontificia Universidad Católica de Valparaíso	162
4.6.6 Universidad André Bello, biblioteca	164
4.7 Análisis y síntesis de los servicios identificados en la web de bibliotecas o centros universitarios anglosajones, español y chileno	166
CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	174
5.1 Características generales de las bibliotecas universitarias de Chile	176
5.1.1 Caracterización general	176
5.1.2 Tablas de contingencia	180
5.2 El nuevo modelo de biblioteca universitaria de Chile y su relación con el modelo anglosajón CRAI	182
5.3 Contexto actual de las bibliotecas chilenas	320
5.4 Elementos y características de las bibliotecas de las universidades de Chile. Similitudes	325

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN	340
6.1 ¿La biblioteca universitaria desarrollada en Chile corresponde al concepto y modelo de biblioteca universitaria CRAI?	342
6.1.1 Biblioteca y servicio de Informática	344
6.1.2 Biblioteca y servicio de Información Institucional	345
6.1.3 Biblioteca y servicio de producción multimedia	346
6.1.4 Biblioteca y servicio pedagógico de innovación docente	348
6.1.5 Biblioteca y servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad	349
6.1.6 Biblioteca y servicio o laboratorio de idiomas	350
6.1.7 Biblioteca y servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes	351
6.2 ¿Existe flexibilidad en la estructura organizativa de las universidades para poder plantear cierto grado de integración o trabajo conjunto entre la biblioteca y los servicios de informática, información institucional, producción multimedia, pedagógico de innovación docente, edición y publicación de la productividad académica de la universidad, e información global de acogida de la universidad dirigido a los estudiantes?	352
6.2.1 Biblioteca y servicio informático	353
6.2.2 Biblioteca y servicio de información institucional	354
6.2.3 Biblioteca y servicio de producción multimedia	354
6.2.4 Biblioteca y servicio pedagógico de innovación docente	355
6.2.5 Biblioteca y servicio de edición y producción de la productividad académica de la universidad	355
6.2.6 Biblioteca y servicio o laboratorio de idiomas	355
6.2.7 Biblioteca y servicio de información global y acogida de la universidad a los estudiantes	356
6.3 ¿Cuál es la percepción de los profesionales que dirigen las bibliotecas respecto al grado de flexibilidad existente?	356

6.4 ¿Es posible implementar el nuevo concepto CRAI en nuevos proyectos de biblioteca universitaria de las instituciones de educación superior de Chile?	356
6.5 ¿Existen actualmente en proceso proyectos orientados a la integración de algunos de los elementos o características del concepto CRAI?	357
6.6 ¿Actualmente se encuentran en desarrollo objetivos transversales de entrega de servicios con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación?	358
6.7 ¿Qué elementos o características de las bibliotecas universitarias de Chile presentan similitud, igualdad o diferencia en relación a los elementos o características distintivas que presenta el concepto CRAI?	358
6.8 ¿Existe en el plan estratégico de las bibliotecas, objetivos tendientes a la integración o trabajo conjunto con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación?	361
6.9 Aportes sobre temas consultados en relación al nuevo modelo de biblioteca universitaria anglosajón u otros aspectos sobre las nuevas bibliotecas universitarias chilenas	361
6.10 Reflexiones y conclusiones finales	362
6.11 Recomendaciones para futuras propuestas de remodelación o formulación de nuevos proyectos de biblioteca universitaria	367
BIBLIOGRAFÍA	373
ANNEXOS	392
Anexo I. Directorio de bibliotecas participantes en la encuesta	392
Anexo II. Carta y cuestionario	393
Anexo III. Índice de figuras e índice de tablas	428

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Enseñar a los alumnos para que sean aprendices autónomos, capaces de aprender a aprender así como que sean independientes y autorregulados, es, en la actualidad, uno de los objetivos más valorados y perseguidos dentro de la educación superior. El desarrollo de múltiples investigaciones entorno al tema y la irrupción de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en todos los ámbitos, está permitiendo estar más cerca de esta meta. En el ámbito de la biblioteca, las TICs han sido un medio que ha impactado en la percepción, concepción, procesos y formas de otorgar nuevos servicios con recursos digitalizados y procesados para ser dispuestos a los usuarios a través de distintos soportes y plataformas tecnológicas.

Así la biblioteca universitaria, se centra en una misión participativa y colaborativa, constructivista en donde los recursos y espacios sean adecuados y de calidad para formar parte del proceso de enseñanza-aprendizaje de la universidad.

Los países anglosajones y el español implementaron un nuevo modelo y concepto de biblioteca universitaria denominado Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI), donde se produce la convergencia o integración de los distintos servicios que apoyan la actividad académica, y conviven en un entorno físico y virtual los recursos y las tecnologías, con profesionales capacitados con competencias

interdisciplinarias para desarrollar un trabajo “centrado en el usuario... y con el usuario”¹.

Chile se ha visto influenciado por esta nueva realidad educacional del ámbito europeo y ante los cambios producidos en la Enseñanza Superior, las bibliotecas universitarias han ejecutado diversos proyectos tendientes a innovar, modernizar y lograr el mejoramiento de la calidad de sus recursos, servicios, tecnologías e infraestructura física.

Como parte del proceso de innovación y modernización de las bibliotecas universitarias se han incorporado recursos y herramientas que posibilitan las TICs, tanto para el cuerpo académico, como para el alumnado. Para los primeros, se han provisto los accesos en línea a los recursos de información y multimedia y distintos programas de apoyo a sus actividades. Para los segundos, se han provisto los espacios físicos en entornos acondicionados con recursos y tecnologías en relación a las distintas formas de aprendizaje, grupal/colaborativo, e individual, espacios para conferencias, ensayos de presentaciones de trabajos, exámenes, proyecto de titulación y seminarios entre otras instancias.

Esta implementación se ha ido produciendo en distintos grados en las nuevas o remodeladas bibliotecas universitarias a partir del año 1999, tanto en universidades públicas y privadas que tienen financiamiento fiscal, como en universidades privadas con financiamiento propio.

Los proyectos mencionados anteriormente constituyen una modernización del sistema de biblioteca universitaria, en el cual podrían estar integrados o no, en diferentes grados, los diversos elementos y características del modelo de biblioteca universitaria CRAI.

En este contexto, se hace necesario desarrollar una investigación para conocer e identificar los elementos y características propias del CRAI en el modelo de biblioteca universitaria de Chile y, a la vista de los resultados obtenidos, plantear sugerencias o recomendaciones que puedan ser útiles para realizar una integración del concepto CRAI en proyectos actuales o futuros. Esto permitiría lograr un importante posicionamiento a nivel iberoamericano de la biblioteca universitaria chilena.

¹ Celestino Angulo, Sonsoles (2007). Cita de la exposición “Los CRAI en Europa: cambio cultural y estrategias en la gestión de recursos humanos. Jornada: Profesionales para los CRAI ¿estamos preparados para los cambios? <http://www.sedic.es/CRAI-Sonsoles_Celestino.pdf>. (Consulta: 13/12/2008).

Por todo lo anteriormente citado, este proyecto de investigación se desarrolla en seis capítulos:

El primero, define y delimita el tema de la investigación, que pretende profundizar en el estudio del modelo de biblioteca desarrollado en el ámbito de la educación superior en Chile y la metodología a utilizar.

El segundo, presenta el marco teórico del nuevo modelo de biblioteca universitaria, CRAI, desarrollado e implementado en el ámbito de países anglosajones y español.

El tercero, explica el estado del arte del desarrollo y evolución del nuevo modelo de biblioteca universitaria CRAI implementado en el Reino Unido, Australia, Estados Unidos y España.

El cuarto, expone el estado actual del nuevo modelo de biblioteca universitaria desarrollado en Chile con la resolución de la hipótesis planteada.

El quinto, muestra las conclusiones de este trabajo, y se exponen las sugerencias y/o recomendaciones que pueden ser consideradas frente a la posible integración de los elementos o características del modelo CRAI, en nuevos proyectos de bibliotecas o en la reformulación de proyectos actuales.

El sexto, plasma las conclusiones de la investigación.

Finalmente, cierran este proyecto la bibliografía consultada y los anexos:

El **anexo I**, contiene el directorio de bibliotecas universitarias de Chile que participaron en la respuesta de la encuesta.

El **anexo II**, incluye el formulario de la encuesta y la carta de presentación.

El **anexo III**, presenta el índice de figuras y tablas.

1.1 Definición del tema de investigación

En los países del ámbito anglosajón, y más recientemente en España, se ha implementado un nuevo modelo de biblioteca universitaria denominado Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI), cuya misión es proporcionar recursos, servicios y entornos de calidad para apoyar y contribuir a la innovación y excelencia de la docencia, el aprendizaje y la investigación en las universidades.

En este mismo contexto, pero focalizado en Chile, se ha desarrollado un nuevo modelo de biblioteca universitaria que incorpora recursos de información relevante², Tecnologías de la Información y Comunicación TICs, multimedia, y entornos apropiados para el aprendizaje, la docencia e investigación³, lo cual fue indicado como una de las prioridades del Programa de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación Superior, MECESUP⁴, del Ministerio de Educación de Chile. Lo anterior también se ha replicado en alguna medida en las universidades privadas especialmente las que actualmente se encuentran acreditadas, a nivel nacional, en los ámbitos de gestión, docencia e investigación.

Al respecto, la investigación académica del área bibliotecaria sobre este nuevo modelo es escasa, existiendo solamente una tesis doctoral que se refiere al tema de recursos humanos de las bibliotecas universitarias, haciendo especial mención sobre la necesidad de direccionar recursos de modernización del sistema nacional de bibliotecas universitarias chilenas a las TICs⁵. No obstante, se encuentran informes técnicos⁶ de los proyectos desarrollados por veinticinco bibliotecas que describen específicamente los resultados alcanzados en cada una de ellas, y que forma parte del requerimiento del programa MECESUP.

² Programas patrocinados por la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT, <www.conicyt.cl/información>, que integra la Comisión para el Acceso a la Información Científica Electrónica CINCEL <www.cincel.cl>. (Consulta: 15/12/2008).

³ Desarrollo que ha sido llevado a cabo especialmente en las veinticinco universidades chilenas estatales y privadas tradicionales que se encuentran adscritas al Consejo de Rectores de Universidades CRUCH y cuentan con financiamiento fiscal.

⁴ MECESUP, Programa que forma parte de los objetivos del Ministerio de Educación Superior de Chile.

⁵ Matus Sepúlveda, Gladys. (2002). *Los Recursos Humanos de las Bibliotecas Universitarias: Exigencias, Conflictos y Necesidades de Formación*. Programa de Doctorat: Intervenció Psicopedagógica en la Diversitat. Lleida: Universitat de Lleida. Facultat de Ciències de l'Educació. Departament: Pedagogia y Psicologia. <<http://www.tesisexarxa.net/>>. (Consulta: 15/12/2008).

⁶ SIES, Servicio de Información de Educación Superior, <<http://www.sies.cl>>. (Consulta: 19/12/2008).

En este sentido, el estudio examina los principales elementos y características del modelo de bibliotecas universitarias chilenas con relación a los distintos elementos y características que se encuentran presentes en el CRAI, que deberían ser considerados en reformulaciones o futuros proyectos de bibliotecas universitarias de Chile.

1.2 Justificación e interés de la investigación

Chile actualmente se encuentra en un proceso de modernización de la educación superior, propiciando un conjunto de diversos cambios apoyados por leyes, políticas e instrumentos que tiendan a afrontar los nuevos desafíos que deben experimentar las instituciones de educación superior bajo un nuevo modelo educativo y una estructura curricular que busca insertar el modelo de formación por competencias.

Para garantizar la calidad y equidad de la formación de los alumnos en el nuevo modelo educativo, se han desarrollado distintos proyectos orientados por una parte a la renovación curricular por competencias, y por otra a la implementación de recursos y servicios necesarios para el logro de esos objetivos, los cuales se han llevado a cabo en las universidades estatales y privadas tradicionales que se encuentran adscritas al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH), a través del *Programa de Mejoramiento de la Calidad en la Enseñanza Superior, MECESUP*⁷, de Chile. El financiamiento de proyectos de reformulación o implementación de nuevas bibliotecas se ha producido a través de la participación en concursos convocados y propiciados por el Programa de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación Superior MECESUP, desde su implementación en el año 1999 al año 2011.

Estos proyectos se han desarrollado bajo la línea tendiente al logro de la Equidad en el Acceso a la Calidad del aprendizaje del estudiante, docencia e investigación en donde el MECESUP puso especial énfasis en la modernización de bibliotecas universitarias, trabajo en red, comienzo del uso de la Web of Science, el Consorcio para el Acceso a la Información Científica Electrónica CINCEL, e integración de las Tecnologías de Información y Comunicación TICs en todos los ámbitos académicos de gestión institucional y servicios de apoyo académico.

El Programa MECESUP ha jugado un importante rol en la transición de las bibliotecas universitarias chilenas hacia el modelo CRAI, ya que junto con aprobar los objetivos de

⁷ MECESUP otorga el financiamiento a proyectos y planes de mejoramiento institucional adjudicados por medios competitivos o negociados a través del Fondo de Innovación Académica, FIAC y los Convenios de Desempeño, CDs.

innovación y modernización de las bibliotecas otorgó el respaldo del estudio de los nuevos modelos de biblioteca universitaria extranjeras, lo que se tradujo en pasantías de profesionales bibliotecarios e informáticos efectuadas especialmente en Europa y Estados Unidos permitiendo conocer in situ el nuevo modelo CRAI, su plan de desarrollo estratégico, la arquitectura física y espacial, los recursos de información relevante, las Tecnologías de Información y Comunicación TICs, y los servicios o dimensiones integradas para el apoyo académico.

Todos estos recursos y herramientas mencionadas conformaron un escenario de amplias posibilidades lo cual se transfirió hacia la incorporación de algunos de los elementos o características propias del modelo y filosofía CRAI en las nuevas bibliotecas universitarias chilenas pertenecientes al CRUCH, y aun cuando no todas las bibliotecas han sido identificadas bajo el acrónimo CRAI, sí se aprecia que han incorporado algunos servicios o dimensiones del mismo, existiendo una transición parcial o de avanzada hacia este modelo, lo cual se incluyó en los objetivos de las bibliotecas respondiendo al alto interés del Programa MECESUP por respaldar servicios adecuados y eficientes para el aprendizaje del estudiante, la docencia e investigación en todas las bibliotecas de las universidades estatales y tradicionales de Chile.

Lo anterior, también se fortaleció con la capacitación y perfeccionamiento de profesionales bibliotecarios e informáticos con el fin de obtener las competencias necesarias para la aplicación y desarrollo de sus actividades y funciones con calidad y efectividad.

Asimismo, se destaca que en algunas universidades privadas se han concretado proyectos de modernización de bibliotecas a través recursos institucionales propios.

En este escenario, la biblioteca universitaria debe cumplir nuevos roles en la prestación de servicios y apoyo a la formación, ligados a propósitos de entrega de apoyo directo a la docencia-aprendizaje e investigación, y por lo tanto, a la nueva estructura curricular de las distintas carreras. Para ello, se han realizado estrategias para conseguir y contar con los adecuados recursos de información, infraestructura, tecnologías y personal especialmente preparado para el logro de la nueva misión, en un entorno de alta exigencia y adecuada modernización en la gestión, situación en la cual el modelo de Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación, CRAI, del espacio Europeo y Norteamericano (anglosajón) puede ser un importante aporte, lo cual situaría a las bibliotecas chilenas en un lugar destacado dentro de la realidad iberoamericana.

1.3 Hipótesis del trabajo

El concepto y modelo de biblioteca universitaria chilena actual posee características que hacen posible la incorporación parcial o total del nuevo modelo de Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación, CRAI, utilizado en el espacio Europeo.

A partir de esta hipótesis, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

- ¿La biblioteca universitaria desarrollada en Chile, corresponde al concepto y modelo de biblioteca universitaria CRAI?
- ¿Qué elementos o características de las bibliotecas universitarias de Chile presentan similitud, igualdad o diferencia en relación a los elementos o características distintivas que presenta el concepto CRAI?
- ¿Existe flexibilidad en la estructura organizativa de las universidades para poder plantear cierto grado de integración o convergencia de las bibliotecas con los servicios de informática, de información institucional, de iniciativas digitales de soporte a la docencia o iniciativas de innovación educativa?
- ¿Cuál es la percepción de los profesionales que dirigen las bibliotecas respecto al grado de flexibilidad existente?
- ¿Existe en el plan estratégico de las bibliotecas, objetivos tendientes a la integración o convergencia con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación?
- ¿Actualmente, se encuentran en desarrollo objetivos transversales de entrega de servicios con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación?
- ¿Existen actualmente, en proceso, proyectos orientados a la integración de algunos de los elementos o características del concepto CRAI?
- ¿Es posible implementar el nuevo concepto CRAI en futuros proyectos de biblioteca universitaria de las instituciones de educación superior de Chile?

1.4 Objetivos de la investigación

A continuación presentamos los objetivos que han guiado el desarrollo de estas investigaciones que han permitido verificar la hipótesis de trabajo.

1.4.1 Objetivo principal

La presente investigación tiene como objetivo principal, realizar un estudio para identificar las características del modelo de bibliotecas de las universidades chilenas y determinar el grado de integración del concepto de Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación, CRAI, que se encuentra en ellas, así como los principales elementos o características distintivas de este modelo que podrían o deberían considerarse en reformulaciones o nuevos proyectos de biblioteca universitaria en Chile.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los elementos y características distintivas que presenta el CRAI a nivel de bibliotecas de países anglosajones.
- Identificar las características del modelo de bibliotecas presente en las universidades chilenas.
- Identificar las similitudes, diferencias y grado de incorporación de los elementos o características distintivas del concepto CRAI, en las bibliotecas universitarias de Chile.
- Conocer la percepción de los profesionales directivos de las bibliotecas respecto a la capacidad y flexibilidad que presenta la estructura organizacional de las universidades en Chile, para poder incorporar algunos de los elementos o características distintivas del concepto CRAI.
- Desarrollar recomendaciones para optimizar el proceso de integración de los modelos existentes (chileno y anglosajón) en base a la realidad histórica, actual y futura de las bibliotecas chilenas, que las situaría en un lugar destacado a nivel de bibliotecas iberoamericanas.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Enfoque de la investigación

En las ciencias sociales, el enfoque de una investigación parte de la concepción que el mundo “social” es intrínsecamente cognoscible y todos podemos estar de acuerdo con la naturaleza de la realidad social (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

En este sentido, los autores señalan que se concibe a la investigación como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. Esta definición es válida tanto para el enfoque cuantitativo como para el cualitativo. Los dos enfoques constituyen un proceso que, a su vez, integra diversos procesos. El proceso cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no se puede eludir pasos, el orden es riguroso aunque, desde luego, se puede redefinir alguna fase. En oposición, el proceso cualitativo es “en espiral” o circular, las etapas a realizar interactúan entre sí y no siguen una secuencia rigurosa. (...) Ambos enfoques resultan muy valiosos y han realizado notables aportaciones al avance del conocimiento. Ninguno es intrínsecamente mejor que el otro, sólo constituyen diferentes aproximaciones al estudio de un fenómeno.

Por su parte, Calero (2000)⁸, señala que el debate sobre las diferencias entre los métodos cualitativos y cuantitativos, así como las implicaciones epistemológicas y empíricas de su integración se remontan al origen mismo de las ciencias sociales. (...) Ellos conducen por diferentes caminos, producen diferentes resultados y tienen implicaciones variadas. La utilización de uno u otro método de investigación científica, depende del momento que a la investigación le interesa privilegiar (generación de teoría o transformación de la realidad) y del tema que se elige para investigar.

Siguiendo ambos enfoques, y el método de investigación que estos utilizan, Bernal (2006), cita a Bonilla y Rodríguez (2000)⁹ y señala que el método cualitativo o investigación cualitativa o método no tradicional, se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. Por otro lado, Bernal (2006)¹⁰, señala que el método cuantitativo o investigación cuantitativa o método tradicional, se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados.

Para abordar la presente investigación, se han determinado básicamente tres fases. La primera de ellas, supone la revisión de los modelos existentes. La segunda, realiza el estudio cuantitativo y en la tercera, el trabajo de campo que se lleva a cabo para obtener los datos que permitirán contrastar o refutar las preguntas de la investigación y validar la hipótesis.

⁸ Calero, Jorge Luis (2000). Investigación cualitativa y cuantitativa. Problemas no resueltos en los debates actuales. Revista Cubana Endocrinol 11(3): 192-8. <http://bvs.sld.cu/revistas/end/vol11_3_00/end09300.htm>. (Consulta: 16/12/2008).

⁹ Bonilla C., Elssy y Rodríguez S. Penélope (2000). Más allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales, Bogotá, Norma, p. Citadas por Bernal, Cesar (2006). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

¹⁰ Bernal, Cesar (2006). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.

2.1.1 Calendario de la investigación

A continuación se presenta el calendario de la investigación que incluye las distintas actividades o tareas efectuadas, las cuales no se realizaron de manera simultánea, sino de forma consecutiva después de cerrada cada etapa anterior.

El proceso se lleva a cabo en relación a la disponibilidad de tiempo de dedicación, considerando las actividades profesionales y vida familiar de quien suscribe.

Calendario de la investigación

N°	Nombre Tarea	Inicio	Fin
1	Revisión Bibliográfica	15-sep-06	15-feb-11
2	Diseño del estudio	10-dic-08	30-dic-08
3	Encuestas	15-abr-09	15-may-09/30-sep-09
4	Redacción borrador	10-dic-06	25-feb-11
5	Capítulo 1	10-dic-08	30-dic-2008
6	Capítulo 2	10-dic-06	15-dic-10
7	Capítulo 3	15-05-07	20-ene-11
8	Capítulo 4	03-abri-10	20-dic-10
9	Capítulo 5	30-dic-10	20-feb-11
10	Anexos	20-feb-10	25-feb-11

2.2 Primera fase del estudio: estado del arte

A través de una revisión documental descriptiva, se preparó el marco teórico y el estado actual sobre la implementación del nuevo modelo de biblioteca universitaria desarrollado, principalmente, en el ámbito anglosajón y español, centrándonos en una selección de modelos del Reino Unido, Australia, Estados Unidos y España, que nos ofrecen una visión panorámica de los diferentes elementos que constituyen el nuevo modelo. Dentro del ámbito español, hemos seleccionado los modelos correspondientes a las universidades más punteras en su desarrollo.

2.2.1 Revisión documental descriptiva

La revisión documental, constituye una fase previa a la presente investigación que corresponde al segundo curso del doctorado, período 2006-2007, en la cual se llevó a cabo la revisión de diversas fuentes de libros, tesis y revistas especializadas en el tema, bases de datos: EBSCO, Elsevier-ScienceDirect, JSTOR, Tesis-TDX, SpringerLink, E-libro en español y E-brary en inglés y diversos buscadores Web.

Una vez revisados exhaustivamente los recursos bibliográficos, se seleccionaron, analizaron y describieron los aspectos más relevantes desarrollados sobre las experiencias en CRAI, lo que permitió contar con una base confiable de conocimientos e información a modo de estado de la cuestión sobre los CRAI, lo que sustentará el desarrollo de la segunda fase de investigación.

Los términos de búsqueda utilizados en la revisión bibliográfica fueron: “Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación”, “Learning Resources Center”, “Learning Center”, “Modelo anglosajón biblioteca universitaria”, “Métodos de enseñanza aprendizaje”, “Modelos educativos” Paradigma aprendizaje”, “Modelo constructivista”, “Proceso enseñanza aprendizaje”, y “Tecnología de la información y comunicación, TIC”.

El trabajo de búsqueda y análisis de la bibliografía, se extiende hasta la redacción del manuscrito de tesis, con el fin de poder incluir nuevos aportes y antecedentes sobre el modelo CRAI publicados posteriormente.

2.2.2 Otras fuentes de información

El estado de la cuestión sobre los CRAI, se complementa con antecedentes que se recuperan desde las páginas Web de los CRAI de las universidades españolas, especialmente los tipos de servicios que se ofrecen a los usuarios.

2.3 Segunda fase del estudio: diseño del estudio empírico

A fines del año 2008, se inicia el proceso de preparación del diseño del trabajo empírico y estudio, lo cual permitió llevar a cabo el análisis de todos los aspectos planteados en las preguntas de la investigación e hipótesis definida en la primera fase.

Se desarrolla la metodología para realizar el trabajo de campo basado en el método de encuesta, que constituye una técnica de recogida de datos que permite recogerlos

según un protocolo establecido, seleccionando la información de interés, procedente de la realidad, mediante preguntas en forma de cuestionario¹¹. A través de la encuesta, se quiere conocer la situación real del grado de implementación del modelo CRAI en las bibliotecas universitarias chilenas. Y desde la percepción de la Dirección de estas bibliotecas, conocer el grado de interés por el modelo de gestión/organización CRAI (desde el punto de vista de gestión y usuario). Del mismo modo, conocer el grado de viabilidad de la implementación del modelo de gestión/organización CRAI.

La aplicación de la encuesta se realiza a través de un cuestionario, por ser éste un instrumento útil y eficaz para recolectar datos, el cual consiste en una serie de preguntas respecto a una o más variables a medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Se considera el envío de la encuesta a través de correo electrónico, previo contacto y consulta a los directivos de bibliotecas sobre el interés de participar en el estudio en cuestión, incorporándose la dirección o URL para acceder al cuestionario. Se establecen períodos de espera de respuestas y de consulta ante dudas o desconocimiento de algunos de los elementos planteados en la encuesta y descritos en el cuestionario.

A través del cuestionario, se espera obtener datos de cuántas bibliotecas universitarias de Chile tienen incorporado, en forma parcial o total, el concepto CRAI, como asimismo, conocer el grado de similitud, igualdad o diferencia que presentan las bibliotecas estudiadas respecto a los elementos, tipos de servicios o características de un CRAI.

Se procede al desarrollo del cuestionario y se relaciona su estructura en correspondencia a los distintos apartados, dimensiones e ítems a medir. Asimismo, cada apartado se adecua con relación a las preguntas de la investigación.

En forma previa a la elaboración del cuestionario, se consideran los estudios publicados sobre los Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación, su aplicación y desarrollo (Balagué, 2003; Área, *et al.*, 2004).

En la primera parte del cuestionario, se consideran algunas respuestas cerradas, que requieren de un número como respuesta, y/o elección de una alternativa. A partir de la segunda parte, se incorpora un número menor de respuestas abiertas, y un mayor número de respuestas con la utilización de la escala de Likert. Los números y/o valoraciones usadas son las siguientes:

¹¹ CEA, M^a A. (2004) *Métodos de encuesta. Teoría y práctica, errores y mejora*. Madrid: Editorial Síntesis.

- 1 = Nulo, 2 = Bajo, 3 = Mediano, 4 = Alto, 5 = Altísimo, 6 = No sabe o no responde.
- 1 = No, en absoluto, 2 = 25% del tiempo, 3 = 50% del tiempo, 4 = 75% del tiempo, 5 = Si, permanente, 6 = No sabe o no responde.
- 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = Bastante en desacuerdo, 3 = De acuerdo, 4 = Muy de acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo, 6 = No sabe o no responde.

Para la tercera parte del cuestionario (A-I) se utilizan las siguientes valoraciones, en la que se debe elegir una opción como respuesta:

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca
- No sabe o no responde.

Asimismo, en la tercera parte del cuestionario (J-L) se utilizan las siguientes valoraciones, en la que se debe elegir una opción como respuesta:

- Existe actualmente
- No existe
- No sabe

Como última fase de este proceso, se define la metodología correspondiente para analizar los datos recogidos y el tipo de variables que se querían relacionar o cruzar. En este caso, gran parte de las variables se identificaron en el estudio de los CRAI.

2.3.1 Validación del instrumento

El modelo del cuestionario se envía a especialistas metodólogos del ámbito de estudios cuantitativos y cualitativos en dos universidades chilenas. En forma conjunta, el cuestionario se sometió a estudio y consideración de tres profesionales ligados al área de infoalfabetización, servicios de atención de usuarios y procesos administrativos internos (bibliotecaria de sistema) de biblioteca.

Se solicitó la revisión del modelo del cuestionario para considerar los aspectos que no se han formulado con la suficiente claridad y que no puedan ser entendidos:

- Redacción de los enunciados y preguntas del cuestionario
- Concordancia de los apartados, enunciados y preguntas del cuestionario en relación a las preguntas de la investigación.
- Claridad en la definición de algunas terminologías utilizadas.
- Otros aspectos adicionales que no fueron visualizados en el momento de la redacción y construcción del cuestionario.

Al respecto, se recibieron sugerencias orientadas a clarificar algunos términos usados en los enunciados y preguntas del cuestionario, con especial incidencia en la terminología utilizada respecto al “concepto CRAI”, “integración”, “trabajo conjunto” e “información institucional”. Lo anterior, se modifica en su redacción al interior del cuestionario. Igualmente, se recibieron llamadas telefónicas en que se requería explicar el significado y alcance del concepto CRAI.

Al final de la carta de presentación, se incluye una advertencia indicando que los datos personales son de carácter confidencial, y los datos institucionales son utilizados sólo con fines académicos. Se realiza la validación del modelo en dos bibliotecas participantes, caso de la Universidad Católica de Temuco y Universidad Católica de Valparaíso.

2.3.2 Elementos para la resolución de la hipótesis

A continuación se describen detalladamente los aspectos a estudiar que se han incluido en la encuesta.

Los treinta y un enunciados (1-31) y las tres preguntas (32-34) de la segunda parte del cuestionario, se van a agrupar en los Apartados II y III que se corresponden con las 6 primeras preguntas de la investigación. Las dimensiones o servicios y recursos e ítems del enunciado Cuestionario tercera parte, se agruparán en el Apartado IV que se corresponde con la pregunta 7 de la investigación. En el mismo Apartado, se incluye la solicitud del Plan de Desarrollo Estratégico de las bibliotecas lo cual se corresponde con la pregunta 8 de la investigación. Los ítems de la primera parte del cuestionario se van a agrupar en el Apartado I, que servirá para comprobar y complementar las respuestas del cuestionario, resultados, conclusiones y la elaboración del perfil de las bibliotecas universitarias de Chile.

Apartados del cuestionario	Preguntas de la investigación	Hipótesis de la investigación
<p>I. Características generales de la bibliotecas universitarias de Chile</p> <p>Descripción de los datos generales de la universidad y la biblioteca</p>	<p>Complementa las respuestas de los enunciados del cuestionario, resultados, conclusiones, y la elaboración del perfil de las bibliotecas universitarias de Chile</p>	
<p>II. El nuevo modelo de biblioteca universitaria de Chile y su relación con el modelo anglosajón CRAI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Situación real de las bibliotecas - Interés por el modelo CRAI desde el punto de vista de gestión y usuario, - Grado de flexibilidad existente para integración de biblioteca con otros servicios de apoyo académico. (Enunciados del 1 al 31). - Perspectiva de factibilidad o viabilidad de implementación del nuevo concepto CRAI. (Pregunta 33). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La biblioteca universitaria desarrollada en Chile corresponde al concepto y modelo de biblioteca universitaria CRAI? 2. ¿Existe flexibilidad en la estructura organizativa de las universidades para poder plantear cierto grado de integración o trabajo conjunto¹² entre la biblioteca y los servicios de informática, información institucional, producción multimedia, pedagógico de innovación docente, edición y publicación de la productividad académica de la universidad, laboratorio de idiomas e información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes? 3. ¿Cuál es la percepción de los profesionales que dirigen las bibliotecas respecto al grado de flexibilidad existente? 4. ¿Es posible implementar el nuevo concepto CRAI en nuevos proyectos de biblioteca universitaria de las instituciones de educación superior de Chile? 	<p>El concepto y modelo de biblioteca universitaria actual posee características que hacen posible la incorporación parcial o total, del nuevo modelo de Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación CRAI.</p>
<p>III. Contexto actual de las bibliotecas universitarias de Chile</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proyectos o líneas de actuación existentes - Desarrollo actual de objetivos transversales de entrega de servicios con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación (Pregunta 32), - Aportes sobre temas consultados en relación al nuevo modelo de biblioteca universitaria anglosajón u 	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Existen actualmente en proceso proyectos o líneas de actuación orientadas a la integración de algunos de los elementos o características del concepto CRAI? 6. ¿Actualmente se encuentran en desarrollo objetivos transversales de entrega de servicios con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación? 	

¹² se ha optado por utilizar esta forma (trabajo conjunto) en lugar de convergencia por ser poco habitual su uso aunque se reconoce que no son sinónimos.

<p>otros aspectos sobre las nuevas bibliotecas universitarias de chilenas (Enunciado 34).</p>		
<p>IV. Elementos o características de de las bibliotecas universitarias de Chile</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario Tercera parte Dimensiones/Servicios o recursos (Tipologías (A-L e ítems), - Plan de desarrollo estratégico de Las bibliotecas (Solicitud del Plan de Desarrollo). 	<p>7. ¿Qué elementos o características de las bibliotecas universitarias de Chile presentan similitud, igualdad o diferencias en relación a los elementos o características distintivas que presenta el concepto CRAI?</p> <p>8. ¿Existe en el plan estratégico de las bibliotecas, objetivos tendientes a la integración o convergencia con otras unidades de apoyo académico?</p>	

PRIMERA PARTE DEL CUESTIONARIO: CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE CHILE

El enunciado del Apartado I. *Características generales de las bibliotecas universitarias de Chile* tiene la finalidad de aportar los datos generales de las bibliotecas y universidades a fin de contextualizar un perfil que pueda complementar las respuestas del cuestionario, resultados y conclusiones de los distintos enunciados y preguntas del cuestionario del Apartado II. *El nuevo modelo de biblioteca universitaria de Chile y su relación con el modelo anglosajón CRAI* descrito en la metodología de la investigación.

Va a servir para analizar, comprobar o establecer si estos datos afectan en las respuestas del apartado II. A partir de los datos obtenidos en el apartado I. se considera elaborar un directorio de bibliotecas universitarias en base a las respuestas obtenidas. Este directorio se considera incluirlo en Anexo 1.

Enunciado I. Datos personales, y caracterización general de la universidad y biblioteca.

Esta es una cuestión de respuesta abierta con cuatro ítems que responder: “Nombre”, “Cargo”, “Universidad”, y “Ciudad”. Facilitará datos de quien responde el cuestionario y a qué universidad y ciudad pertenecen las bibliotecas. Se indica que los datos

personales son de carácter confidencial. Complementará datos para contextualizar el perfil de las bibliotecas, utilizándose los datos de universidad y ciudad.

Universidad. Esta es una cuestión de respuesta abierta. Facilitará datos sobre la universidad a que corresponde cada biblioteca universitaria, que se incluirá en capítulo resultados, como Figura 1.

Sirve para identificar las universidades a las cuales pertenecen las bibliotecas que participen en la encuesta. Complementará datos para contextualizar el perfil de las bibliotecas, resultados y conclusiones finales.

Tipo de biblioteca. Esta es una cuestión de respuesta cerrada con cinco posibilidades/ítems: “Sistema de Bibliotecas”, “Biblioteca Central”, “Biblioteca de Campus”, “Biblioteca de Sede”, y “Otro”, respuesta abierta que requiere indicar su designación.

Facilitará datos sobre el tipo de biblioteca que responde a los distintos enunciados.

Es posible cruzar con los enunciados 1 al 31. Complementará datos para contextualizar el perfil de las bibliotecas, respuestas del cuestionario, resultados, y conclusiones finales.

Nombre de la biblioteca. Esta es una cuestión de respuesta abierta que requiere especificar el “Nombre de la biblioteca”.

Facilitará datos de identificación de la biblioteca, lo que posibilitará realizar la diferenciación entre las distintas bibliotecas, en el caso que existan respuestas desde distintos tipos de bibliotecas de una misma universidad y estén nominadas en forma distinta.

Fecha de inauguración. Esta es una cuestión de respuesta abierta que requiere un número como respuesta. Facilitará datos sobre la fecha de puesta en marcha de las bibliotecas, lo que permitirá inferir la antigüedad de las mismas. Complementará datos para contextualizar el perfil de las bibliotecas.

Superficie. Esta es una cuestión de respuesta abierta que requiere un número como respuesta. Facilitará datos sobre el tamaño de las bibliotecas. Complementará datos para contextualizar el perfil de las bibliotecas.

Número de usuarios inscritos. Esta es una cuestión de respuesta abierta, que requiere un número como respuesta. Facilitará datos sobre la magnitud de los usuarios que se encuentran inscritos en las bibliotecas. Es posible cruzar con el enunciado 1, 2, 4, 5, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 22, 26, 28 y 30. Complementará datos para contextualizar el perfil de las bibliotecas, respuestas del cuestionario, resultados y conclusiones finales.

Número de carreras que atiende la biblioteca: Esta es una cuestión de respuesta cerrada con seis posibilidades de respuesta: “Entre 1 y 5 carreras”, “Entre 6 y 10 carreras”, “Entre 11 y 15 carreras”, “Entre 15 y 20 carreras”, “Entre 21 y 25 carreras”, y “26 carreras o más”. Facilitará datos sobre el número de carreras que atiende cada biblioteca.

Es posible cruzar con el enunciado 1, 4, 5, 6, 8, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 27, 29 y 31. Complementará datos para contextualizar el perfil de las bibliotecas, respuestas del cuestionario, resultados y conclusiones finales.

Número de puestos de estudios. Esta es una cuestión de respuesta abierta que requiere un número como respuesta. Facilitará datos sobre la cantidad de puestos de estudios con que se cuenta para uso simultáneo de usuarios de cada biblioteca. Complementará datos para contextualizar el perfil de las bibliotecas.

Tipo de software de gestión de la biblioteca. Esta es una cuestión de respuesta cerrada con nueve posibilidades: “Isis”, “Aleph”, “Unicornio”, “Documentum”, “Siabuc”, “Absys”, “Olib”, “Saib Macal”, “Otro (Por favor especifique)”. La respuesta a esta cuestión, permitirá contar con información sobre el sistema automatizado de administración y gestión de recursos y servicios de las bibliotecas.

Es posible cruzar con las respuestas al enunciado 3: “La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad agiliza los procesos internos relacionados con las TIC”. Complementará datos para contextualizar el perfil de las bibliotecas, respuestas del cuestionario, resultados y conclusiones finales.

SEGUNDA PARTE DEL CUESTIONARIO: EL NUEVO MODELO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE CHILE Y SU RELACIÓN CON EL MODELO ANGLOSAJÓN CRAI

En el cuestionario, existen 31 enunciados del Apartado II. *El nuevo modelo de biblioteca universitaria de Chile y su relación con el modelo anglosajón CRAI*, que tienen la finalidad de responder a las preguntas 1, 2, 3 y 4 de la investigación.

El propósito, consiste en determinar el concepto y modelo de la biblioteca universitaria actual y las características que hacen posible la incorporación parcial o total del nuevo modelo de Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación CRAI, utilizado en el espacio anglosajón y español.

Facilitará información sobre la situación real de las bibliotecas, interés por el modelo CRAI desde el punto de vista de gestión y usuario, y la factibilidad o viabilidad de implementación en nuevos proyectos de bibliotecas universitarias de las instituciones de educación superior de Chile.

La valoración obtenida en las respuestas, aportará información para trabajar el análisis de los resultados obtenidos y contar con antecedentes para las conclusiones y recomendaciones finales.

Enunciado 1. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración de Likert donde 1 equivale a “nulo”, 2 equivale a “bajo”, 3 equivale a “mediano”, 4 equivale a “alto”, 5 equivale a “Altísimo” y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos del grado de cooperación existente entre biblioteca y el servicio de informática.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca”, “número de usuarios inscritos en la biblioteca” y con el “número de carreras que atiende la biblioteca”.

Enunciado 2. La biblioteca dispone de personal informático en su planta de personal

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración de Likert donde 1 equivale a “no en absoluto”, 2 equivale a “dedicación hasta el 25% del tiempo de trabajo a la biblioteca”, 3 equivale a “dedicación hasta el 50% del tiempo de trabajo a la

biblioteca, 4 equivale a “75% del tiempo de trabajo a la biblioteca”, 5 equivale a “sí existe de forma permanente en la biblioteca”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos respecto a la disposición de personal informático en la planta de biblioteca a tiempo completo, dedicación de tiempos porcentuales, o en ningún tipo especificado en la escala de valoración.

Es posible cruzar con la variable “tipo de biblioteca” y con la variable “número de usuarios inscritos en la biblioteca”.

Enunciado 3. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad agiliza los procesos internos relacionados con las TIC

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración de Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

Facilitará datos, desde la percepción del director, ante la posibilidad de lograr la agilización de los procesos internos de biblioteca relacionados con las TIC, a través de la gestión conjunta entre biblioteca y servicio de informática.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “tipo de software de gestión de biblioteca”.

Enunciado 4. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración de Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

Facilitará datos, desde la percepción del director, ante la posibilidad de lograr un mejoramiento en la calidad de la oferta de servicios a los usuarios, a través de la gestión conjunta entre la biblioteca y el servicio de informática.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca”, “número de usuarios inscritos en la biblioteca”, “número de carreras que atiende la biblioteca”, y con el enunciado 3.

“La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad agiliza los procesos internos relacionados con las TIC”.

Enunciado 5. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración de Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos, desde la percepción del director, sobre la flexibilidad existente en la estructura organizacional de la universidad para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática.

Es posible cruzar con las respuestas al enunciado I. ítems: “tipo de biblioteca”, “número de usuarios inscritos en la biblioteca”, “número de carreras que atiende la biblioteca” y cruzar con el enunciado 1. *“Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática”.*

Enunciado 6. La biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional de la universidad

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos en relación a si la biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional de la universidad.

Es posible cruzar con la variable “tipo de biblioteca” y con “número de carreras que atiende la biblioteca”.

Enunciado 7. La biblioteca gestiona los puntos de información institucional

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos en relación a si la biblioteca gestiona los puntos de información institucional.

Es posible cruzar con las variables: “tipo de biblioteca” y con “número de usuarios inscritos en la biblioteca”.

Enunciado 8. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

Facilitará datos, desde la percepción del director, ante la posibilidad de lograr la agilización de los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional, a través de la gestión conjunta entre biblioteca y servicio de información institucional.

Es posible cruzar con la variable “tipo de biblioteca y con “número de carreras que atiende la biblioteca”.

Enunciado 9. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

Facilitará datos sobre la percepción existente por parte del director, ante la posibilidad de lograr el mejoramiento en la calidad de la oferta de los servicios a usuarios a través de la gestión conjunta entre biblioteca y servicio de información institucional.

Es posible cruzar con la variable “tipo de biblioteca” y con “número de usuarios inscritos en la biblioteca”.

Enunciado 10. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información institucional

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

Facilitará datos sobre la percepción existente por parte del director, respecto a si la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio de información institucional.

Es posible cruzar con la variable “tipo de biblioteca” y con “número de usuarios inscritos en la biblioteca”.

Enunciado 11. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert donde 1 equivale a “nulo”, 2 equivale a “bajo”, 3 equivale a “mediano”, 4 equivale a “alto”, 5 equivale a “Altísimo” y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos del grado de cooperación existente entre biblioteca y las iniciativas de soporte a la docencia y aprendizaje.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “número de usuarios inscritos en la biblioteca”.

Enunciado 12. La biblioteca dispone de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos sobre la disposición en biblioteca de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “número de usuarios inscritos en la biblioteca”.

Enunciado 13. La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material didáctico

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos, desde la percepción del director, en relación a la posibilidad de agilización de los procesos relacionados con la producción y difusión del material didáctico a través de una gestión conjunta entre biblioteca y el servicio de producción multimedia.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “número de usuarios inscritos en la biblioteca”.

Enunciado 14. La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión facilitará datos, desde la percepción del director, sobre la posibilidad de lograr un mejoramiento en la calidad de la oferta de los servicios a los usuarios, a través de una gestión conjunta entre biblioteca y el servicio de producción multimedia.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “número de usuarios inscritos en la biblioteca”.

Enunciado 15. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará información, desde la percepción del director, en relación a la flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia a través de la gestión conjunta de biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “número de carreras que atiende la biblioteca”.

Enunciado 16. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert donde 1 equivale a “nulo”, 2 equivale a “bajo”, 3 equivale a “mediano”, 4 equivale a “alto”, 5 equivale a “Altísimo” y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos del grado de cooperación existente entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente.

Es posible cruzar “tipo de biblioteca”, y “número de carreras que atiende la biblioteca”.

Enunciado 17. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos, desde la percepción del director, sobre la posibilidad de agilización de los procesos relacionados con la producción y difusión del

material bibliográfico a través de una gestión conjunta con el servicio pedagógico de innovación docente.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca”, y con “número de carreras que atiende la biblioteca”.

Enunciado 18. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos, desde la percepción del director, en relación a la posibilidad de mejoramiento de la calidad de la oferta de servicios a usuarios, a través de una gestión conjunta entre biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “número de carreras que atiende la biblioteca”.

Enunciado 19. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos, desde la percepción del director, sobre la flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “número de carreras que atiende la biblioteca”.

Enunciado 20. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert donde 1 equivale a “nulo”, 2 equivale a “bajo”, 3 equivale a “mediano”, 4 equivale a “alto”, 5 equivale a “Altísimo” y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos sobre el grado de cooperación existente entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “número de carreras que atiende la biblioteca”.

Enunciado 21. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza los procesos relacionados con la producción, difusión, donación y canje del material bibliográfico

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos, desde la percepción del director, sobre la posibilidad de agilizar los procesos relacionados con la producción, difusión, donación y canje del material bibliográfico a través de una gestión conjunta con el servicio de biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca”, y “número de carreras que atiende la biblioteca”.

Enunciado 22. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos, desde la percepción del director, sobre la posibilidad de lograr el mejoramiento de la calidad de la oferta de servicios a los usuarios a través de una gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “número de usuarios inscritos en biblioteca”.

Enunciado 23. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos, desde la percepción del director, sobre la suficiente flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “número de carreras que atiende la biblioteca”.

Enunciado 24. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert donde 1 equivale a “nulo”, 2 equivale a “bajo”, 3 equivale a “mediano”, 4 equivale a “alto”, 5 equivale a “Altísimo” y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos del grado de cooperación existente entre biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca”, y con “número de carreras que atiende la biblioteca”.

Enunciado 25. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos, desde la percepción del director, sobre la posibilidad de lograr la agilización de los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área a través de la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “número de carreras que atiende la biblioteca”.

Enunciado 26. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos desde la percepción del director, sobre la posibilidad de lograr el mejoramiento de la calidad de la oferta de servicios a los usuarios a través de una gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “número de usuarios inscritos en la biblioteca”.

Enunciado 27. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos desde la percepción del director, sobre la flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas.

Es posible cruzar con las “tipo de biblioteca” y con “número de carreras que atiende la biblioteca”.

Enunciado 28. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert donde 1 equivale a “nulo”, 2 equivale a “bajo”, 3 equivale a “mediano”, 4 equivale a “alto”, 5 equivale a “Altísimo” y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos del grado de cooperación existente entre biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “número de usuarios inscritos en la biblioteca”.

Enunciado 29. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos desde la percepción del director, sobre la posibilidad de lograr la agilización de los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida a los estudiantes a través de la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca”, y con “número de carreras que atiende la biblioteca”.

Enunciado 30. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos desde la percepción del director, sobre la posibilidad de lograr el mejoramiento de la calidad del servicio dirigido a los estudiantes a través de la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “número de usuarios inscritos en la biblioteca”.

Enunciado 31. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes

Esta es una cuestión de respuesta cerrada en una escala de valoración Likert, en donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo”, 2 equivale a “bastante en desacuerdo”, 3 equivale a “de acuerdo”, 4 equivale a “muy de acuerdo”, 5 equivale a “totalmente de acuerdo”, y 6 equivale a “no sabe o no responde”.

La respuesta a esta cuestión, facilitará datos desde la percepción del director, sobre la flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes.

Es posible cruzar con las variables “tipo de biblioteca” y con “número de carreras que atiende la biblioteca”.

CONTEXTO ACTUAL DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE CHILE

Las preguntas del Apartado III. *Contexto actual de las bibliotecas universitarias de Chile* tienen la finalidad de responder a las preguntas 5 y 6 de la investigación. Facilitará información de la posible existencia de proyectos o líneas de actuación orientados a la integración de algunos de los elementos o características del concepto CRAI y conocer si actualmente se encuentran en desarrollo objetivos transversales de entrega de servicios con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación.

Además aportará información por parte de los directivos respecto a la posible implementación del modelo CRAI a nivel de bibliotecas universitarias de Chile e información o comentarios sobre los temas consultados y la relación existente con el nuevo modelo de biblioteca universitaria anglosajón u otros aspectos sobre las nuevas bibliotecas universitarias chilenas.

Pregunta 32. ¿Existe algún proyecto o línea de actuación en curso en su biblioteca para ser cada vez más parte activa y esencial del Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación CRAI?

Esta es una cuestión de pregunta abierta que facilitará información sobre los proyectos o líneas de actuación que se encuentran actualmente en proceso o en curso orientados a la integración de algunos de los elementos o características del concepto CRAI, y si se encuentran actualmente en desarrollo objetivos transversales de entrega de servicios con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación.

Complementa la información para las conclusiones finales de la investigación.

Pregunta 33. ¿Cuál es su percepción respecto a la posible implementación del modelo CRAI a nivel de bibliotecas universitarias de Chile?

Esta es una cuestión de pregunta abierta que requiere la opinión o percepción del director respecto a la posibilidad de implementar el modelo CRAI a nivel de las bibliotecas universitarias de Chile.

Complementa la información para las conclusiones finales de la investigación.

34. Comentarios sobre los temas consultados, y la relación que existe con el nuevo modelo de biblioteca universitaria anglosajón, u otros aspectos sobre las nuevas bibliotecas universitarias chilenas

El enunciado 34, requiere de información o comentarios por parte de los directivos de bibliotecas sobre los temas consultados, y la relación que exista con el nuevo modelo de bibliotecas universitarias anglosajón CRAI, u otros aspectos sobre las nuevas bibliotecas universitarias chilenas.

Complementa información para las conclusiones finales de la investigación.

TERCERA PARTE DEL CUESTIONARIO: ELEMENTOS O CARACTERÍSTICAS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE CHILE

El enunciado Cuestionario Tercera parte del Apartado IV. *Elementos o características de las bibliotecas universitarias de Chile* tiene la finalidad de responder a las preguntas 7 y 8 de la investigación. Facilitará información que permitirá distinguir qué elementos o características de las bibliotecas universitarias de Chile presentan similitud, igualdad o diferencias en relación a los elementos o características distintivas que presenta el concepto CRAI. Además de conocer si en el plan de desarrollo estratégico de las bibliotecas, existen objetivos tendientes a la integración o trabajo conjunto con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación.

Los elementos o características del CRAI serán agrupados en 12 dimensiones (servicios), en lo cual cada una presentará distintas tipologías de servicios o recursos e ítems.

A. Servicio informático para los estudiantes

Esta es una cuestión de respuesta cerrada con seis posibilidades de respuesta sobre los distintos ítems a medir: “existe actualmente”, “se puede conseguir su integración”, “se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, “difícilmente se puede conseguir su integración”, “difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, y “no sabe o no responde”.

Facilitará información para conocer el tipo de servicios o recursos informáticos que existen actualmente, son posibles de conseguir su integración, se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca, difícilmente se puede conseguir su integración, y

difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca. Complementa la información de las conclusiones y recomendaciones finales.

B. Servicio de información institucional

Esta es una cuestión de respuesta cerrada con seis posibilidades de respuesta sobre los distintos ítems a medir: “existe actualmente”, “se puede conseguir su integración”, “se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, “difícilmente se puede conseguir su integración”, “difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, y “no sabe o no responde”.

Facilitará información para conocer el tipo de servicios o recursos de información institucional que existen actualmente, son posibles de conseguir su integración, se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca, difícilmente se puede conseguir su integración, y difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca. Complementa la información de las conclusiones y recomendaciones finales.

C. Servicio de iniciativas digitales de soporte a la docencia

Esta es una cuestión de respuesta cerrada con seis posibilidades de respuesta sobre los distintos ítems a medir: “existe actualmente”, “se puede conseguir su integración”, “se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, “difícilmente se puede conseguir su integración”, “difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, y “no sabe o no responde”.

Facilitará información para conocer el tipo de servicios o recursos de iniciativas digitales de soporte a la docencia que existen actualmente, son posibles de conseguir su integración, se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca, difícilmente se puede conseguir su integración, y difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca. Complementa la información de las conclusiones y recomendaciones finales.

D. Servicio pedagógico de innovación docente

Esta es una cuestión de respuesta cerrada con seis posibilidades de respuesta sobre los distintos ítems a medir: “existe actualmente”, “se puede conseguir su integración”, “se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, “difícilmente se puede conseguir su integración”, “difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, y “no sabe o no responde”.

Facilitará información para conocer el tipo de servicios o recursos de innovación docente que existen actualmente, son posibles de conseguir su integración, se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca, difícilmente se puede conseguir su integración, y difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca. Complementa la información de las conclusiones y recomendaciones finales.

E. Servicio de información global y acogida de la universidad

Esta es una cuestión de respuesta cerrada con seis posibilidades de respuesta sobre los distintos ítems a medir: “existe actualmente”, “se puede conseguir su integración”, “se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, “difícilmente se puede conseguir su integración”, “difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, y “no sabe o no responde”.

Facilitará información para conocer el tipo de servicios o recursos de información global y acogida de la universidad que existen actualmente, son posibles de conseguir su integración, se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca, difícilmente se puede conseguir su integración, y difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca. Complementa la información de las conclusiones y recomendaciones finales.

F. Servicio o laboratorio de idiomas

Esta es una cuestión de respuesta cerrada con seis posibilidades de respuesta sobre los distintos ítems a medir: “existe actualmente”, “se puede conseguir su integración”, “se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, “difícilmente se puede conseguir su integración”, “difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, y “no sabe o no responde”.

Facilitará información para conocer el tipo de servicios o recursos del laboratorio de idiomas que existen actualmente, son posibles de conseguir su integración, se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca, difícilmente se puede conseguir su integración, y difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca. Complementa la información de las conclusiones y recomendaciones finales.

G. Servicio de búsqueda activa de empleo

Esta es una cuestión de respuesta cerrada con seis posibilidades de respuesta sobre los distintos ítems a medir: “existe actualmente”, “se puede conseguir su integración”, “se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, “difícilmente se puede

conseguir su integración”, “difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, y “no sabe o no responde”.

Facilitará información para conocer el tipo de servicios o recursos de búsqueda activa de empleo que existen actualmente, son posibles de conseguir su integración, se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca, difícilmente se puede conseguir su integración, y difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca. Complementa la información de las conclusiones y recomendaciones finales.

H. Servicio de salas de estudio y aulas de reserva

Esta es una cuestión de respuesta cerrada con seis posibilidades de respuesta sobre los distintos ítems a medir: “existe actualmente”, “se puede conseguir su integración”, “se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, “difícilmente se puede conseguir su integración”, “difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, y “no sabe o no responde”.

Facilitará información para conocer el tipo de servicios o recursos de las salas de estudio y aulas de reservas que existen actualmente, son posibles de conseguir su integración, se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca, difícilmente se puede conseguir su integración, y difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca. Complementa la información de las conclusiones y recomendaciones finales.

I. Otros servicios CRAI

Esta es una cuestión de respuesta cerrada con seis posibilidades de respuesta sobre los distintos ítems a medir: “existe actualmente”, “se puede conseguir su integración”, “se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, “difícilmente se puede conseguir su integración”, “difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca”, y “no sabe o no responde”.

Facilitará información para conocer otros tipos de servicios o recursos CRAI que existan actualmente, son posibles de conseguir su integración, se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca, difícilmente se puede conseguir su integración, y difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con biblioteca. Complementa la información de las conclusiones y recomendaciones finales.

J. Servicios de biblioteca

Esta es una cuestión de respuesta cerrada con tres posibilidades de respuesta sobre los distintos ítems a medir: “existe actualmente”, “no existe” y “no sabe o no responde”.

Facilitará información para conocer los distintos tipos de servicios o recursos que existen actualmente en las bibliotecas. Complementa la información de las conclusiones y recomendaciones finales.

K. Servicios bibliotecarios para la investigación destinados a profesores y alumnos implicados en proyectos de investigación, segundo y tercer ciclo y educación continua

Esta es una cuestión de respuesta cerrada con tres posibilidades de respuesta sobre los distintos ítems a medir: “existe actualmente”, “no existe” y “no sabe o no responde”.

Facilitará información para conocer los distintos tipos de servicios o recursos que existen actualmente en las bibliotecas. Complementa la información de las conclusiones y recomendaciones finales.

L. Servicios bibliotecarios digitales, destinados a toda clase de usuarios virtuales de la universidad

Esta es una cuestión de respuesta cerrada con tres posibilidades de respuesta sobre los distintos ítems a medir: “existe actualmente”, “no existe” y “no sabe o no responde”.

Facilitará información para conocer los distintos tipos de servicios o recursos que existen actualmente en las bibliotecas. Complementa la información de las conclusiones y recomendaciones finales.

Enunciado Solicitud de Plan de Desarrollo Estratégico de Biblioteca: Esta es una demanda a los directivos de bibliotecas para solicitar el envío del plan de desarrollo estratégico de la biblioteca, en documento adjunto a la encuesta.

Facilitará información para conocer si existen en el Plan de Desarrollo Estratégico de las bibliotecas, objetivos tendientes a la integración o trabajo conjunto con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación.

Complementa la información de las conclusiones y recomendaciones finales.

2.3.3 Determinación de la población

En primera instancia, y dentro de la primera fase de la investigación, se consideró necesario identificar las bibliotecas universitarias que integran un nuevo modelo de servicios de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación, a fin de tener una visión previa del desarrollo actual de las bibliotecas, lo cual se realizó en las páginas web de las universidades y bibliotecas. Asimismo, se realizó una investigación documental electrónica a nivel nacional para ubicar trabajos de investigación en el área de bibliotecología relacionado con el modelo de biblioteca universitaria chilena y su correspondencia con el modelo anglosajón CRAI, de lo cual se ubicó sólo un documento que expone el cambio producido en la biblioteca universitaria de la Universidad Playa Ancha de Valparaíso, Chile¹³. La biblioteca del estudio se encuentra adscrita al Consejo de Rectores de Universidades Chilenas CRUCH, y cuenta con financiamiento fiscal. Además participó con un nuevo proyecto de biblioteca a través del Programa de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Enseñanza Superior MECESUP¹⁴.

Del mismo modo, en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior de Chile, se realizan las mismas búsquedas, identificando documentos de informes técnicos relativos a proyectos de innovación de bibliotecas universitarias, los cuales presentan una síntesis, objetivos y breve descripción del desarrollo.

En segunda instancia, se ubica el directorio de bibliotecas, en la página web de la Comisión Asesora de Bibliotecas del Consejo de Rectores, CABID¹⁵, y Universidad Católica del Norte¹⁶, Chile. Lo anterior, a fin de determinar el universo y posteriormente la población de estudio.

Metodología para determinar la población

Para efecto de determinar la población y contar con un significativo apoyo para el estudio, se realiza un primer contacto con la Comisión Asesora de Bibliotecas del Consejo de Rectores de Chile CABID, y se participa en una de las reuniones anuales que esta Comisión desarrolla. En esta ocasión se expone el tema a investigar y la solicitud de apoyo y participación de los directivos de las bibliotecas adscritas a la Comisión. Por otro lado, en la página web de la Universidad Católica del Norte, se ubican las

¹³ Nauto Díaz, Susana (2006). Observando la génesis del CRAI. Un nuevo modelo de biblioteca universitaria. Informe de Pasantía en la Universidad de Pompeu Fabra, Biblioteca y TIC Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación CRAI. <http://sibupla.upla.cl/sibupla1/archivos/UPF_Barcelona.pdf>. (Consulta: 20/12/2008)

¹⁴ Programa de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación Superior MECESUP, Chile. <<http://www.mece2.com/portal/content/view/128/233/lang,spanish/>>. (Consulta: 10/12/2010)

¹⁵ <http://www.cabid.cl/>

¹⁶ http://www.ucn.cl/bidoc_new/sitiosRecomendados.asp

bibliotecas que pertenecen al ámbito privado de la educación superior que cuentan con financiamiento propio¹⁷, realizándose un contacto por teléfono o correo electrónico. En total se ubican 53 bibliotecas que conforman la población del estudio.

Muestra utilizada

En total, la muestra corresponde a las 53 bibliotecas de la población ubicada, las que están organizadas tanto como Sistemas de Bibliotecas, Bibliotecas Centrales, Bibliotecas de Sede y Bibliotecas de Campus. Se determina de esta forma para contar con la visión de desarrollo en los distintos tipos de organización.

2.4 Tercera fase del estudio: estudio de campo

Una vez desarrollado el diseño del estudio empírico, éste se lleva a efecto para poder obtener los datos que permitirán comprobar si la hipótesis se cumple o no en relación al estudio llevado a cabo. Este proceso se realiza entre los meses de abril a septiembre del año 2009.

Respecto al envío del cuestionario, este se remite vía correo electrónico, en el cual se señala la URL de ubicación. El cuestionario se envía a los 53 directivos de las bibliotecas universitarias que constituyen la muestra. Se considera comunicar por teléfono el envío de la encuesta, siendo una oportunidad para explicar brevemente el tema de estudio a los directivos que no se pudo contactar anteriormente.

Se solicita la respuesta de la encuesta dentro de un plazo de 30 días. Sobre las encuestas que no se responden, se realiza una reiteración de la solicitud de cooperación, indicando un nuevo plazo de 15 días. Lo anterior, se continúa con aquellos casos en los cuales no se obtiene respuesta, considerando un plazo máximo hasta fines de septiembre del año 2009. En esta fecha se cierra el proceso de recepción de los cuestionarios cumplimentados.

Se reciben un total de 27 cuestionarios respondidos desde los distintos tipos de bibliotecas, lo que corresponde a una tasa de respuesta de un 51% del universo o población identificada lo que es un grado de representatividad de la muestra bastante aceptable.

¹⁷ Existen universidades privadas con financiamiento fiscal y forman parte de las bibliotecas adscritas a la CABID / CRUCH- Consejo de Rectores de Universidades Chilenas.

2.5 Cuarta fase del estudio: análisis de datos y redacción de conclusiones

El desarrollo de la cuarta fase de la investigación se lleva a cabo en dos instancias, la primera entre los meses de abril y diciembre de 2010, en donde se realiza la tabulación y análisis de datos recogidos. La segunda instancia, corresponde a la elaboración de las conclusiones que se inician a fines de diciembre 2010 y se finalizan en febrero del 2011.

El análisis de los datos, se ha realizado a través del programa estadístico SPSS 15.0 (Statistical Package for the Social Science) y se calcularon el índice de fiabilidad de Cronbach para la segunda y tercera parte del cuestionario, tablas de frecuencias y pruebas de independencia Chi-Cuadrado de Pearson mediante tablas de contingencia (cruce de variables).

2.5.1 Análisis de fiabilidad de la segunda parte del cuestionario

En esta parte, se realiza el análisis de fiabilidad de las 31 preguntas cerradas en escala ordinal (Likert) de la segunda parte del cuestionario, siendo esta del 90%, de lo que se puede concluir que los resultados obtenidos mediante la aplicación de este instrumento son altamente fiables (Alfa de Cronbach $> 0,65$).

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,900	31

Este estadístico se refiere al “grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados”. Se refiere a la estabilidad, consistencia y exactitud de los resultados.

En relación a los resultados obtenidos se procede a contrastar el cumplimiento de la hipótesis propuesta en el estudio.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO: EL CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN, CRAI

3.1 Elementos subyacentes del CRAI

3.1.1 Modelos educativos y su nuevo paradigma

En 1999, Inés Aguerrondo, explicaba en *El nuevo paradigma de la educación para el siglo* que “el nuevo modelo educativo, ha significado una transición hacia un nuevo paradigma que implica cambiar básicamente la ecuación: conocimientos docente-alumno, pasando de los saberes a las competencias, considerando además, que esto solo será posible si tomamos conciencia, discutimos y redefinimos los ejes básicos que subyacen al actual modelo de educación. La transformación educativa requiere un nuevo contrato social acerca de la educación. Para esto, es necesario redefinir los ejes anteriores para pasar de las reformas educativas a procesos de transformación; el nuevo paradigma educativo significa, educación para todos, con calidad, con equidad y más costos eficiente”.

Para Zabalza (2002) “el compromiso de una formación a lo largo de la vida supone una ampliación notable de la actual idea del sentido de la formación universitaria.

Normalmente, el conocimiento académico estaba pensado como *cultura suficiente para la vida*. Lo que se aprendía en la escuela debía ser lo suficientemente valioso como para que uno pudiera aprovecharlo siempre (a veces se le otorgaba una importancia excesiva como si, efectivamente, cada pieza del conocimiento fuera esencial para poder sobrevivir como profesional)”

3.1.1.1 El proceso de enseñanza – aprendizaje

En el ámbito de la enseñanza y el aprendizaje, Redondo y Martín (2001), exponen que “Los enseñantes actuales tienden, cada día más, a capacitar al alumno en la instrumentación de los medios que permiten el acceso al conocimiento, más que a la presentación lineal de un conocimiento determinado en sí. Se trata de poner más énfasis en el medio que en el fin, y de subrayar la potencialidad del hecho de saber frente al hecho consumado del mismo”.

El aprendizaje “es un proceso por el cual el sujeto cambia, como consecuencia de un estímulo externo, experiencia o reflexión, lo cual conlleva un cambio de conducta de un organismo que resulta de una experiencia anterior. El cambio en la conducta puede darse en distintos ámbitos del individuo: en sus conocimientos, habilidades, actitudes o indirectamente en el entorno social como consecuencia del cambio individual o grupal” (Rodríguez *et al.*, 2002).

Para Moreno (2006) “en un proceso de enseñanza-aprendizaje renovador, el profesor debe enseñar a pensar y el alumno aprender a aprender para lograr una sintonización teórica y luego ponerla en práctica en función de los conocimientos preexistentes. Esto supone, por parte del profesor, el dominio del conocimiento teórico, las técnicas y estrategias pedagógicas apropiadas y, sobre todo, disposición a conducir la transformación. Adicionalmente, se supone por parte del alumno, la existencia de la curiosidad e interés, la internalización de su rol como aprendiz, y la posesión de actitud y decisión firme para aprender”.

Por su parte, Edel Navarro (2007) señala que “la enseñanza es el proceso a través del cual se comunican o transmiten conocimientos especiales o generales sobre una materia; se limita a transmitir, por medios diversos, determinados conocimientos, en oposición a la educación cuyo objeto es la formación integral de la persona humana. El aprendizaje es la acción de instruirse y el tiempo que dicha acción demora; es el proceso por el cual una persona es entrenada para dar una solución a situaciones; tal mecanismo va desde la adquisición de datos hasta la forma más compleja de recopilar y organizar la información; durante los primeros años de vida, el aprendizaje es un

proceso automático con poca participación de la voluntad, después el componente voluntario adquiere mayor importancia (aprender a leer, aprender conceptos, etc.), dándose un reflejo condicionado, es decir, una relación asociativa entre respuesta y estímulo”.

3.1.1.2 El nuevo modelo pedagógico en la universidad actual

En palabras de Díaz-Barriga (2000) “Hoy más que nunca la profesión de la docencia enfrenta diversos retos y demandas. Es un clamor social que la tarea docente no se debe restringir a una mera transmisión de información, y que para ser profesor no es suficiente con dominar una materia o disciplina. El acto de educar implica interacciones muy complejas, las cuales involucran cuestiones simbólicas, afectivas, comunicativas, sociales, de valores, etcétera. De manera que un profesional de la docencia debe ser capaz de ayudar propositivamente a otros a aprender, pensar, sentir, actuar y desarrollarse como personas. Por ello, la formación de los profesores se ha ampliado considerablemente, incursionando en diversos ámbitos relativos a muy diferentes esferas de la actuación docente”.

3.1.1.3 El modelo constructivista

En palabras de Carretero (1993), “el constructivismo es el compromiso de una formación a lo largo de la vida supone una ampliación notable de la actual idea del sentido de la formación universitaria. Normalmente, el conocimiento académico estaba pensado como *cultura suficiente para la vida*. Lo que se aprendía en la escuela debía ser lo suficientemente valioso como para que uno pudiera aprovecharlo siempre (a veces se le otorgaba una importancia excesiva como si, efectivamente, cada pieza del conocimiento fuera esencial para poder sobrevivir como profesional”.

3.1.2 La implementación de las tecnologías de la información y comunicación TICs, su contexto y aplicación

Las tecnologías de la información y comunicación TICs propenden distintos cambios al interior de las bibliotecas universitarias que impactan la percepción, concepción, procesos y formas de otorgar nuevos servicios con recursos digitalizados y procesados para ser dispuestos a los usuarios a través de distintos soportes y plataformas tecnológicas.

En este contexto, el *Follett Report* (1993), expone las siguientes recomendaciones sobre las estrategias a seguir con la introducción de las tecnologías de la información en las bibliotecas universitarias, y su futuro desarrollo:

- Lograr un mayor posicionamiento de los profesionales en la institución, trabajo colaborativo con los pares, staff académico, editores y otros.
- Promover programas pilotos a larga escala.
- Realizar demostraciones focalizadas a proyectos sobre los componentes de los futuros servicios electrónicos.
- Promover un mayor estímulo en la implementación de bases de datos o conjunto de bases de datos, herramientas de navegación y otros recursos.

Por su parte, Bricall (2000), en el estudio elaborado para la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), *Informe Universidad 2000*, indica: “existen diferentes factores, tanto de demanda como de oferta que propician la difusión de las TIC en la Universidad. La sociedad espera de los nuevos graduados universitarios que conozcan la influencia y las formas de gestión de esta tecnología en sus respectivas áreas de especialización y que, asimismo, dispongan de las suficientes competencias o habilidades para hacer uso de este tipo de tecnologías. Quienes acceden a la educación superior han de utilizar cada vez con mayor intensidad las TICs, lo cual hace que ellos mismo exijan su presencia en los currículos y en los métodos de enseñanza universitaria. Al menos una cuarta parte de los estudiantes que finalizan la enseñanza secundaria en países como Australia, Canadá, Dinamarca, Islandia, Holanda, Nueva Zelanda, Suiza y Estados Unidos utilizan el ordenador diariamente”.

Bricall (2000), también agrega que: “La introducción de las TICs no responde únicamente a cuestiones de demanda. En primer lugar porque la Universidad ha sido pionera en la propia investigación de este tipo de tecnologías. Pero, además, porque, desde la perspectiva de la oferta, se ha constatado que estas tecnologías reportan importantes ventajas competitivas en la provisión de los servicios tradicionales de la Universidad, tanto en las tareas de formación como en la investigación, así como en la gestión de los distintos procesos de organización, desde la administración interna de la institución al fomento de la cooperación internacional de investigadores”.

Por otro lado, Marqués Graells (2000), menciona que “el poder omnipresente de las TICs (informática, telemática, multimedia, entre otras), nos facilita la realización de nuestros trabajos porque, sean éstos los que sean, siempre requieren cierta información para realizarlos, un determinado proceso de datos y, a menudo, también la comunicación con otras personas; ofertando las siguientes funcionalidades básicas:

- Acceso a todo tipo de información.
- Todo tipo de procesos de datos, de manera rápida y fiable.
- Canales de comunicación inmediata, sincrónica y asincrónica para difundir información y contactar cualquier persona o institución en el mundo.

Asimismo, señala que las TIC aportan:

- Fácil acceso a una inmensa fuente de información.
- Proceso rápido y fiable de todo tipo de datos.
- Canales de comunicación inmediata.
- Automatización de trabajos.
- Interactividad.
- Capacidad de almacenamiento de grandes cantidades de información en pequeños soportes de fácil transporte (discos, tarjetas, redes).
- Digitalización de toda la información: homogeneización de los códigos empleados para el registro de la información, digitalización de todo tipo de información textual y audiovisual, entre otros”.

En el mismo contexto, Castells (2000), señala: “lo que caracteriza la revolución tecnológica actual no es la centralidad del conocimiento y la información, sino la aplicación de ese conocimiento e información a la generación de conocimientos y los dispositivos de procesamiento/comunicación de la información, en un circuito de retroalimentación acumulativa que se da entre la innovación y los usos de la innovación”. Indica además que “los usos de nuevas tecnologías de telecomunicación

en las dos últimas décadas han atravesado tres etapas diferentes: la automatización de tareas, la experimentación de usos, la reconfiguración de las aplicaciones”.

Para Gimeno Perelló (2005) “muchos teóricos están de acuerdo en afirmar que la revolución tecnológica de fines del siglo XX supone un acontecimiento histórico al menos tan importante como lo fue la revolución industrial del siglo XVIII. Una característica de esta revolución es su capacidad de penetración en todos los dominios de la actividad humana, penetración que incluso orienta al proceso de cualquier actividad induciendo nuevos comportamientos, nuevos conocimientos, costumbres y hábitos nuevos, nuevos valores o nuevos productos”.

Gimeno Perelló (2005) también asevera que “resulta ya tópico afirmar que el estado del conocimiento humano en la actual fase de la llamada sociedad de la información o del conocimiento, está especialmente dominado por las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones, y sus principales manifestaciones: la informática como primera herramienta tecnológica de procesamiento de la información; su aplicación a las telecomunicaciones, la telemática; y el principal producto de ésta: Internet, con todas sus herramientas: correo electrónico, chats, foros virtuales de discusión, acceso inmediato a bases de datos, páginas webs, portales, etc., incluye, la comunicación celular o los múltiples soportes de información digital”.

En la obra de Denis et al. (1998), se señala que “de las distintas aplicaciones telemáticas existentes actualmente la más conocida es Internet. Los orígenes de Internet se remontan a una red de comunicaciones militares creada en Estados Unidos a finales de los años sesenta. Hoy Internet no es propiedad de nadie y ni siquiera es algo homogéneo. Internet está constituida por un conjunto de redes de ordenadores interconectadas que pueden ser públicas, privadas, internacionales, dedicadas a la investigación, a la educación o a los negocios”.

En dicha obra también se destaca que “la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación está generando nuevos productos y servicios que inciden en nuestra forma de vivir, comunicarnos, estudiar y trabajar. Algunos autores, califican este fenómeno de revolucionario porque está modificando los cimientos del actual modelo de sociedad, y definen el tránsito hacia la *sociedad de la información*.”

Los cambios mencionados se fundamentan en la telemática, es decir, la utilización combinada de las telecomunicaciones y la informática. Los productos y servicios telemáticos, añaden nuevas dimensiones a la comunicación interpersonal, potencian la creación colectiva de conocimientos y facilitan la difusión del conocimiento mediante la publicación electrónica en formato multimedia.

Todos estos cambios tienen profundas implicaciones para el sector educativo. Una de las consecuencias más importantes de esta acelerada evolución tecnológica, es la exigencia constante de nuevas competencias. El período de formación de una persona no se reduce a su paso por las instituciones educativas, éstas deben forjar, sobre todo, las capacidades y la disposición personal para el aprendizaje permanente”.

De la misma forma, Andrade (2009), señala sobre Internet y la Web: “¿Es lo mismo la Internet que la Web? Internet y la Web son dos cosas relacionadas pero distintas. La primera, es una infraestructura y la segunda, es un servicio. Lo cierto es que se confunden con frecuencia. Internet es una red física de redes conectadas de ordenadores y servidores y que utilizan los protocolos TCP/IP para transmitir información.

La Web es uno de los servicios que se presta sobre esta infraestructura y permite presentar información en un formato editado, página Web, y, además, *relaciona* el contenido a través de hipervínculos o enlaces”.

En este ámbito, a continuación se presenta la síntesis del *Capítulo I. Nociones básicas alrededor de la Web 2.0* del libro *Planeta Web 2.0 Inteligencia colectiva o Medios Fast Food*, por Cobo Romaní y Pardo Kuklinski (2007):

1. El concepto Web 2.0 surge en 2004 e inicia su recorrido teórico con el artículo de O’Reilly *What is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*, publicado en 2005.
2. Según O’Reilly, siete son los principios constitutivos de las aplicaciones Web 2.0: la Web como plataforma; el aprovechamiento de la inteligencia colectiva; la gestión de la base de datos como competencia básica; el fin del ciclo de las actualizaciones de versiones del software; los modelos de programación ligera junto a la búsqueda de la simplicidad; el software no limitado a un solo dispositivo y las experiencias enriquecedoras de los usuarios.
3. Existe una ley de Moore semántica que trabaja del mismo modo que la aceleración tecnológica; promoviendo una obsolescencia terminológica planificada, abandonando conceptos de poco uso y rediseñando nuevas palabras constantemente, pensando más en el marketing viral que en su necesidad lingüística. Con esta lógica, algunos términos se convierten en potentes memes y se reproducen ganando visibilidad, como es el caso del concepto Web 2.0.
4. Más que vivir un momento histórico especial y único, el nacimiento de la Web 2.0 y las plataformas para la escritura colaborativa, significan una

evolución de usos tecnológicos que no hace más que reflejar la esencia original de intercreatividad de la *World Wide Web* a principios de los '90.

5. Se debe pensar la Web 2.0 como una configuración de tres vértices; tecnología, comunidad y negocio. Los jóvenes de los países ricos son los mayores consumidores de contenidos web gracias a su alfabetización digital. No obstante constituyen audiencias volátiles, sin respeto a los derechos de *copyright*, ni permeabilidad para recibir publicidad intrusiva, ni lealtades más allá de su propia comunidad. Con ese perfil de audiencias, y en un entorno publicitario conservador, el modelo de negocio está aún por aparecer, aunque la lógica de la larga cola (*the Long Tail*) permite confiar en desarrollo exitosos, más allá de *Google*.

En este mismo contexto, se presenta la descripción del concepto Web 2.0. Implicaciones educativas de la Web 2.0, desarrollado por Graells Marqués (2007), en el cual señala:

Concepto de Web 2.0 (pionero: Tim O'Reilly, 2003)

Con el término Web 2.0, subrayamos un cambio de paradigma sobre la concepción de Internet y sus funcionalidades, que ahora abandonan su marcada unidireccionalidad y se orientan más a facilitar la **máxima interacción entre los usuarios** y el desarrollo de redes sociales (tecnologías sociales), donde puedan **expresarse y opinar, buscar y recibir información de interés, colaborar y crear conocimiento** (conocimiento social), compartir contenidos. Podemos distinguir:

- Aplicaciones para expresarse/crear y publicar/difundir: **blog, wiki...**
- Aplicaciones para publicar/difundir y buscar información: **podcast, YouTube, Flickr, SlideShare, Del.icio.us**
- Aplicaciones para buscar/acceder a información de la que nos interesa estar siempre bien actualizados: **RSS, Bloglines, GoogleReader, buscadores especializados...**
- Redes sociales: **Ning, Second Life, Twitter...**
- Otras aplicaciones on-line Web 2.0: calendario, geolocalización, libros virtuales compartidos, noticias, ofimática on-line, plataformas de

teleformación, pizarras digitales colaborativas on-line, portal personalizado...

Frente a las tradicionales páginas web estáticas (Web 1.0), donde sus visitantes sólo pueden leer los contenidos ofrecidos por su autor o editor, en la Web 2.0 todos los cibernautas pueden elaborar contenidos y compartirlos, opinar, etiquetar/clasificar... Esto supone una **democratización de las herramientas de acceso a la información y de elaboración de contenidos**, aunque como no todos los que escriben en Internet son especialistas, se mezclarán los conocimientos científicos con las simples opiniones y las falsedades.

Tecnológicamente, las aplicaciones Web 2.0 son servicios de Internet, por lo que no es necesario tener instalado un software cliente en el ordenador. Así, **nuestra plataforma de trabajo es la propia página web**, nos suministra herramientas on-line siempre disponibles y nos proporciona espacios de trabajo colaborativo.

Implicaciones educativas de la Web 2.0.

- Permite: buscar, crear, compartir e interactuar on-line.
- Constituye **un espacio horizontal y rico en fuentes de información** (red social donde el conocimiento no está cerrado) que supone una alternativa a la jerarquización y unidireccionalidad tradicional de los entornos formativos. Implica nuevos roles para profesores y alumnos orientados al **trabajo autónomo y colaborativo, crítico y creativo, la expresión personal, investigar y compartir recursos, crear conocimientos y aprender**.
- Sus fuentes de información (aunque no todas fiables) y canales de comunicación facilitan un **aprendizaje más autónomo** y permiten una **mayor participación en las actividades grupales**, que suele aumentar **el interés y la motivación de los estudiantes**.
- Con aplicaciones de edición, profesores y estudiantes pueden **elaborar fácilmente materiales de manera individual o grupal, compartirlos y someterlos a los comentarios de los lectores**.
- Proporciona espacios **on-line para el almacenamiento, clasificación y publicación/difusión de contenidos** textuales y audiovisuales, a los que luego todos podrán acceder.
- Facilita la realización de **nuevas actividades de aprendizaje y de evaluación y la creación de redes de aprendizaje**.

- Se desarrollan y **mejoran las competencias digitales**, desde la búsqueda y selección de la información y su proceso para convertirla en conocimiento, hasta su publicación y transmisión por diversos soportes.
- Proporciona entornos para el desarrollo de **redes de centros y profesores** donde reflexionar sobre los temas educativos, ayudarse y elaborar y compartir recursos.

3.2 Concepto CRAI

Al concepto CRAI, se le denomina y define de distintas formas en relación al país en que se sitúe su desarrollo (ámbito anglosajón y español). Por ello, aportamos sin una voluntad de exhaustividad, algunas definiciones que incorporan aspectos que consideramos relevantes para ofrecer su definición:

“El Centro de Información, es un concepto de espacios físicos e instruccionales, que implica una reorganización desde lo impreso a un medio digital¹⁸. La emergencia de este nuevo modelo para la entrega de servicios, crea una sinergia entre las habilidades del personal de información, computación, referencia, producción de multimedia, y comunicación, para dar soporte a los usuarios, ofreciendo espacios físicos flexibles, para que el personal pueda aplicar su experticia ante las necesidades de usuarios altamente exigentes”. (Beagle, 1999).

Para Leighton (2003), los centros de información “son un paradigma innovador para la entrega de servicios en las bibliotecas académicas, que está ganando prominencia nacional y se centra en la integración de los servicios de información y tecnologías. El Centro combina escenarios instruccionales flexibles y espacios de aprendizaje colaborativo con un buen alcance a recursos digitales, productividad y aplicación de software, profesionales expertos y asistentes técnicos. En muchas bibliotecas se ha adoptado el modelo de Centros de Información para avanzar en el mejoramiento de la calidad de la experiencia de los estudiantes universitarios, y, por consecuencia, promover su retención”.

Según la Libraries and the Information Commons (2003), el centro de información “asegura el acceso abierto a las ideas y oportunidades de su uso, se caracteriza por sus valores, principios, organización física y de comunicación, infraestructura, recursos y prácticas sociales, que promueven la co-participación comunitaria y la libertad de

¹⁸ *The information commons, as a conceptual, physical, and instructional space, involves an organization realignment from print to the digital environment* (Beagle, 1999)

comunicación; también aseguran a la gente el aprendizaje, pensamiento y participación en un discurso democrático, fundamentalmente asegurando ciudadanos activos e informados, siendo éstos esenciales para la democracia”.

“La Biblioteca es un Centro de Recursos para el Aprendizaje, la Docencia y la Investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad/Institución en su conjunto.

La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad/institucionales.

Es competencia de la biblioteca seleccionar y gestionar los diferentes recursos de información con independencia del concepto presupuestario, del procedimiento con que hayan sido adquiridos o de su soporte material”. Definición realizada por la Red de Bibliotecas Universitarias, REBIUN¹⁹.

Para Área, Rodríguez y Glez (2004), “un CRAI más que un edificio, centro físico o espacio concreto en el que se centraliza toda la información y/o recursos destinados al apoyo del aprendizaje y la investigación se ha considerado como un concepto, idea o filosofía de la biblioteca universitaria caracterizada por: a) prestar atención personalizada y responder a las necesidades de los usuarios sean docentes, investigadores o alumnado; b) coordinar y optimizar todo el conjunto de recursos y servicios que tiene dispersos la universidad potencialmente necesarios y útiles para el desarrollo de las tareas de la docencia, el aprendizaje y la investigación; c) utilizar las tecnologías de la información y comunicación como instrumentos para la accesibilidad y organización de la información, y d) asumir funciones alfabetizadoras del conjunto de los miembros de la comunidad universitaria”.

Mientras que para Domínguez Aroca (2005), el CRAI 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 del alumno y a la investigación” .

Sin embargo, Mac Kee de Maurial (2005), define el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación como “el espacio físico donde confluyen bibliotecólogos, informáticos, técnicos audiovisuales y asesores pedagógicos para impartir servicios de alfabetización múltiples, desarrollar laboratorios de informática e idiomas, editar

¹⁹ Citada por Balagué (2003).

vídeos, crear paquetes estadísticos, gestionar bases de datos y contenidos, así como elaborar guías y materiales didácticos. Ofrecen acceso *in situ* y a distancia a las fuentes de información en sus diversos soportes y educación a distancia. Facilitan la elaboración de multimedia y la producción de formatos digitales”.

En la concepción administrativa, el CRAI se define como concepto de convergencia que se usa para describir la situación en la cual “la biblioteca y los servicios de computación académicos, con o sin otros servicios, son reunidos conjuntamente con propósitos administrativos, bajo un director ejecutivo a tiempo completo, que es generalmente seleccionado y reclutado con antecedentes de profesional de la información” (Field, 2005).

Para Serrat-Brustenga y Sunyer-Lázaro (2008), el CRAI “se caracteriza por integrar en un único espacio físico recursos y servicios bibliotecarios, tecnológicos, sistemas de información, medios para la edición electrónica y la creación de materiales multimedia con el propósito de satisfacer las nuevas necesidades de aprendizaje, docentes, de investigación, formación integral y ocio de la comunidad universitaria”

Marzal (2008), considera que “El CRAI se convierte en una oportunidad inapreciable en una ascensión irresistible de la biblioteca en la universidad, no sólo ya por su progresión en calidad, excelencia y servicios, sino por ser elemento necesario en el nuevo proceso educativo que reclama la Sociedad del Conocimiento.

- El CRAI es la pieza necesaria para poner en correcto funcionamiento el EEES, por cuanto es el “espacio educativo de convivencia” por excelencia, en un modelo de universidad presencial, pero que las tecnologías de la información y comunicación TICs, otorgan una fuerte dimensión virtual. Las Aulas Virtuales, procuran en el alumno las capacidades de la enseñanza y el CRAI, las competencias en educación.
- El CRAI es el plano de intersección necesario para incorporar a la acción educativa de la universidad, como campo de Educación para la Sociedad del conocimiento, la Web 2.0 primero, la Web Socio Semántica, después.
- El CRAI libera al bibliotecario de las tareas mecánicas del proceso y gestión documentales, crecientemente automatizados, para especializarse en la gestión de contenidos y en una formación, que debe impulsar al bibliotecario a una decidida y evidente función educativa.

- El CRAI, por su carácter de centro de recursos, no sólo es centro para destrezas y habilidades (propias de la formación de usuarios), sino para capacidades por la enseñanza en los medios de lectura digital, y de competencias por ser vehículo de la edición y escritura hipermedia. El CRAI sostiene el proceso inferencial de información a conocimiento, y de conocimiento a saber”.

En 2006, Área Moreira, definía "un CRAI, es un servicio universitario que tiene como objetivo ayudar a los profesores y estudiantes a facilitar las actividades de aprendizaje, de formación, de gestión y de resolución de problemas sean técnicos, metodológicos y de conocimiento en el acceso y uso de la información. Es decir, uno de los cambios sustantivos del concepto de CRAI con relación al de la biblioteca tradicional, es pasar de ser concebido como un depósito o almacén de documentos a la espera de que sean consultados por los lectores, a centrar su actuación en las necesidades potenciales del usuario en múltiples planos y aspectos”.

En ese mismo año, 2006, Taladriz también especificaba que “las bibliotecas son las mejores mediadoras en el proceso de aprendizaje al convertirse en herramientas de educación NO FORMAL, ya que ofrecen: espacios, horarios de apertura amplios, conexiones, colecciones y experiencia. La biblioteca se convierte en un espacio físico y virtual donde el estudiante puede desarrollar todo su trabajo de aprendizaje y el profesor encuentra todo el soporte y la infraestructura necesaria para la elaboración de los materiales docentes, y el mejor aprovechamiento de la tecnología”.

En la obra de López et al. (2006), “La incorporación de las aptitudes para el acceso y uso de la información en el plan de estudios , en todos los programas y servicios y a lo largo de la vida administrativa de la universidad requiere un esfuerzo de colaboración entre profesores y bibliotecarios. A través de sus clases y del estímulo a la discusión, los profesores establecen el contexto para el aprendizaje; también inspiran a los estudiantes para que exploren lo desconocido, ofrecen guía y consejo sobre cómo satisfacer mejor las necesidades de información y controlan el progreso de los estudiantes. Los bibliotecarios coordinan la evaluación y selección de los recursos intelectuales para los programas y servicios; organizan y mantienen las colecciones y los puntos de acceso a la información: se imparten formación a los estudiantes y profesores a la hora de buscar información”

3.3 Características del entorno CRAI

3.3.1 Visión

“La declaración de la visión reúne las aspiraciones de lo que una organización quiere llegar a ser en el futuro, o como se ve en el futuro (...). La visión sólo podrá darse mientras se tenga una comprensión clara del lugar que ocupa hoy la organización, y de ahí proponer las metas que quiere lograr. Asimismo debe servir de motivación a la organización para seguir adelante” (San Martín 2003).

Una propuesta de metodología para crear y desarrollar una visión de un Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación, nos la propone Arnold Hirshon (1998):

- “El trabajo de gestionar la reciente integración de la organización de recursos de información señala *el comienzo de una nueva iniciativa, no el fin de un proceso*. El plantearse con éxito, solamente, depende de entender, que el cambio es un beneficio mutuo.
- Una forma efectiva de estructurar una reciente prospección de cómo explotar oportunidades de colaboración, es desarrollar un plan estratégico para posicionar la organización y lograr ejecutar sus objetivos relacionados a dotar de presupuesto, soporte administrativo, entrega de servicios, etc. Un plan estratégico, también puede ser invaluable para aquellas organizaciones que consideran significativas reestructuraciones.
- El plan estratégico debe proveer la visión de contener la infraestructura de tecnologías, y abordar las necesidades de información de los clientes, las aplicaciones tradicionales y las de las emergentes tecnologías.
- El plan también debe articular estrategias de financiamiento para hacer frente, con aparentemente, intratables temas, tales como: el ciclo de vida del equipamiento de la biblioteca, el presupuesto, y las nuevas acomodaciones de las nuevas forma de la comunicación electrónica de los estudiantes.
- Una rigurosa planificación de procesos, debe involucrar el personal, en la prospección organizacional de la constitución de un amplio centro. El plan conjunto debe, en adelante, tener una dirección crítica, la cual

proyecte incentivar a la organización a cambiar sus objetivos y debe resultar, dentro del establecimiento de un valioso plan de acción, orientado hacia sus objetivos.

- En algunas planificaciones se debe procesar una alta dinámica a señalar los límites, especialmente, en el entorno de las tecnologías de la información. El propósito del plan es el establecimiento general de dirección programática, pero debe tener una creatividad organizacional permanente y flexible, así puede adaptarse rápidamente, ante circunstancias especiales, y aprovechar el surgimiento de nuevas oportunidades.
- El plan perfecto: invariables reglas, inicio de estrategias para cursar correcciones, tal como, la asignación de tareas a mediano y corto plazo”.

Asimismo, Hirshon (1998), explica que “dirigir un centro, es un acto equilibrado, que juega con contradicciones para conseguir alternativas, para tomar mejores posiciones dentro de la organización. Dirigir es una ilusión, una estrategia temporal, de emocionante acción. El líder no puede imponer autoridad, sobre un mundo de constante movimiento; pueden solamente esperar guiar, orientar, dirigir algunas de las acciones, hacia un productivo fin”.

3.3.2 Misión

“El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, apoya a la docencia, el aprendizaje, la investigación y la extensión universitaria, y tiene la misión de facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información, colaborar en los procesos de creación del conocimiento y contribuir en la consecución de los objetivos de la Universidad”²⁰.

3.3.3 Objetivos

Objetivos que validan un proyecto de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (Martínez, 2004):

²⁰ <http://www.bib.ub.edu/es/>

- “Debe facilitar a los estudiantes una experiencia de aprendizaje total mediante la interacción con libros, personas y tecnología. El CRAI debe facilitar que profesores y estudiantes puedan continuar colaborando en proyectos conjuntos. Por tanto, debe disponer espacios diferenciados para el estudio individual pero también en grupo para realizar sesiones de formación, resolución de casos y presentación de proyectos, etc. Todos los puntos de lectura deben tener acceso a la red, para que los usuarios puedan acceder a ella con su PC portátil o debe disponer de un sistema Wireless.
- Tiene que posibilitar el acceso a toda la información y documentación que el usuario necesite de la universidad y debe hacerlo de una forma fácil, rápida, organizada.
- Programar el crecimiento de las distintas colecciones bibliográficas así como la integración de otros materiales y colecciones tanto en soporte papel como electrónico.
- Debe integrar aquellos otros servicios de la universidad que tengan una relación directa con el aprendizaje.
- Disponer de un equipamiento singular y único, pensado y programado para estimular el aprendizaje, la sociabilidad, el estudio y la cultura. Debe poder organizar actividades curriculares y extracurriculares de las diferentes comunidades de usuarios que integran el campus.
- Diseñar, implementar y programar actividades académicas y eventos especiales, aprovechando su capacidad para facilitar la experiencia educativa a la mayor audiencia del campus posible.
- Priorizar los programas académicos en su programación anual, pero también debe ser un espacio destinado a las actividades culturales, actividades de las asociaciones de los estudiantes y profesores del campus, así como a las actividades de ocio, descanso y restauración.
- Disponer de un amplio abanico de servicios generales pero también servicios adaptados, personalizados según las necesidades de los usuarios, tanto a tiempo completo como a tiempo parcial.
- Debe ser flexible, debe poder asumir e implementar nuevos servicios y poder abandonar aquellos que ya no sean significativos”.

3.3.4 Organización

Para Pugh (2000) “desde el ámbito de la convergencia, en las bibliotecas universitarias la compartimentación tradicional entre los servicios, siempre se coloca bajo el control estratégico del vicepresidente de la universidad o de un profesional universitario. Se conoce también el caso de instituciones en donde se aplican en la práctica, algunas disposiciones similares bajo el control administrativo de un jefe de servicios dotado de un poder en la toma de decisiones.

Existe una forma de control jerárquico, donde la dirección de la universidad administra el servicio de biblioteca, el servicio informático, el servicio de comunicación y, cuando procede, a otros servicios universitarios de apoyo al aprendizaje. Este modelo era aplicado antes de la introducción de la convergencia, y sus detractores destacaban que a nivel administrativo no garantizaba la convergencia, y que la convergencia operativa permanecía en el ámbito de la improvisación, y no se ponía la compartimentación de rigor entre los distintos servicios en entredicho.

El trabajo bajo la convergencia voluntaria de servicios, puede promoverse y referirse a las actividades que están en primera línea de los servicios ofrecidos a los usuarios. Este modelo es eminentemente inestable, puesto que depende en primer lugar de la capacidad para convencer a sus dirigentes a colaborar.

El servicio unificado, equivale a colocar la biblioteca, el servicio informático, eventualmente también, el servicio de comunicación y las actividades socioculturales propuestas por los estudiantes, bajo la competencia de un director ejecutivo. Este último, debe administrar los servicios así reunidos como si constituyen un conjunto unificado para el cual dispone de un buen presupuesto.

En fase post convergencia, fue en donde se prestó la mayor atención al desarrollo organizacional, al mismo tiempo que se esforzaban en delimitar el significado del cambio cultural operado, haciendo hincapié en las ventajas inherentes a la mayor flexibilidad de los métodos de gestión. Estos elementos confirmaban la seriedad aportada a la concepción y la realización de un programa innovador.

El usuario es el factor más importante utilizado para justificar la convergencia, por el deseo de mejorar la eficacia del apoyo a la creación del conocimiento por parte de los estudiantes.

El *Informe Follett* y los factores medioambientales considerados sobre las bibliotecas universitarias, fue una etapa crucial para el desarrollo de la convergencia en el Reino Unido. Lo cual, tuvo efecto inmediato por facilitar el uso de los presupuestos en

relación a los objetivos de la convergencia, sin por ello darle una importancia particular, ni precisar la naturaleza de los cambios estructurales que a los organismos de la tutela les habría gustado ver establecerse.

Los cambios de carácter tecnológico, educativo, social y económico definidos por los autores del *Informe Follett* chocaban con la visión clásica que prevalecía entonces. La organización de los servicios de biblioteca resultaban inadecuados, y que varias de las evoluciones reseñadas, añadidas a las dificultades presupuestarias, inducían al mismo tiempo a una transformación de los roles y un aumento en la carga de trabajo de las personas destinadas a la biblioteca o al servicio informático. Vinieron reflexiones en relación a intensificar la coordinación y en agrupar los presupuestos, de tal modo que apoyaran más eficazmente las actividades de investigación y la enseñanza.

Lo importante en la idea de la convergencia, fue que obligaba a reflexionar diferentemente a los organismos encargados de reunir y difundir la información. Llevaba la promesa de perspectivas inéditas sobre las formas organizativas que deben preverse para garantizar la coexistencia de los servicios electrónicos y servicios tradicionales. Los modelos de convergencia más convincentes, borraban las divisiones estructurales dadas por la organización vertical clásica. Realizaban, por el contrario, la integración de los distintos servicios y, además, el asociar los especialistas informáticos, especialistas en redes, expertos en multimedia y bibliotecarios, incitaba a reconsiderar la administración de las bibliotecas, lo que favorecía el desarrollo de la institución.

Entre los participantes en el debate en el Reino Unido, siempre han considerado la convergencia para lo que es: *un planteamiento orientado hacia los usuarios y destinado a proporcionar información analógica y numérica, fuentes documentales tradicionales y electrónicas, así como servicios de asistencia indispensables para explotar estas fuentes, por medio de una interfaz común y de único punto de servicio de comunicación.*

Dada la rapidez con la cual se operaban los cambios y la diversidad de motivaciones, no era asombroso que esta multiplicidad de enfoques haya generado varios modelos organizativos. El abanico va desde los establecimientos que nada distinguen a priori, entre servicios tradicionales de biblioteca a los que establecieron equipos verdaderamente multifuncionales. Entre estos dos extremos, se encuentra toda la gama de modelos que, al precio de esfuerzos encarnizados, respetan las especializaciones de cada grupo, considerando al mismo tiempo las cuestiones cruciales de la difusión de los conocimientos y de la formación cruzada entre equipos de especialistas sin olvidar la polivalencia de las competencias)".

3.3.5 Estructura Orgánica

Dirección

Terry Hanson (2005), explica en *Convergence in the UK and beyond* que “Es visión general que un director de (senior management), debe ejercer una dirección estratégica y control eficiente sobre las áreas convergidas de las tecnologías de la información y los servicios de bibliotecas. Y, particularmente, asegurar una preocupación por los siguientes aspectos:

- La emergencia y estímulo de progresos en áreas tales como: e-learning, sistemas de información institucional (portales) y acceso a los recursos de información en línea; lo cual debe ser controlado en forma eficiente con la contribución del personal en diversas áreas.
- La provisión de los servicios, enfocada desde la perspectiva cliente-estudiante, con un énfasis sobre la conveniencia por mantener algunos puntos de servicios integrados para acceder también a tiendas de necesidades básicas y generales (stop-shops).

Además, describe que las principales ventajas asociadas a la convergencia son:

- Una clara estrategia de administración y dirección de todos los servicios convergidos.
- Un presupuesto que cubre todas las áreas combinadas.
- Una posición o cargo en la universidad para los jefes superiores (sénior), especialmente para el director.
- Una oportunidad de lograr un centro focalizado hacia una cultura cliente-servicios.
- Una oportunidad de planificar y diseñar un nuevo modelo de entrega de servicios basado en la conveniencia del usuario, con integración del centro de aprendizaje, y otros puntos de servicios, como tienda de compras básicas y generales (stop shops) y así sucesivamente.

En el departamento convergido, se espera constituir un trato o convenio en términos de ajuste con otros departamentos y secciones, además de la biblioteca y servicio de computación. Servicios tales como, tecnologías del aprendizaje, servicios de

multimedia, servicios frecuentemente incluidos en salas de clases, servicios de impresión y reprografía, teléfono, prensa universitaria, y otros servicios propios de las carreras”.

Modelos de Dirección

Igualmente, Hanson (2005), señala la existencia de los siguientes modelos de dirección en un LCR (Learning Resources Centre) en la convergencia:

Modelo 1: Supervisión nivel pro-vice-canciller. Línea de comunicación común para los jefes del servicio de la biblioteca y del servicio de computación, y, posiblemente, con otros servicios. De lo contrario, servicios separados, con o sin co-operación entre los jefes.

Modelo 2: Coordinación estratégica. Un cargo de director de mayor categoría (o decano o vicerrector). Ejercicio activo de los servicios de información; considerable autonomía otorgada a cada área, dentro de un marco estratégico convenido de niveles significativos de interdependencia y cooperación; quizás con integración limitada en los niveles de servicio.

Modelo 3: Convergencia-nivel-servicios. Similar al modelo 2, pero con los niveles significativos de integración de servicio quizás al punto en que los roles y títulos se redefinan.

Organigrama

Para Martínez (2004), “una propuesta de organigrama, debe tener en cuenta los servicios integrados y ha de tener un apoyo institucional de primer orden. La organización del CRAI debe tener definidas las competencias sobre la toma de decisiones, su planificación y la gestión de sus recursos. La propuesta siguiente, contempla estos apartados y es un modelo asumible en el contexto universitario actual:

Comité estratégico

Miembros: Vicerrector. Gerencia. Directores (escuela/facultad, campus). Director del Servicio de Bibliotecas y Documentación. Director del CRAI. Profesores. Estudiantes.

Competencias: Velar por la integración del CRAI en la Universidad i definir las políticas educativas, asignación de recursos, presentación de los resultados a la comunidad.

Dirección y planificación

Miembros: Director del CRAI. Jefes de áreas de servicios del CRAI.

Competencias: Definición de objetivos anuales, consecución de resultados, análisis de oportunidades, distribución de recursos y evaluación de proyectos en curso.

Gestión

Responsables de servicios: Personal asignado: Profesores, educadores, bibliotecarios, informáticos, creativos multimedia, personal administrativo, personal de soporte, etc.

Competencias: Implementar las actuaciones, gestión y evaluación de servicios directos a los usuarios, recoger y analizar propuestas de mejora, dar respuestas a los usuarios, dinamizar y gestionar el CRAI”.

3.3.6 Organización de espacios (físicos y virtuales) y planificación estratégica funcional

En relación a este aspecto, Beagle (1999), describe que los Centros de Información se identifican en dos niveles:

El primer nivel: usado exclusivamente como un medio en línea, con una gran disponibilidad y variedad de servicios digitales: acceso para los usuarios vía interfaz gráfica (GUI) y, en paralelo, con la disposición de motores de búsquedas conectados para trabajar en red desde las estaciones de trabajo de cada usuario.

El segundo nivel: es usado para identificar un nuevo tipo de facilidades físicas, especialmente diseñadas para la organización de espacios y entrega de servicios alrededor de la integración de medios digitales. El Centro de Información como una facilidad física puede existir como un departamento o piso en una gran biblioteca académica, tomando como ejemplo la University of Southern California (USC), y la University of North Carolina (UNC).

Beagle (1999), señala también que, como concepto que existe en dos niveles, uno físico y otro virtual, posee una cuestión fundamental de diseño y planificación estratégica, que debe alinear los elementos claves, de dominio de organización externa e interna, en un amplio ambiente institucional, lo cual puede ser desarrollado de la siguiente forma:

Dominio externo

- **Área organizacional:** decisión para el establecimiento de límites exteriores en la entrega de servicios de extensión.
- **Características distintivas:** carácter distintivo en su rango de servicios, con el conjunto de servicios de biblioteca, diferentes de otros que se relacionan con similares funciones de información.
- **Selección colaborativa:** decisión para definir asociaciones, como alianzas con otros servicios externos y otros potenciales centros y organizaciones.

Dominio interno (focalizada sobre la configuración de control sobre servicios claves)

- **Estructura administrativa:** definición de las líneas internas de autoridad y responsabilidad.
- **Procesos operacionales:** catalogación, referencia, circulación, etc.
- **Recursos humanos:** reclutamiento, entrenamiento y retención del personal.

Asimismo, indica que la integración funcional implica, relacionar los dominios considerados anteriormente, con los correspondientes dominios internos y externos de las tecnologías, lo cual incide en la toma de decisiones sobre:

Dominio externo

- **Área de tecnologías:** establecer el alcance y límites de las aplicaciones de las tecnologías en las áreas de servicios.

- **Competencias claves:** selección de un conjunto de capacidades distintivas y de calidad para suministrar las tecnologías.
- **Administración de las tecnologías de información:** realizar la compleja selección y configuración de consorcios y alianzas institucionales.

Dominio interno

- **Arquitectura del sistema:** definir la elección de cuál será la plataforma de hardware y software para el trabajo en Internet, el patrón de comunicación, y la configuración de la estructura de datos.
- **Procesos de las tecnologías de información:** decidir el flujo y configuración del sistema operacional para hacer posible los procesos de las tecnologías de información con los procesos organizacionales.
- **Conocimientos base de las tecnologías de información:** considerar las habilidades y experiencia del personal del Sistema, y las capacidades de todo el personal, en el uso de las herramientas de las tecnologías de la información para la entrega de servicios a los clientes.

Finalmente, Beagle (1999), también asevera que: “cuando los dominios organizacionales y tecnológicos son funcionalmente integrados y estratégicamente alineados, la organización puede maximizar su personal, recursos tecnológicos y la fiscalización de sus presupuestos”.

3.3.7 Servicios

Núria Balagué (2003), en *La biblioteca universitaria, centro de recursos para el aprendizaje y la investigación: una aproximación al estado de la cuestión en España*, expone una “lista de factores que pueden incidir en la elección de las universidades para promover la convergencia de algunos servicios y dotarse de un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la investigación:

- Los servicios de la universidad tienen todos una misión común, la de dar soporte a la docencia, el aprendizaje y la investigación. Los CRAI representan una excelente contribución a la misión de la universidad.
- El nuevo paradigma educativo hace que las universidades se replanteen no únicamente la docencia, sino todos aquellos elementos que le dan soporte. Los CRAI contribuyen a la innovación docente.
- La oferta de posibilidades que brindan las tecnologías de la información es amplia y en constante cambio. La convergencia de servicios en el seno de los CRAI, permite desarrollar una estrategia común para la gestión de la información.
- La convergencia de servicios puede servir para brindar una mejor asistencia a estudiantes, profesores e investigadores, que disponen de un único servicio como interlocutor para temas que, de otro modo, han de resolver en tiempo y lugar diferentes (cuarta ley de Ranganathan): “Ahorrad tiempo al lector. Los CRAI permiten ofrecer a los usuarios unos servicios concentrados, más adecuados a sus necesidades y de mayor calidad”.
- La mera existencia de las estructuras básicas de servicios diferentes, genera una cierta duplicación y la convergencia puede hacer disminuir los costos, en especial si se concentran servicios complementarios en un edificio único. De esta manera, se optimiza el uso de los recursos y se reduce la burocracia.
- Los actuales productos multimedia son el resultado de la integración de diferentes medios: imágenes, movimiento, vídeo, voz, texto, gráficos y otros datos informatizados. La convergencia de las tecnologías, nos lleva a nuevos tipos de software que permiten que las personas puedan colaborar de manera más fácil, por lo que la tecnología multimedia se ha convertido en un factor importante para muchos sectores, pero es especialmente un elemento clave en la educación, el aprendizaje y la información y, por tanto, en los servicios bibliotecarios. (Arora y Lekhi, 2000).²¹
- A pesar del reto que supone poner a trabajar juntas personas con diferentes culturas y experiencias, la convergencia puede actuar como potenciador de la comunicación entre profesionales de distintos perfiles (bibliotecarios, personal académico especializado en diseño educativo, diseñadores gráficos, analistas y

²¹ Citado por Balagué (2003).

programadores, administradores de sistemas y de bases de datos, fotógrafos, editores, impresores, productores de vídeo y de audio, contables, gestores, expertos en derecho de autor, administrativos y otros tipos de personal de soporte).

- El aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida puede encontrar un buen referente en el entorno del CRAI. La convergencia, europea supone más facilidades para la cooperación, pero también un incremento de la competencia entre universidades. Los futuros estudiantes valorarán la calidad de la docencia a la hora de optar por una universidad, pero también tendrán en cuenta otros valores añadidos, como por ejemplo, los elementos de soporte al aprendizaje”.

En este contexto, a continuación se presenta los distintos servicios definidos por Dídac Martínez en 2004, en los cuales hace una reseña sobre sus características, se hace presente que en el documento completo hace mención a los distintos tipos de servicios desarrollados en cada dimensión del CRAI.

Servicio de información global y acogida de la universidad

Este servicio tiene que responder a la información que el estudiante necesita al inicio y durante su estancia en la universidad. Es un servicio clave que ha de tener respuestas rápidas y valiosas que orienten adecuadamente a los usuarios en sus necesidades concretas y en su relación global con la universidad.

Este servicio es clave para el estudiante, de él depende que el usuario se sienta bien atendido y valore, desde un principio, su pertenencia a la institución.

Servicio de biblioteca

En esta parte se presenta (a nivel de título principal o general) la diversificación de los Servicios básicos para el aprendizaje, destinado a profesores y estudiantes implicados en la docencia, principalmente de primer ciclo.

- Servicios bibliotecarios para la investigación, destinados a profesores y estudiantes implicados en proyectos de investigación, segundo ciclo, tercer ciclo y formación continuada.

- Servicios bibliotecarios digitales, destinados a toda clase de usuarios virtuales, otros.

Servicio informático para los estudiantes

El soporte informático en el CRAI es de una importancia primordial en el éxito del proyecto, ya que las TIC son ahora fundamentales, no sólo para el funcionamiento básico de los equipamientos y servicios sino también para el desarrollo de nuevos proyectos tecnológicos. La tecnología está presente en el CRAI prácticamente en todos los servicios, funciones y tareas tanto del personal interno como de los propios usuarios.

Servicio de laboratorio de idiomas

En relación a este servicio, el autor considera el actual entorno global de construcción del Espacio Europeo de Educación Superior y desarrollo de las competencias profesionales para señalar que el aprendizaje de idiomas es clave y necesario para que los titulados puedan tener éxito en el mercado laboral. Por otro lado, indica que los contenidos de información depositada en las grandes redes y bases de datos están en inglés, idioma que es el más utilizado y habitual en las diferentes comunidades científicas y profesionales. Los usuarios, por lo tanto, deben poder aprender de una forma autónoma, virtual y semipresencial idiomas en el CRAI.

Servicio de búsqueda activa de empleo

Uno de los servicios que las universidades están facilitando a los usuarios que se aproximan a la finalización de sus estudios, es el servicio de búsqueda activa de empleo. Mediante este servicio, el usuario ha de poder aprender las técnicas actuales de búsqueda de empleo. Conocer las grandes bases de datos mundiales de empresas, tanto nacionales como internacionales, es prioritario. El estudiante debe poder aprender en el CRAI, de forma autónoma, estas nuevas técnicas y conocimientos.

Servicio de salas de estudio y aulas de reserva

Las necesidades de los usuarios no siempre están ligadas a la búsqueda y gestión de la información, sino a espacios abiertos para poder trabajar con la documentación que traen a la biblioteca. La carpeta con apuntes ahora, y pronto el ordenador portátil, son

los “contenedores” de información más apreciados por los estudiantes e investigadores. Sólo necesitan espacios para poder trabajar durante las horas y acceso a la red para conectarse. El CRAI ha de facilitar este entorno libre y básico con suficiente número de lugares de estudio.

Servicio de soporte a la formación del profesor

La formación y el aprendizaje de las nuevas prácticas pedagógicas de la docencia encuentran en el CRAI su entorno idóneo. El profesor debe conocer los diferentes recursos que el CRAI proporciona, ya que será el guía y el asesor del proyecto educativo del estudiante. El profesor tiene que encontrar en el CRAI el soporte tecnológico, los equipamientos adecuados, el personal pedagógico y creativo necesario y la información que necesita para formarse en las nuevas técnicas pedagógicas. El nuevo hardware y software docente pero también el acceso, gestión y manipulación de la información. La formación del profesor, en ese aspecto, es fundamental. El profesor tiene que ver el CRAI como la nueva aula, con multitud de servicios y recursos a su alcance. (...). Este servicio debe gestionarse y planificarse con el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE).

Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia

Las nuevas posibilidades que las TICs e Internet aportan a la innovación docente son extraordinarias. El CRAI tiene que ser el laboratorio de esos nuevos materiales multimedia. Tanto el bibliotecario, el informático y el creativo, han de ayudar al profesor a realizar y elaborar esos nuevos materiales. La biblioteca ha de aportar, no solamente el acceso a los nuevos contenidos, sino también que ha de poder facilitar su distribución, catalogación y preservación. El CRAI debe ofrecer las herramientas para desarrollar la educación basada en Web.

Del mismo modo, Martínez (2004) hace referencia a otros servicios del CRAI:

- Servicio de publicaciones y ediciones de la universidad.
- Acceso a la consulta de todas las publicaciones institucionales realizadas y editadas por la universidad, tanto en soporte papel como en soporte electrónico.
- Servicio de librería y papelería.

- Servicio de ofimática y material informático.
- Servicio de aulas equipadas con TIC.
- Aulas con estaciones de trabajo TIC para realizar clases de 3r ciclo, seminarios, presentaciones o trabajo en grupo.
- Servicio adicional de reservas de aulas por semanas y meses.
- Servicio de salas de trabajo, reuniones, exposiciones, debates y presentaciones.
- Acceso a espacios destinados a potenciar la socialización y la vida universitaria de la escuela, facultad o campus.
- Servicio de empresas de comida rápida.
- Acceso disponible para comer y beber.
- Espacio disponible para realizar descansos y paradas.
- Otros.

En esta misma línea, Hanson (2006), en su presentación realizada en la IV Conferencia sobre CRAI, Burgos, mayo 2006, hace referencia a los siguientes servicios que incluye un Centro de Recursos de Aprendizaje:

- Biblioteca.
- Servicios de tecnologías de la información.
- Sistema administrativo de información, (MIS).
- Servicios Multimedia.
- Tecnologías del aprendizaje (soporte e-learning).
- Soportes de salas de clase.
- Reprografía.
- Servicios de teléfono.

Al mismo tiempo, señala que los elementos que caracterizan un Centro de Recursos para el Aprendizaje serían los siguientes:

1. Acceso a recursos de información

- Libros y revistas en formato impreso.
- Recursos de información en línea.
- Facilidades y recursos E-learning.
- Otros materiales de aprendizaje.
- Recursos de audiovisuales.
- Colecciones especializadas.
- Colecciones del área de la información (para profesionales).

2. Acceso a herramientas de información

- Trabajo en PCs conectado en red.
- Expertos en computación y software.
- Equipo de audiovisual.
- Equipo de microfilm.
- Equipo para la comunicación y colaboración.

3. Acceso a espacios de aprendizaje

- Centro de Recursos para el Aprendizaje, lugar para aprender.
- Énfasis en los espacios para aprendizaje, no un espacio para almacenamiento.
- Uso flexible.
- Conexión wireless/préstamo computador portátil.

- Facilidades para trabajo en grupo.
- Facilidades para trabajo colaborativo.
- Fotocopiado e impreso.
- Horario de atención de 24 horas.

4. Acceso a asistencia y asesoría

- Esencial proporcionar ayuda de alta calidad para todas las actividades en el LRC.
- Puntos de servicios separados para biblioteca, computación y multimedia, etc.
- Puntos de servicios integrados para consultas básicas.
- Personal de soporte para instancias especiales.
- Materiales de orientación y guías de auto-ayuda-asistencia.
- Acceso a asistencia especializada (ej. materias bibliotecarias).
- Soporte para docentes (ej. e-learning).

5. Un Centro para interacción social

- Recreación e interacción social.
- Proveer asientos confortables.
- Permitir alimentos y bebidas.
- Café Internet.
- Aspecto atractivo y acogedor.
- Áreas silenciosas.

6. Facilidades educacionales

Salas de clases, aulas para facilitar:

Rol educacional de biblioteca

- Habilidades informacionales.
- Software bibliográfico.

Rol educacional de las TIC y departamentos multimedia

- Habilidades generales en tecnologías de la información.
- Habilidades especializadas en tecnologías de la información.
- Desarrollo de habilidades e-learning y habilidades para el estudio.

3.3.8 Cualidades que debe reunir este nuevo espacio

En el procedimiento académico de selección de propuestas para la construcción e implementación de un CRAI, en la Escuela Técnica Superior de Arquitectura y Escuela Universitaria de Arquitectos Técnicos del Campus Reina Mercedes de España (2006) se expone como parte de las bases teóricas las siguientes cualidades que debe reunir el espacio CRAI²²:

Funcional

El nuevo espacio, debe permitir que el centro desempeñe su función y facilitar la prestación de servicios de gran calidad para el aprendizaje. Los intereses funcionales deberán estar por encima de cualquier otra consideración, aunque también tiene que ser atractivo.

²² El documento incorpora otros antecedentes, servicios y programa funcional <http://fama2.us.es/earq/nuevabca/programafuncional.pdf>

El diseño debería reconocer la importancia crucial de la gente, los libros y la tecnología de la información, así como la relación dinámica y las interacciones complejas entre ellos.

Adaptable

Debido a la incertidumbre sobre el uso futuro, especialmente de las tecnologías de la información, las estructuras organizativas y el comportamiento de los usuarios, es importante lograr un alto grado de flexibilidad en el edificio para que el uso del espacio se pueda cambiar con facilidad y con las mínimas molestias, simplemente reorganizando el mobiliario y equipos.

La iluminación y el cableado informático, han de permitir una fácil adaptación y una cierta movilidad de las diferentes zonas y funciones.

Accesible

Debe ser el eje académico de las Escuelas y desempeñar un importante papel social dentro del Centro. Por ello, deberá ser tan accesible como fuera posible, fomentando e incluso invitando a que la gente use en su totalidad los servicios que ofrece.

Debe tener en cuenta la diversidad cada vez mayor de los usuarios y sus estilos de aprendizaje, además de las formas tradicionales y electrónicas de funcionamiento.

El acceso debería ser claro y sencillo y con una distribución evidente por sí misma.

Autonomía de funcionamiento

Con un único punto de control que facilite la libre circulación del usuario por todo el edificio.

El aumento del acceso – el ideal sería de 24 horas, siete días a la semana – exige prestar atención a la seguridad y durabilidad del edificio y sus colecciones, mobiliario, equipos, así como a la seguridad de los lectores y el personal.

Las distintas unidades que conforman el CRAI, mantienen entre sí relaciones y flujos de trabajo que pueden ser en gran manera agilizados si el diseño y el reparto de los espacios, tienen en cuenta las interrelaciones entre las distintas unidades. En este sentido, las unidades que mantendrán relaciones constantes con otras unidades se integran en una misma área del programa funcional de la biblioteca.

Variado

Deberíamos ofrecer diferentes entornos de estudio que se ajusten a la diversidad cada vez mayor de nuestros alumnos y sus diversos estilos de aprendizaje. Hay que propiciar que los estudiantes aprendan a su propio ritmo, proporcionando los medios no sólo para el estudio, el aprendizaje independiente y en silencio, sino también, cada vez más, para el trabajo en grupo y el aprendizaje interactivo. Espacios donde los alumnos, y por qué no, también los profesores, se relacionen entre ellos.

La “biblioteca híbrida” que hoy día tenemos, debe ofrecer acceso a los recursos tradicionales como a los electrónicos en respuesta a las necesidades de los planes de estudio. La variedad de lugares que se ofrecen al lector, van desde mesas de diversas formas para el trabajo individual a mesas para el trabajo en grupo. A algunos lectores les gusta un entorno para el aprendizaje social “activo” sin importar el ruido; otros prefieren un entorno silencioso con una buena acústica y privacidad. Esto se puede lograr, a diferentes niveles, con separadores de mesas, atriles, pantallas separadoras y mesas individuales de estudio.

También existe una demanda cada vez mayor de salas para el aprendizaje virtual, la formación de usuarios – en competencias tecnológicas e informacionales – y otros seminarios.

Interactivo

Hay que lograr un equilibrio adecuado entre el espacio para las colecciones, servicios, lectores y tecnologías de la información. Si bien, en los centros de recursos para el aprendizaje, se ofrecen relativamente más espacios para los puestos de lectura y los servicios electrónicos que para las colecciones tradicionales

El mostrador de información, los mostradores de referencia y de apoyo en TICs, los espacios para el estudio en grupo y las salas de formación de usuarios, son áreas claves para la interacción.

Ahora se dedica más espacio que antes a los servicios y al apoyo a las TICs y a la formación de usuarios. Al mismo tiempo, el auto préstamo y los sistemas de devolución, pueden cambiar radicalmente la forma en que diseñamos las zonas de entrada y los mostradores, ya que los lectores pueden realizar por ellos mismos operaciones relacionadas con el préstamo.

Favorable

Como eje académico del Centro la Biblioteca debe transmitir una sensación de calidad, valor y “lugar acogedor”. El ambiente debe ser favorable para el trabajo académico y la reflexión y debería fomentar, e incluso inspirar, a los usuarios. Una estructura imaginativa y espacios variados, contribuyen al ambiente del entorno.

La inversión en un mobiliario, decoración interior y acabados de nivel, también creará esta sensación de calidad y resistirá el uso asiduo durante un período amplio con el mínimo de mantenimiento.

Al tratamiento del ruido de ordenadores y de lectores, en estos nuevos espacios hay que prestarles una considerable atención y entre los métodos establecidos se incluyen la distribución planificada de las actividades y la atención a los acabados del suelo y del techo.

Adecuado al medio

Los criterios ambientales adaptados en el diseño, construcción y utilización del edificio deben minimizar el impacto ambiental.

La iluminación, debe estar distribuida de tal forma que garantice la uniformidad y la intensidad necesaria en las estanterías, mesas... y si se refuerzan sobre las mesas, hay que tener en cuenta el uso cada vez mayor de ordenadores. Igualmente debe garantizarse la escasez de luz en laboratorios multimedia y depósitos que así lo necesiten.

Seguro

El diseño debe prestar una especial atención al diseño ergonómico de las estaciones de trabajo, a la seguridad de los equipos informáticos y al funcionamiento durante los horarios no convencionales.

Control de robos: sistemas anti hurtos, salidas y entradas controladas, control visual amplio desde los mostradores.

Adecuado para la tecnología de la información

El espacio debe permitir que la Biblioteca y sus usuarios, se beneficien totalmente de los rápidos avances de las tecnologías de la información y comunicaciones: de hecho,

deberíamos planificar edificios que superen la demanda de la generación de internet ofreciendo servicios integrados para el aprendizaje electrónico y móvil.

La planificación eficaz se basa en la sabiduría y experiencia combinada de los arquitectos, los bibliotecarios, los expertos en informática y los especialistas en redes. Una proporción adecuada del presupuesto del edificio, normalmente el 5-10%, se debería dedicar al suministro de TICs para financiar el cableado, los equipos, las conexiones y el hardware que se necesita, junto con la seguridad adecuada y las medidas de protección y medioambientales.

Se necesita una infraestructura de apoyo a TICs genuinamente flexible con una mezcla de dispositivos conectados por cable, inalámbricos y portátiles. Es importante que la amplitud de las conexiones eléctricas, garanticen el extenderse a la totalidad del espacio de la biblioteca. Igualmente, hay que decidir: el diseño de la distribución de los equipos fijos y conectados por cable, integrado con las colecciones o en grupos independientes..., etc. Buscando el mejor entorno para el aprendizaje virtual.

Finalmente, es importante destacar que el artículo de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura y Escuela Universitaria de Arquitectos Técnicos del Campus Reina Mercedes de España (2006), expone que la tecnología RFID, es cada vez más común y el uso de dispositivos de clasificación mecánicos, de sistemas de acceso mediante tarjetas y de las tarjetas inteligentes puede afectar el diseño global.

El nuevo modelo educativo ha significado la transición hacia un nuevo paradigma en el cual el rol principal está centrado en el aprendizaje del alumno que juega un papel activo en la adquisición de su propio conocimiento, pasando de los saberes a las competencias. El profesor posibilita o capacita al alumno en la instrumentación de los medios a través de distintas estrategias de trabajo colaborativo, participativo, grupal o individual. Del mismo modo debe enseñar a aprender a aprender al alumno para lograr una sintonización teórica y luego ponerla en práctica en función de los conocimientos preexistentes ya aprendidos. En este contexto el profesor enfrenta un nuevo desafío que implica no sólo el dominio del conocimiento teórico sino que también el dominio de nuevas estrategias, métodos, técnicas y medios didácticos para conducir la formación integral del alumno. Al mismo tiempo se supone por parte del alumno la existencia de la curiosidad e interés, la internalización de su rol como aprendiz, y la posesión de actitudes, valores, y decisión para aprender.

Por otra parte, la revolución tecnológica de fines del siglo XX ha sido un elemento que ha modificado los distintos ámbitos de la sociedad globalizada, sean educacionales, empresariales o gubernamentales, caracterizada de forma especial por la aparición de

las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación TICs y sus principales manifestaciones; la informática como principal herramienta tecnológica de procesamiento de información; su aplicación a las telecomunicaciones, la telemática, y el principal producto de ésta, Internet con todas sus herramientas, entre ellas el correo electrónico, chats, foros virtuales de discusión, plataformas educativas, acceso a páginas web, bases de datos, portales, web de redes sociales, incluyendo también la comunicación celular o los múltiples soportes de información digital o multimedia.

En este sentido, la incorporación e implantación de las TICs en las Universidades ha fortalecido y facilitado las actividades y realización del trabajo educacional poniendo a disposición de la comunidad educativa el acceso a: todo tipo de información y todo tipo de procesos de datos en forma rápida y fiable; ofrece canales de comunicación sincrónico y asincrónico en tiempos inmediatos y eficientes para difundir información y contactar con profesores, estudiantes, comunidad universitaria de apoyo académico, o cualquier persona o institución del mundo; realización de trabajos; interactividad; capacidad de almacenamiento de grandes cantidades de información en pequeños soportes de fácil transporte; y la digitalización de la información y disposición como recursos electrónicos o virtuales, entre otras facilidades educacionales o personales.

También vemos que la irrupción de las TICs y sus múltiples herramientas en el manejo de la información y comunicación ha sido un componente de gran trascendencia en las bibliotecas universitarias y propenden distintos cambios que impactan la percepción, concepción, procesos y formas de entregar y disponer los distintos tipos de servicios a los usuarios a través de distintas plataformas tecnológicas de administración de funciones, actividades y soportes, lo que ha obligado a replantearse una nueva conceptualización del modelo de biblioteca universitaria para el siglo XXI, en el cual convergen servicios de la biblioteca tradicional, computacionales, multimediales, pedagógicos y de aprendizaje, entre otros servicios de apoyo académico dando nacimiento al nuevo concepto y modelo CRAI o Centro de Información.

El concepto CRAI se define de diferentes formas en relación al país en que se sitúe. Una de sus definiciones es la propuesta por Domínguez Aroca (2005) que señala que es el espacio físico y virtual, flexible, donde convergen y se integran infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios, orientados al aprendizaje del alumno y a la investigación.

La Misión del CRAI considera facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información, colaborar en los procesos de creación del conocimiento y contribuir en la consecución de los objetivos de la Universidad, siendo su principal objetivo respaldar y ayudar a los estudiantes y profesores a facilitar las actividades de aprendizaje, de

docencia, formación, investigación, gestión y de resolución de problemas en el acceso y uso de la información. Es decir, el cambio sustantivo del CRAI en relación con la biblioteca tradicional, es participar en forma activa en la misión universitaria que espera disponer todos los recursos y servicios a los estudiantes, docentes e investigadores para un desarrollo eficiente y de calidad ante el nuevo proyecto educativo de enseñanza superior.

En cuanto a los modelos organizativos del CRAI, y considerando la diversidad de motivaciones y enfoques entre instituciones y países, se han generado varios modelos. El abanico va desde los establecimientos que nada distinguen a priori entre servicios tradicionales de biblioteca, a los que establecieron equipos verdaderamente multifuncionales. Entre estos dos extremos, se encuentra toda la gama de modelos que respetan las especializaciones de cada grupo, considerando al mismo tiempo las cuestiones cruciales de la difusión de los conocimientos y de la formación cruzada entre equipos de especialistas sin olvidar la polivalencia de las competencias tanto de los profesionales que interactúan entre sí con sus especialidades, como el personal técnico, administrativo, y asistentes, según sea la convergencia alcanzada por cada institución educativa y los servicios de apoyo académico, considerando además la cultura individual de las casas de estudio.

Respecto a la dirección, existen diferencias según las universidades y CRAI o Centros de Información en donde se presentan distintos modelos; Modelo con supervisión a nivel vice-canciller en que se da una línea de comunicación común para los jefes del servicio de la biblioteca y el servicio de computación por mencionar como servicio más transversal entre aquellos que prestan servicio de apoyo académico, de lo contrario en esta línea se pueden encontrar servicios separados, con o sin co-operación entre los jefes; Modelo coordinación estratégica en donde se encuentra un cargo de director de mayor categoría dentro de cada universidad (o decano o favorablemente vice-canciller o vicerrector). Existe el ejercicio activo de los servicios de información; considerable autonomía otorgada a cada área, en un marco estratégico convenido de niveles significativos de interdependencia y cooperación; Modelo de convergencia nivel servicios, similar al modelo de coordinación estratégica pero con los niveles significativos de integración de servicios de apoyo académico quizás al punto en que los roles y títulos se redefinan para el logro de un desarrollo de convergencia bien definido, eficiente, eficaz y de calidad.

En lo que respecta a su organización física o virtual, es posible identificar dos niveles; un primer nivel virtual para el uso exclusivo de medios online, que integra y dispone una considerable variedad de servicios digitales: acceso para los usuarios vía interfaz

gráfica, y en vía paralela con la disposición de motores de búsqueda conectados para trabajar en red desde las estaciones de trabajo de cada usuario; un segundo nivel físico, diseñado para integrar nuevos espacios de entrega de servicios encontrándose alrededor la integración de medios digitales a través de las interfícies que posibilitan la interacción de un sistema con sus usuarios, y motores de búsqueda con sus potenciales recursos y herramientas en cada espacio y servicio convergido y tomando en cuenta su especialidad y funciones. Se debe considerar que el Centro de Información o CRAI puede existir como departamento o piso en una gran biblioteca académica, tomando en cuenta, por ejemplo, lo existente en la University Southern California (USC), y la University North Carolina (UNC).

En cuanto a los distintos tipos de servicios que se desarrollan en cada dimensión del CRAI es posible en general nombrar los siguientes:

Servicio informático para los estudiantes que es de una importancia primordial en el éxito del proyecto, ya que las TIC son ahora fundamentales, no sólo para el funcionamiento básico de los equipamientos y servicios sino también para el desarrollo de nuevos proyectos tecnológicos. Está presente prácticamente en todos los servicios, funciones y tareas tanto del personal interno como de los propios usuarios.

Servicio de información institucional, que da a conocer y mantiene informada a la comunidad académica y estudiantil respecto a la información institucional producida por distintos departamentos o escuelas o rectorías y facultades sean revistas institucionales, boletines de departamentos o facultades, información de relaciones públicas y de otros puntos de información.

Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia, es decir, el servicio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia. El CRAI tiene que ser el laboratorio de estos nuevos materiales multimedia. Tanto el bibliotecario, el informático y el creativo, han de ayudar al profesor a realizar y elaborar estos nuevos materiales. La biblioteca ha de aportar, no solamente el acceso a los nuevos contenidos, sino también que ha de poder facilitar su distribución, catalogación y preservación. El CRAI debe ofrecer las herramientas apropiadas para desarrollar la educación basada en Web y poder participar de forma activa en el proceso de innovación de las estrategias didácticas multimedia proporcionadas para el desarrollo de la docencia, aprendizaje e investigación.

Servicio de soporte a la formación del profesor (servicio pedagógico de innovación docente) en las nuevas prácticas pedagógicas de la docencia. El profesor tiene que encontrar en el CRAI el soporte tecnológico, los equipamientos adecuados, el personal

pedagógico y creativo necesario y la información que necesita para formarse en los nuevos métodos y técnicas pedagógicas que incentiven el aprender a aprender del estudiante y por tanto la creación de nuevos conocimientos.

Servicio de edición y publicación de la productividad académica se encarga de realizar el proceso de recepción, compilación, diagramación, edición y publicación de los trabajos, artículos producidos por los académicos y que publican a nivel institucional.

Servicio de laboratorio de idiomas como parte del desarrollo de las competencias profesionales el aprendizaje de idiomas es clave y necesario para que los titulados puedan tener éxito en el mercado laboral. Adicionalmente los contenidos de información depositada en las grandes redes y bases de datos están en inglés, idioma que es el más utilizado y habitual en las diferentes comunidades científicas y profesionales. Los usuarios, por lo tanto, deben poder aprender de una forma autónoma, virtual y semipresencial idiomas en el CRAI.

Servicio de información global y acogida de la universidad, este servicio tiene que responder a la información que el estudiante necesita al inicio y durante su estancia en la universidad. Se trata de un servicio clave que ha de tener respuestas rápidas y valiosas que orienten adecuadamente a los usuarios en sus necesidades concretas y en su relación global con la universidad.

Servicio de biblioteca que incluye servicios básicos para el aprendizaje, destinado estudiantes y profesores implicados en la docencia, principalmente de primer ciclo.

Servicios bibliotecarios para la investigación, destinados a profesores y estudiantes implicados en proyectos de investigación, segundo ciclo, tercer ciclo y formación continuada y servicios bibliotecarios digitales, destinados a toda clase de usuarios virtuales.

Servicio de búsqueda activa de empleo como uno de los servicios que las universidades están facilitando a los usuarios que se aproximan a la finalización de sus estudios. Mediante este servicio, el usuario ha de poder aprender las técnicas actuales de búsqueda de empleo y conocer las grandes bases de datos mundiales de empresas tanto nacionales como internacionales.

Servicio de salas de estudio y aulas de reserva entendiendo que las necesidades de los usuarios no siempre están ligadas a la búsqueda y gestión de la información, sino a espacios abiertos para poder trabajar con la documentación que traen a la biblioteca, así como ordenadores portátiles con acceso a la red para conectarse. El CRAI ha de facilitar este entorno libre y básico con suficiente número de lugares de estudio.

Los servicios descritos son aquellos mencionados por distintos autores o identificados en las páginas web de bibliotecas universitarias o CRAI anglosajonas o españolas, no obstante no se puede olvidar que el CRAI puede integrar o converger nuevos elementos, características o servicios de acuerdo a cada realidad institucional y de esta forma responder al cambio del nuevo paradigma de la educación superior, y por ende a la enseñanza, aprendizaje e investigación institucional.

Finalmente y en cuanto a las cualidades que debe reunir en términos constructivos e implementación de una CRAI, es recomendable la consideración de las que se mencionan a continuación:

Que sea funcional, es decir que permita que el centro desempeñe su función y actividades y facilite la prestación de servicios de gran calidad para el aprendizaje e investigación.

Adaptable, que permita un alto grado de flexibilidad en el edificio para que el uso del espacio se pueda cambiar con facilidad y con las mínimas molestias, especialmente en lo referido a espacios para estanterías, cubículos de uso grupal, individual, o laboratorios y salas de exposiciones u otras para los distintos tipos servicios.

Accesible, siendo el eje académico de las Escuelas y desempeñando un importante papel social dentro del Centro, deberá ser tan accesible como fuera posible, fomentando e incluso invitando a que la gente use en su totalidad los servicios que ofrece.

Autonomía de funcionamiento, con un único punto de control que facilite la libre circulación de todo tipo de usuario por todo el edificio como ideal 24 horas, siete días a la semana, prestando especial atención a la seguridad y durabilidad del edificio y sus colecciones, mobiliario, equipos, espacios de estudio, así como a la seguridad de los lectores y el personal.

Variado, es decir ofreciendo diferentes entornos de estudio que se ajusten a la diversidad cada vez mayor de los alumnos y sus diversos estilos de aprendizaje.

Interactivo, intentado lograr un equilibrio adecuado entre el espacio para las colecciones, servicios, lectores y tecnologías de la información.

Favorable, para el trabajo académico y la reflexión debiendo transmitir una sensación de calidad, valor y lugar acogedor.

Adecuado al medio, incorporando los criterios ambientales en el diseño, construcción y utilización del edificio y minimizando el impacto ambiental.

Seguro, en términos que el diseño debe prestar una especial atención al diseño ergonómico de las estaciones de trabajo, a la seguridad de los equipos informáticos y al funcionamiento durante los horarios no convencionales.

Adecuado para la tecnología de la información, en términos de planificar edificios que superen la demanda de la generación de internet ofreciendo servicios integrados para el aprendizaje electrónico y móvil.

Las cualidades mencionadas responden a un número significativo de factores que se deben considerar al momento en que se construya o reformule un CRAI, no obstante frente a los cambios que se están produciendo al interior de las universidades es posible que se deban sumar otras cualidades para responder a las nuevas necesidades y requerimientos de nuevas implementaciones en los actuales y futuros servicios, y con innovaciones propias de los cambios que se pueden dar en la Enseñanza Superior Universitaria a la cual se debe responder con emprendimiento y compromiso institucional.

Después de esta revisión bibliográfica, se puede concluir que el Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI), es un concepto y modelo constructivista que forma parte del proceso académico de las universidades, sus recursos, servicios, entornos y profesionales que facilitan el aprendizaje, la docencia e investigación. Todo ello, transfiriendo información para la construcción de nuevos conocimientos y el aprendizaje significativo del estudiante, el desarrollo de una pedagogía renovada e innovadora, que utiliza métodos y técnicas apropiadas para el trabajo individual y colaborativo del educando, y el apoyo con información relevante para el desarrollo de la investigación de las distintas disciplinas que se imparten en las universidades.

CAPÍTULO IV. ESTADO DE LA CUESTIÓN DE LOS CENTROS DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN (CRAI), UNA APROXIMACIÓN SOBRE LOS CENTROS IMPLEMENTADOS EN EL REINO UNIDO, AUSTRALIA, ESTADOS UNIDOS Y ESPAÑA

En este capítulo se expone el estado de la cuestión de los Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI), a través de la revisión y selección de treinta sitios web de Bibliotecas Universitarias y Centros implementados en el Reino Unido, Australia, Estados Unidos, España y Chile. Se presentan los antecedentes, misión, objetivos o declaración de propósito, recursos y servicios de cada una de las bibliotecas o centros revisados.

4.1 Antecedentes del desarrollo del CRAI

A mediados de los años 70, los pioneros en la integración de biblioteca, multimedia y desarrollo educacional dentro de una organización común, fueron los politécnicos Brighton y Plymouth del Reino Unido, pero no convergen desde el criterio de un Centro de Recursos de Aprendizaje, dado que excluye los servicios de computación académica. En la teoría y la práctica, la verdadera convergencia basada en el concepto en que se presenta un director de información, puede ser seguida alrededor del año 1980 en los Estados Unidos, con su anticipada implementación en la Columbia University, en la Carnegie Mellon University, en la California State University, en Chico, y el Instituto

Politécnico de Virginia. Paradójicamente, y a pesar que la convergencia comenzó en Estados Unidos, ésta fue más penetrante en el Reino Unido.

En Chile a partir del año 1998, y bajo la implementación y aplicación del Programa de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación Superior (MECESUP), se han producido importantes cambios en el ámbito de la Educación Superior, hecho que significó la implementación de un fondo competitivo, actualmente Fondo de Innovación Académica, el desarrollo de personal avanzado que focaliza entre sus objetivos y propósitos el mejorar la equidad en el acceso a la calidad del servicio educacional, mejora continua de la docencia e investigación, herramientas para la autoevaluación y acreditación universitaria, planificación estratégica, implementación e inicio de doctorados, convenios de desempeño entre universidades y mejora de los servicios de apoyo académico entre otros programas ligados a las líneas generales de desarrollo y plan estratégico universitario.

En este contexto se propiciaron y dieron énfasis a las líneas de desarrollo que consideraron la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación Tics y la implementación de nuevas bibliotecas universitarias.

Es así como las bibliotecas iniciaron un proceso de cambios e innovación que se formula a partir de su misión con la participación activa en el proceso de enseñanza aprendizaje, y siendo parte de la misión de la universidad.

Por tanto, se proyectan jornadas de planificación sobre las características que el nuevo modelo de biblioteca debía contener, lo que se afianzó con pasantías en España, Estados Unidos y México. Las pasantías tenían como objetivo central conocer el modelo de biblioteca de los países mencionados, concepto, misión, objetivos, recursos, espacios y servicios, lo que propició una importante fuente de información para su aplicación en los proyectos de implementación o renovación de bibliotecas.

También es necesario mencionar y destacar el rol que ha jugado la Comisión Asesora del Consejo de Rectores de Chile, CABID que aportó con información sobre estándares e indicadores orientados al cumplimiento en todos los ámbitos de las bibliotecas, lo cual fue una contribución esencial para la descripción de las características que debían cumplir los proyectos de las nuevas bibliotecas y procesos actuales: Misión y Estructura de la Biblioteca Universitaria, Gestión de Recursos de Información, Productos y

Servicios de Información, Recursos Humanos de la Biblioteca Universitaria, Gestión de Recursos Financieros, Mediciones de Eficiencia, y Bibliografía Complementaria²³.

Del mismo modo, la CABID contribuyó con el desarrollo de proyectos y líneas de actuación de las bibliotecas universitarias que se encuentran adscritas al Consejo de Rectores de Chile (CRUCH) propiciando la implementación de bases de datos y revistas electrónicas de corriente principal a través del Consorcio para el Acceso a la Información Científica Electrónica, CINCEL²⁴, lo cual ha sido un aporte a las actividades universitarias especialmente la docencia, investigación y aprendizaje.

A la fecha, las universidades adscritas al CRUCH cuentan con nuevas bibliotecas tanto en las casas centrales como algunas sedes o campus, siendo un avance e innovación para el apoyo al proyecto de Educación Superior de Chile.

Es necesario también destacar que las universidades privadas que no cuentan con asignación de fondos fiscales han implementado nuevas bibliotecas a través de aportes institucionales propios lo que fortaleció su calidad especialmente en el apoyo al modelo de educación y proceso de enseñanza aprendizaje.

La definición de convergencia, centrada en el fusionamiento de biblioteca y servicios computacionales - académicos, bajo la administración de un director ejecutivo, toma real importancia a partir de la fecha de origen de la convergencia, a mediados de los años 80s. El pionero británico en la convergencia fue el St Andrew's College of Education en Glasgow; seguida por otras experiencias que se implementaron, entre ellas, las de las universidades de Plymouth, Salford y Stirling. En el año 1988, ante el sintomático interés generado en los profesionales por la convergencia en el Reino Unido, el British Journal of Academic Librarianship, realiza la edición de un número especial publicado con dicha temática (Field, 2005).

El concepto de Centro ha evolucionado mucho desde mediados de los años 90. Más recientemente el término "Centros de Aprendizaje", implica la ampliación del concepto con el compromiso de incluir la participación activa de otras unidades del campus y un mejor uso de la tecnología. En la Universidad de Michigan, se le denomina a la nueva biblioteca como Centro Duderstad, anteriormente conocido como Media Union, en homenaje al rector James Duderstad, destacado por su visión. Una visión en la que,

²³ Comisión Asesora del Consejo de Rectores de Chile, CABID. Estándares para Bibliotecas Chilenas, (2003), 2ª Edición. En: <http://www.cabid.cl/estandares.html>.

²⁴ CINCEL: Consorcio para el Acceso a la Información Científica Tecnológica. <http://www.cinzel.cl/>

diez años antes de la construcción del nuevo Centro, ya tenía claridad sobre la convergencia de tecnologías y recursos que se estaba perfilando y deseaba dar oportunidades a los estudiantes para que implicasen un aprendizaje activo, con el buen uso de los recursos disponibles. El nuevo Centro no fue nominado como Centro de Aprendizaje o Centro de Información, ya que en esa época aún no se conocía dicha terminología. A día de hoy, los usuarios todavía no la identifican bajo esos nombres.

En muchos países occidentales, avanzados en innovación educativa, se integran servicios claves para estudiantes y profesores ligados a los proyectos educativos y relacionados con la información y la tecnología; en los EEUU (University of Wisconsin Stout, University George Mason, participando en el Washington Research Library Consortium WRLC,...); Reino Unido (Sheffield Hallam University, Leeds Metropolitan University, University of West England, University of Bradford,...); Holanda (Universiteit van Amsterdam,...), y algunos proyectos piloto en España (Universidad Politécnica de Cataluña, Universidad Pompeu Fabra, Universidad de Deusto,...). En este contexto, la Biblioteca se denomina “Learning Resources Centre” (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, según Rebiun) (Miller, 2006).

Beagle en el artículo *Conceptualizing an Information Commons*, ofreció una nueva conceptualización del “Centro de Información” (CI) y presentó un marco que ha probado la utilidad del mismo, pero a su vez constituye un referente para el ajuste y la elaboración subsecuente del modelo “Centro del Aprendizaje” (LC). En este sentido, señala que la utilización de los conceptos de alineación institucional, ajuste estratégico e integración funcional, al parecer, describe con bastante eficacia la dinámica del cambio y los servicios prioritarios, para continuar impulsando la evolución posterior del Centro de Información a un Centro de Aprendizaje, CI/CA.²⁵

Desde otra perspectiva, en el trabajo *Information Commons Redux: Concept, Evolution, and Transcending the Tragedy of the Commons*, Bailey y Tierney (2002), señalan que las implementaciones de Centros de Información que existen o se están implementando en el entorno de la biblioteca académica, son una de las tentativas a proveer una línea continua de servicio-cliente, desde su investigación y planificación hasta la presentación final del producto. Indican también, que las guías existentes sobre el concepto e implementación del modelo, siguen las aportaciones de Beagle, para constituir adaptaciones o nuevas implementaciones de Centros de Información. Sin embargo, concluyen que el más importante y poderoso resultado de esta integración, dada en la teoría y la praxis, está posicionado en el “profesional y

²⁵ Los cambios producidos en el concepto y evolución hacia el Centro del Aprendizaje (CL), se pueden identificar en extenso en el trabajo: *Information Commons to Learning Commons*. (Beagle, 2004).

paraprofesional del Centro”, el cual puede producir un efecto de *manner* informal o incidental. Reiteran que el concepto e integración funcional es un efectivo y eficiente modelo para proveer servicios informacionales. No obstante, en este sinérgico modelo, su capital principal es el recurso humano, el cual puede lograr una gran eficiencia y efectividad dentro y más allá de la biblioteca.

En Brasil, Marcondes (2008)²⁶, realiza una investigación que enfoca las bibliotecas brasileñas, destacando, principalmente, el ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicación y su existencia en las bibliotecas españolas y brasileñas. Caracteriza las semejanzas y diferencias de las bibliotecas universitarias brasileñas y las diferencias existentes entre las redes de las bibliotecas de los dos países. Analiza el modelo europeo de los Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI) y presenta un cuadro comparativo, identificando la misión, objetivos, características y metas de la enseñanza superior en Brasil y España. La investigación, también verifica la posibilidad de transposición del modelo CRAI para las bibliotecas universitarias brasileñas, por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

En España, Somoza (2009), incorpora en su investigación de tesis doctoral²⁷ menciones sobre alguno de los elementos o servicios y funciones propios del concepto CRAI, desarrollado por distintos autores. Se aborda, entre otros importantes temas, la evolución de la biblioteca hacia el nuevo modelo y concepto CRAI, valoraciones de los docentes y responsables de bibliotecas respecto al CRAI y el uso de sus servicios, el programa de alfabetización informacional, la colaboración en el desarrollo de entornos de enseñanza virtual, la creación de plataformas docentes, elementos teóricos y experiencias en materiales didácticos y objetos de aprendizaje.

En este mismo ámbito, Herrera (2009), realiza el desarrollo de una investigación sobre la presencia y visibilidad del CRAI en las bibliotecas universitarias de Cataluña y del resto de las Comunidades Autónomas del Estado Español. En este sentido, analiza aspectos tales como la utilización de la expresión CRAI, su identificación y/o sustitución por el nombre de biblioteca con la recopilación de los contenidos más representativos de los CRAI.

Ante el propósito de llevar a cabo el estado de la cuestión sobre la realidad actual de los Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI), a continuación se presentan en forma descriptiva algunos Centros que han sido desarrollados en el Reino

²⁶ Resumen de la tesis doctoral *El modelo Europeo de Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) en las bibliotecas universitarias Brasileñas: Convergencia y divergencias*. (Sao Paulo, 2008).

²⁷ *Análisis de los tutoriales web creados por bibliotecas universitarias* (Barcelona, 2009).

Unido, Australia, Estados Unidos y España. De la misma forma se realiza la descripción de bibliotecas universitarias de Chile para conocer los cambios que se han producido en los últimos diez años.

La presentación descriptiva se realiza con el objetivo de contar con una amplia gama de información para evaluar, configurar y elaborar un análisis y síntesis de los servicios que existen al interior de los distintos CRAI o bibliotecas.

Del mismo modo, se desarrolla un análisis comparativo de las semejanzas o diferencias existentes de los CRAI del Reino Unido, Australia, Estados Unidos y España en relación con las bibliotecas universitarias chilenas, lo que permitirá extraer algunas conclusiones parciales sobre el tema. El análisis desarrollado se apoya con la información contenida en cuadros que sintetizan tipologías de servicios CRAI tanto del Reino Unido, Australia, Estados Unidos, España y bibliotecas universitarias de Chile.

La selección de los CRAI o bibliotecas universitarias se lleva a cabo en base a la literatura revisada y analizada en el marco teórico y web de las universidades, especialmente, en aquellas que la presencia y visibilidad estaba como CRAI o al interior de la web de las bibliotecas universitarias. Los criterios utilizados para la selección de los casos descritos se basan en la posibilidad de contar con las distintas realidades existentes sin descartar aquellos centros o bibliotecas que aún no integran todos los servicios y tipologías CRAI.

4.2 Reino Unido

4.2.1 Bournemouth University, Academic Support – Library and Learning Support

<http://www.bournemouth.ac.uk/library/>

Declaración de propósitos: Conseguir la excelencia en el apoyo al mejoramiento de las habilidades y competencias de aprendizaje, docencia e investigación por medio de la optimización y maximización de los recursos e instalaciones, y la interacción con las comunidades bibliotecarias de organizaciones locales, regionales e internacionales.

Organización: La Biblioteca y Centro de Soporte al Aprendizaje desarrolla sus servicios en dos campus: Campus Talbot (Bournemouth House Library) y Sir Michael Cobhan Library.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca: incluye información sobre recursos de información de la biblioteca, información gubernamental de la universidad e información general.
- Préstamo de libros y revistas.
- Reservas de libros y salas a través de la web de biblioteca.
- Préstamo interbibliotecario.
- Acceso electrónico a libros, revistas y bases de datos.
- Servicios electrónicos: destinado a alumnos que están estudiando en UK o en el extranjero y que necesitan usar recursos de la universidad, recursos electrónicos y asesoría sobre uso de equipamientos.
- Equipamiento computacional: computadoras, fotocopias, impresoras, multimedios, correo electrónico, conexión inalámbrica que proporcionan a estudiantes y personal, acceso a recursos electrónicos conectados desde computadores personales.
- Asesoramiento sobre el uso de impresoras y uso de las TIC a través de la página web.
- Áreas de estudio: incluye salas de estudio en silencio, áreas de trabajo social/colaborativo, otros espacios de trabajo en grupo, reservas de cabinas implementadas con TIC (TechnoBooths) que incorporan retroproyector y pantallas.
- Centro de Aprendizaje de Idiomas: asesoramiento a estudiantes en técnicas de lenguajes, a través de un equipo de asesores y estudiantes asistentes del Programa Internacional del Centro de Idiomas, con materiales según las necesidades individuales de los estudiantes y otorgando orientación sobre el uso de técnicas de aprendizaje del lenguaje. Dispone de salas, equipamientos, multimedia y software especializados en inglés, francés, alemán y español.
- Programa de desarrollo de competencias y habilidades académicas: es un servicio dirigido a estudiantes y comunidad académica. Incluye materiales de mejoramiento de la redacción académica y competencias en investigación y aplicación de la propiedad intelectual. Estos recursos, se presentan en varias

formas para satisfacer las necesidades de los diferentes estilos de aprendizaje. Incluye exámenes, técnicas, pensamiento crítico y presentación de habilidades.

- Soporte para el aprendizaje en investigación: contiene recursos para la utilización de los académicos, integrando páginas web, investigaciones en línea, EndNote, guías de recursos, investigaciones actuales (Current Researchers), investigaciones existentes en la universidad y otros ámbitos universitarios, organizaciones de soporte y ayuda a estudiantes de postgrado, catálogo de recursos de información, asesoría en el cumplimiento del derecho de autor y préstamos.
- Competencias en información y desarrollo profesional: dirigido a los estudiantes para el desarrollo de habilidades en el acceso y uso de los conocimientos e información académica de las distintas disciplinas que se imparten en la universidad, incluyendo el desarrollo de habilidades profesionales para mejorar la empleabilidad.
- RFSS: servicio que permite a los usuarios mantenerse al día a través de los sitios web favoritos en forma automatizada, ver tablas de contenidos de publicaciones favoritos, hacer actualización de las bases de datos de búsquedas grabadas y actualizar los sitios web de noticias, asociaciones profesionales y comerciales.
- Servicio para usuarios con necesidades especiales de aprendizaje: incluye el uso de salas de trabajo en grupo e individuales, acceso al catálogo electrónico de la biblioteca, sala de computadores, soporte técnico de biblioteca, teléfono y otros servicios de uso personal.
- Otros servicios: servicio personalizado y en grupo sobre acceso a referencia, desarrollo de bibliografías y tipología de citas en documentos y publicaciones académicas, blogs de bibliotecas, novedades y eventos, horarios de apertura de servicios, orientación sobre el uso de biblioteca, información a visitas y acceso a alojamientos, servicios para el personal e información sobre la universidad.

Recursos de Información:

- Libros, bases de datos, libros y revistas electrónicas, información sobre herramientas de Internet, licencias e información sobre el derecho de autor, bases de datos de periódicos, acceso a recursos electrónicos desde fuera de la

biblioteca, tesis y disertaciones, colecciones especiales y bases de datos estadísticos

- Recursos de referencia: incluye enciclopedias, diccionarios, directorios de teléfonos, direcciones de ciudades e información general, información sobre estadísticas oficiales gubernamentales, educación superior, referencias legales, catálogo de biblioteca, información local y traslados, información sobre viajes.

4.2.2 University of Dundee, Library and Centre (LLC)

<http://www.dundee.ac.uk/library/>

Misión: Apoyar la excelencia de la enseñanza de la universidad. El objetivo es conseguir esto a través de la formación y aprendizaje de los estudiantes, asociando al desarrollo de eventos, conferencias, talleres y compartir buenas prácticas a través del boletín que integra el anuncio y descripción de las actividades que se desarrollan en el campus. Estar especializados en las tecnologías para la educación, evaluación y desarrollo curricular y recurrir a una amplia gama de conocimientos de todos los sectores y recursos para apoyar la enseñanza.

Organización: La Biblioteca y Centro de Aprendizaje, desarrollan sus servicios en el Campus Central de la universidad. No se visualizan otros campus.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca y acceso a recursos electrónicos.
- Soporte a las actividades del aprendizaje, docencia, investigación y desarrollo de competencias informacionales para estudiantes, docentes, investigadores y personal de la universidad.
- Autopréstamo de libros y renovación en línea y por teléfono.
- Préstamo interbibliotecario.
- Acceso a redes sociales.
- Website Feedback.
- Atención a usuarios con necesidades especiales.
- Salas de estudio.

Recursos de información:

- Libros impresos, libros y revistas electrónicas, bases de datos, artículos a texto completo de revistas, periódicos, DVD, imágenes, estudio de casos, diarios en línea, diccionarios en inglés, diccionarios Oxford de la biografía nacional, Oxford Reference en línea, literatura en línea, recursos en línea de la edad medieval y moderna, y colecciones especiales.
- Referencia electrónica, recursos Internet, correo electrónico.
- Tutoriales y guías sobre habilidades en información.
- Empire en línea: imágenes y documentos originales del campo de la historia colonial, política, cultura y sociedad.
- Servicio de encuestas: servicio de apoyo a los estudios que realiza la universidad para ayudar en el desarrollo de encuestas y la evaluación con acceso a software que permiten crear encuestas electrónicas en línea y creación de informes basados en los resultados de encuesta.
- Docencia: la Biblioteca y Centro de Aprendizaje ofrecen una amplia gama de servicios para mejorar la enseñanza, el desarrollo educativo, y la planificación curricular. Incluye APD (Academic Professional Development), digitalización, docencia y evaluación en línea, desarrollo competencias informacionales en línea.
- e-Aprendizaje: promoción y fomento de la utilización del entorno de aprendizaje virtual *My Dundee*, prestación de técnicas pedagógicas y orientación al personal en el uso de las tecnologías en la enseñanza y aprendizaje, formación individual y grupal, participación en proyectos de aprendizaje electrónicos de la universidad.
- e-Evaluación: ofrece apoyo central para las prácticas innovadoras en e-evaluación, soporte en tecnologías incluyen el principal Sistema Electrónico de Percepción, y el Sistema Turning Point de respuesta personal (TPS). La orientación sobre el uso de estas tecnologías, se basa en las mejores prácticas.
- e-Programa de competencias informacionales: ofrece cursos para promocionar y desarrollar habilidades informacionales, impartidos por bibliotecarios especializados en el acceso, búsqueda, recuperación y aplicación de la información.

- Investigación: información y servicios de apoyo a la investigación, búsqueda, acceso y almacenamiento de publicaciones de investigación. La Biblioteca y el Centro de Aprendizaje cuenta con servicio de acceso a libros y revistas impresas, textos de cursos, acceso a libros y revistas electrónicas, y resúmenes de trabajo en línea.
- Web de conferencia: ofrece apoyo central para las conferencias Web Adobe Connect, que se puede utilizar para apoyo a tutoriales en línea entre investigadores o equipos de gestión, y reuniones para resolver la acogida de potenciales estudiantes.

4.2.3 University of Wolverhampton, Learning and Information Service

<http://www.wlv.ac.uk/lib/academics.aspx>

Declaración de propósitos: Los bibliotecarios tienen la responsabilidad de informar al personal académico sobre los recursos existentes para cursos en desarrollo y nuevos cursos y apoyar a los estudiantes y al personal a través del Centro de Información y Aprendizaje.

Organización: El centro desarrolla sus servicios en cinco campus: Harrison, Walsall, Compton, Telford y Burton.

Servicios:

- Catálogo de bibliotecas (OPAC).
- Recursos electrónicos.
- Préstamos y reservas de libros en línea.
- Préstamo interbibliotecario.
- Máquinas de autopréstamo.
- Tecnologías, multimedia, Internet y correo electrónico.
- Computadores, préstamos de computadores portátiles, software de trabajo en red, equipos con adaptación de tecnologías, proyectores, máquinas digitales, escáner, equipos de grabación digital de voz, DVD de juegos, vídeo cámaras

para apoyar el trabajo de cursos, equipo de videoconferencias, laminadoras, fotocopadoras e impresoras.

- Salas de trabajo grupal e individual y salas de estudio general.
- Reserva de salas.
- Digitalización: digitalización de capítulos de libros, artículos de revistas a través del escáner.
- Servicio de aprendizaje en información: compromiso de apoyar a los estudiantes a desarrollar sus habilidades de información. Bibliotecarios académicos realizan talleres y seminarios sobre la búsqueda y utilización de literatura así como la búsqueda de recursos electrónicos en la web académica.
- Servicio de información de literatura de cursos: los académicos se contactan con los bibliotecarios para informar y asegurar que los textos de lectura obligatoria estén disponibles en el Centro de Información y Aprendizaje.
- Asimismo, pueden sugerir recomendaciones de bibliografías complementarias de apoyo a sus áreas. Los bibliotecarios, pueden chequear la lista definida por los académicos y proporcionar listas de títulos nuevos si es necesario.
- Servicio de solicitud de artículos de revistas: los miembros del personal académico e investigadores, pueden acceder a artículos de revistas y otros documentos que pueden ser enviados, vía electrónica, a los correos electrónicos del personal académico e investigadores de la universidad.
- SCONUL, Acceso a otras bibliotecas: el sistema de acceso SCONUL. Permite el derecho de acceso y préstamos desde otras bibliotecas para el personal, investigadores y estudiantes de postgrado a tiempo completo y a tiempo parcial a estudiantes que realizan cursos a distancia. Se cuenta con una lista de direcciones de bibliotecas disponible en la web de acceso a SCONUL.
- Servicios de referencia: método utilizado para garantizar el acceso a referencias, sirviendo para conocer lo que se está publicando en otros centros de investigación. Muestra a los lectores las fuentes de información local e internacional.
- Centro para la excelencia de la enseñanza aprendizaje:

- Ayuda y asesoramiento sobre referencia: Servicio que presta el personal bibliotecario sobre distintos aspectos relacionados con referencia y asesores de asistencia en habilidades de estudio. También se puede usar el chat en línea para comunicarse con bibliotecarios a través de ASSIST. Se cuenta con el programa EndNote para organizar y gestionar las referencias.
- Programas de habilidades de redacción: Contiene recursos y actividades interactivas para desarrollar habilidades en áreas como la planificación, redacción, evaluación, revisión de exámenes y desarrollo de estrategias eficaces de estudio.

Recursos de Información:

- Libros y revistas electrónicas, bases de datos, vídeos de diversos recursos, CD, DVD sobre recursos de información, Google.
- Scholar, catálogos de bibliotecas, WIRE - acceso abierto a repositorios, bases de datos de imágenes, referencias de publicaciones de investigación desarrolladas por académicos de la universidad y otras universidades e información sobre estilos de uso común de referencias en la universidad (Harvard, Oxford y APA).

4.2.4 University of Bedfordshire, Learning Resources

<http://lrweb.beds.ac.uk/libinfo>

Objetivo: Ofrecer servicios integrados para facilitar el acceso a colecciones relevantes, ricas y variadas para apoyar los planes de estudio.

Organización: La biblioteca, desarrolla sus servicios en tres campus: Bedford, Polhill y Park Square.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Androide: servicio de ayuda para estudiantes sobre los servicios de biblioteca, recursos de aprendizaje, conectado con la biblioteca desde teléfonos y celulares.

- Servicio de orientación a nuevos estudiantes y capacitación en competencias informacionales.
- Programa de formación en el uso de biblioteca: *Invisible library*.
- Préstamo de ítems de alta demanda.
- Reserva y renovaciones de libros en línea y por teléfono.
- Suministro de documentos.
- Servicio de biblioteca digital, en línea.
- Recursos de información impresa, RefWorks y Google Scholar.
- Blogs de recursos de aprendizaje.
- Servicio de documentos suplementarios (de otras bibliotecas-interbibliotecario).
- Servicio de reservas de computadores y DVD.
- Servicio de acceso al uso de computadores y computadores portátiles.
- Servicio de fotocopia e impresión y otros servicios de reprografía.
- Servicio de atención al cliente.
- Enseñanza y capacitación en competencias de las tecnologías de información (IT).
- Cursos de formación en infoalfabetización impartidos por bibliotecarios especialistas en las materias de investigación.
- Capacitación en requerimientos de materias específicas vía el programa de iniciación de la biblioteca.
- Amplia gama de áreas de estudio, incluyendo áreas de estudio en silencio, espacios de aprendizaje social, salas de estudio en grupo y salas con wifi.
- Espacios y áreas de socialización y reuniones informales.
- Servicio de provisión de diapositivas y microfichas de información.
- Grabación de programas de televisión.

- Provisión de tecnologías de la información con amplia gama de aplicación: software especializado, Microsoft Office, correo electrónico, Internet, SPSS y buscadores.
- Servicios adicionales a estudiantes con necesidades especiales.
- Servicio de orientación para estudiantes extranjeros.
- Servicios part-time de aprendizaje en línea.
- Servicio de soporte informático: software y hardware.
- Servicio para usuarios externos, inducción a estudiantes de educación primaria y tours virtual de biblioteca.
- Servicio de búsqueda de empleo y librerías.

Recursos de información:

- Libros, revistas impresas, recursos de información en línea, bases de datos, libros y revistas electrónicas, documentos de exámenes pasados, artículos de revistas electrónicas a texto completo, colecciones de diccionarios y enciclopedias, artículos en periódicos, estadísticas, productos multimedia e imágenes, diarios electrónicos, documentos de orientación y ayuda, noticias y sitios web de información relevante.

4.2.5 University of Hertfordshire, Learnig Resources Centres

<http://www.herts.ac.uk/about-us/facilities/learning-resources/>

Declaración de propósitos: el Centro de Recursos para el Aprendizaje no presenta la misión u objetivos. En la página web principal describe que cuenta con: “*Servicios integrados de biblioteca, computación y medios de comunicación*”.

Organización: el Centro desarrolla sus servicios en tres campus: College Campus LRC, Havilland Campus LRC y St Albans Campus LRC.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Préstamo y renovación de libros.
- Autoservicio interbibliotecario.
- Computadores y equipos con acceso integrado a recursos TIC.
- Servicios en línea: reservas de materiales.
- Préstamos de revistas.
- Servicio StudyNet, intranet y entorno de aprendizaje en línea.
- Acceso wireless y wifi para uso con computadores portátiles.
- Autoservicio de impresoras.
- Facilidades para la preparación de encuadernación de trabajo de cursos.
- Servicio de fotocopia.
- Soporte informático: hardware, software y detección de virus.
- Salas de vídeo, videoconferencia y salas de reproducción de materiales con software de aplicaciones.
- Servicio de salas de trabajo individual y en grupo.
- Guías de autoayuda.
- Servicio de asesoramiento y apoyo para el acceso a materiales y necesidades del aprendizaje.
- Servicio de ayuda e información de cómo usar las instalaciones y servicios.
- Servicio de ayuda, abierto durante los siete días de la semana.
- Servicio de soporte realizado por especialistas de la información y profesionales informáticos que están familiarizados con los cursos.
- Servicio de tutoriales de desarrollo de habilidades para el uso eficaz de recursos de aprendizaje.

- Soporte de especialistas de apoyo a usuarios con necesidades especiales.
- Acceso al portal de información, incluyendo calendarios, correos, materiales, apuntes y otros.
- Comunicación con otros estudiantes y con personal académico a cualquier hora y lugar.
- Otros servicios de apoyo al estudiante: pantallas de cine, áreas de café, fórum, auditorium, bar, club, restaurante, estacionamiento de autos, auxiliares de cuidados de niños, tienda para estudiantes, otros.
- Servicio de bienvenida a visitas: Búsqueda de cursos, entrega de folletos, visita virtual (360º) y consultas.
- Atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana dentro y fuera del campus.

Recursos de Información:

- Libros impresos, libros y revistas electrónicas, catálogos, guías temáticas de recursos web, bases de datos de información en línea, copias de textos de lectura obligatoria /textos claves, pruebas de exámenes desarrollados en línea.

4.2.6 Liverpool John Moores University, Library and Student Support Home

<http://www.ljmu.ac.uk/lea/index.htm>

Objetivos: la biblioteca tiene como objetivo dar soporte y apoyo al mejoramiento del aprendizaje, docencia e investigación de la universidad, proporcionando servicios desde la biblioteca, informática y servicios de administración desde los tres Centros de Información y Aprendizaje a través de las páginas web de la universidad.

Organización: desarrolla sus servicios en tres campus: Aldham Robarts LRC, Avril Robarts LRC e IM Marsh LRC.

Servicios:

- Catálogo de la biblioteca.
- Servicio de orientación y soporte al estudiante.

- Biblioteca electrónica.
- Catálogo bibliográfico.
- Servicio network: vídeo de programas de estudio y disciplinas impartidas en la universidad.
- Préstamo, devolución y renovación de libros.
- Servicio de autopréstamo.
- Préstamo interbibliotecario.
- Servicio de uso de computadoras y préstamo de computadores portátiles.
- Servicio de impresión en línea desde el computador y fotocopiado.
- Asistencia al usuario en el uso de computadores.
- Servicios a usuarios con necesidades educativas especiales apoyados por profesionales.
- Servicio de soporte a estudiantes de postgrado e investigación.
- Servicios para la investigación.
- Servicio de soporte computacional.
- Acceso a otras bibliotecas de Liverpool.
- Horarios de atención desde 08:45 a 23:00 horas.

Recursos de información:

- Libros y revistas impresas, tesis y disertaciones impresas, fotocopias de artículo y capítulos de libros, bases de datos, textos electrónicos por módulos de lecturas claves, revistas electrónicas, documentos de noticias, colecciones digitales y libro electrónico.
- Conferencias, mapas, políticas de la biblioteca y vídeos especializados por disciplinas.

- Diarios.
- Información sobre el derecho de autor.
- Colecciones especializadas: recursos para la docencia, diapositivas y medios audiovisuales.

4.2.7 Nottingham Trent University, Libraries and Learning Resources

http://www.ntu.ac.uk/lr/about_us/index.html

Declaración de propósitos: Mejorar el aprendizaje continuo, la docencia e investigación a través del uso de los servicios y recursos de información de la universidad.

Organización: Las Bibliotecas y el Centro de Recursos para el Aprendizaje desarrollan sus servicios en tres campus: Booths Libraries, Clifton y Brackenhurst.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Préstamo de libros.
- Préstamo interbibliotecario.
- Computadoras, fotocopadoras e impresoras.
- Servicio de referencia.
- Soporte de ayuda a los estudiantes, docentes, investigadores y personal de la universidad.
- Salas de acceso a tecnologías de la información y recursos.
- Internet, NOW (NTU), espacio de trabajo en línea y entorno de aprendizaje virtual.
- Recursos de biblioteca con acceso en línea, software de cursos específicos, impresoras, escáner y fotocopadoras en todas las áreas.
- Visita virtual de las bibliotecas.

- Información sobre novedades y eventos.
- e-Learning: el sitio web actúa como acceso abierto a una serie de información relacionada con e-learning, información sobre docencia, estudio de casos y prácticas con documentos guías en línea.
- Desarrollo de competencias informacionales: tutoriales y guías de ayuda para aprovechar el uso de recursos bibliotecarios y de aprendizaje, desarrollo crítico, analítico y evaluativo en el uso de los recursos de información. Desarrollo de las habilidades esenciales para el estudio y carrera.

Recursos de Información:

- Libros, revistas impresas y electrónicas, DVD, vídeos, tesis de investigación de postgrado, artículos de revista a texto completo, imágenes, tutoriales de aprendizaje, RefWork y EndNote.
- Repositorio institucional: Incluye colecciones de investigaciones, artículos de revistas, documentos y conferencias, colecciones corporativas de presentaciones e imágenes destinadas al intercambio de prácticas innovadoras en la comunidad académica, con archivos de acceso abierto en línea.

4.3 Australia

4.3.1 University of South Australia, Library

<http://www.library.unisa.edu.au/>

Misión: La biblioteca en la Universidad de South Australia juega un significativo rol de soporte a la enseñanza, aprendizaje e investigación y, a través de su misión, provisiona recursos relevantes de información y servicios asociados.

Objetivo: Apoyar el aprendizaje e investigación facilitando el acceso a una amplia gama de recursos de información y servicios de la biblioteca. Una orientación de calidad que garantice que el servicio que se entrega sea oportuno y conveniente.

Organización: la biblioteca desarrolla sus servicios en seis campus: Mawson Lakes, City West, City East, Whyalla, Magill y Bob Hawke Prime Ministerial-Library.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Préstamo y reserva en línea de textos y documentos.
- Servicio de acceso a los recursos de información en línea.
- Servicio de formación en competencias informacionales (profesores y alumnos).
- Servicio de formación específica en técnicas de búsqueda y acceso a la información.
- Servicio de préstamo de documentos intercampus.
- Servicio de préstamo interbibliotecario.
- Servicios de apoyo a alumnos y profesores implicados en programas internacionales.
- Servicio de alertas.
- Software de gestión bibliográfica y gestión y digitalización de tesis doctorales.
- Nuevos recursos internacionales.
- Guías de biblioteca.
- Servicio dirigido a los estudiantes con necesidades especiales.
- Fotocopias e impresiones.
- Salas de estudio de trabajo individual y en grupo en cada uno de los campus.
- Reservas de salas con equipamientos.
- Salas con computadores que permiten acceso a DVD/juegos de vídeo.
- Reservas de computadores portátiles.
- Préstamo de computadores portátiles.
- Lectora de CD, digitalización e impresión.

- Soporte a los estudiantes.

Recursos de información:

- Materiales de apoyo a la enseñanza, aprendizaje e investigación, libros, revistas, tesis, CDs, DVDs, material impreso y diapositivas, bases de datos, periódicos y otros materiales impresos.
- Colecciones especiales: colecciones de soporte particular a las áreas de docencia, aprendizaje e investigación y archivos culturales, con acceso condicionado según el tipo de cada colección.

4.3.2 The University of Western Australia, Library

<http://www.library.uwa.edu.au/about>

Misión: ofrecer excelentes recursos de información y servicios y ser parte integrante de la misión de la universidad en la transmisión y conocimiento sustentable. Contar con amplias colecciones y ofrecer una gama de servicios para apoyar a los estudiantes, personal y a la comunidad a encontrar la información que requieran.

Organización: la biblioteca desarrolla sus servicios a través de dos secciones que atienden a diez facultades.

Servicios:

- Catálogo de la biblioteca y de otras bibliotecas.
- Acceso en línea desde fuera de la UWA.
- Servicios de información en línea y personalizado.
- Préstamo y renovación de ítems (autopréstamo y renovación en línea).
- Préstamos entre bibliotecas de la UWA (sistema).
- Préstamo interbibliotecario.

- Acceso equitativo a los servicios y recursos para clientes con necesidades especiales.
- Tecnologías: computadores, impresión, escáner y fotocopia.
- Información sobre el derecho de autor (Copyright) para profesores.
- Materiales de cursos en línea.
- Materiales de exámenes de cursos desarrollados.
- Servicio de recursos de información para la docencia e investigación.
- Newsletter de la universidad publicado por la biblioteca.
- Google Scholar.
- Servicio de orientación.
- Servicio a postgrado e investigación.
- Entrega de documentos vía Get It.
- Donaciones.
- Listas de correos electrónicos (email).
- EndNote.
- Espacios para el estudio.
- Servicio para amigos de biblioteca, visitas.
- Mapas del campus y sitios web de información sobre el campus.
- Servicios regionales.
- Programa de competencias informacionales: dirigido a estudiantes, profesores e investigadores.

Recursos de Información:

- Tesis, libros y revistas impresas, diarios, revistas, bases de datos, DVDs, CDR, materiales de cursos en línea (CMO), guías, materiales y recursos didácticos,

documentos de exámenes pasados, colecciones especiales, colecciones históricas medievales y marítimas, literatura australiana, teología, Europa medieval e India, y políticas y administración de biblioteca.

4.3.3 University of Sidney, Library

<http://www.library.usyd.edu.au/Home.html>

Misión: apoyar a la universidad para lograr la excelencia de la enseñanza e investigación a través de la adquisición de conocimientos.

Objetivo: proporcionar un servicio de calidad a los estudiantes, docentes e investigadores a través de una colección de calidad y servicios innovadores, eficientes y flexibles. Servicio profesional, respuestas rápidas a las consultas, recursos electrónicos e impresión, asistencia especializada en la localización de recursos de información, programas de apoyo educativo para desarrollar habilidades de información, estructura organizacional eficiente, responsable y flexible, instalaciones óptimas, equipo adecuado para el almacenamiento de información y conservación de materiales.

Organización: la biblioteca desarrolla sus servicios a través de once campus: Burren Street, Camden, Camperdown, Conservatorium, Cumberland, Darlington, Mallett Street, Narrabri, Rozelle, St. James y Surry Hills.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Guía de orientación.
- Servicios de información electrónica.
- Reservas y préstamos en línea de libros y artículos de revistas requeridos por los cursos.
- Préstamo de tesis impresas y electrónicas.
- Préstamo interbibliotecario.
- Préstamo desde distintos campus de la universidad (interuniversitario) .
- Tutoriales en línea.

- Cursos y seminarios de capacitación en formación general de los usuarios sobre recursos y servicios de la biblioteca.
- Entrenamiento sobre temas específicos o con enfoque a las disciplinas de cada facultad.
- Cursos de preparación y redacción de tesis.
- Información sobre los cursos presenciales que se realizan en los campus.
- Módulos en línea.
- Cursos de formación en habilidades informacionales para docentes e investigadores.
- Writeseite: tutorial en línea sobre habilidades de redacción académica y profesional desarrollado por la Universidad de Sydney.
- EndNote.
- Consulta sincrónica y asincrónica al personal (chat).
- Asesoramiento individualizado para investigadores.
- Web de la biblioteca y catálogo con acceso remoto desde computadores portátiles.
- Directorios y listas de distribución.
- Laboratorio TIC de computación con acceso a los recursos de información.
- Fotocopias e impresoras.

Recursos de información:

- Libros, monografías, libros y revistas electrónicas, artículos, actas de conferencias y congresos y recursos de materiales audiovisuales, documentos de exámenes, tesis electrónicas y bases de datos.
- Colecciones de referencia: enciclopedias, diccionarios, índices y resúmenes indexados por áreas y materias específicas en formatos electrónicos.

4.3.4 University of Newcastle, Library and Computing

<http://www.newcastle.edu.au/service/library/>

Visión: proveer un espacio de aprendizaje de calidad donde la gente se pueda inspirar, reflexionar, crear, crecer, investigar, y ser fundamental para la comunidad académica.

Organización: la biblioteca desarrolla sus servicios a través de cinco campus: Callaghan, Ourimbah, City, Port Macquarie y Singapur.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Solicitudes de préstamos en línea desde fuera del campus.
- Préstamo de textos de lectura obligatoria de los cursos.
- Autopréstamo y autorenovación de libros.
- Préstamo interbibliotecario.
- Préstamos a usuarios externos y comunidad general.
- Centro de Información.
- Servicio de asesoramiento bibliotecario a profesorado y alumnos de postgrado.
- Servicios a usuarios con necesidades especiales.
- Opciones de ayuda a usuarios.
- Servicio de información y referencia.
- EndNote.
- Servicios de consultas.
- Formación presencial y tutorial en línea sobre uso de la biblioteca, habilidades informacionales y tecnologías de información e Internet.
- Capacitación en competencias informacionales para la investigación.

- Programas de apoyo al aprendizaje en línea.
- Servicio de asesoramiento bibliotecario.
- Servicios a los estudiantes extranjeros.
- Solicitud de programas de televisión.
- Servicio de equipos audiovisuales y microformas, grabadores, CD, DVD, VHS, microscopios, escáner y fotocopiadoras.
- Reservas de salas individuales, estudio en grupo y presentaciones y diferentes áreas de estudio.
- Servicios de espacios y salas para postgrados, con acceso a computadores, impresión, Internet e Intranet, wifi, correo electrónico, software y hardware.
- Fotocopiadoras y servicio de reprografía.
- Tour Virtual sobre bibliotecas, y visitas guiadas, cibercafés y búsqueda de alojamiento.

Recursos de información:

- Recursos en línea, repositorio digital (NOVA), libros electrónicos, tesis y revistas electrónicas, bases de datos, sitios web, blog de biblioteca, boletín y periódicos.
- Tutoriales en línea.

4.3.5 University of Queensland, Library

<http://www.library.uq.edu.au/about/>

Declaración de propósitos: trabajar en común con la comunidad académica para facilitar el acceso a la información de calidad, gestionar y facilitar el acceso a becas UQ, proporcionar servicios personalizados en relación a los requerimientos y necesidades de información de las distintas disciplinas de estudio, compromiso de ayudar a los

estudiantes y fortalecer la cultura de colaboración entre los miembros de la universidad.

Organización: la biblioteca desarrolla sus servicios a través de siete campus: Herston, St Lucia, Gotton, Ipswich, Biological Sciences, DPSE y Health Sciences.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Préstamo de libros/textos de cursos y programas.
- Reservas en línea de libros, consignas y mesas de trabajo.
- Salas de estudio, lectura, trabajo individual, grupal y de investigación.
- Orientación y tutorial en línea sobre uso de la biblioteca para el aprendizaje, docencia e investigación.
- Servicio de referencia, EndNote de aplicación, EndNote web y RefWork.
- Servicios de ayuda para estudiantes extranjeros y externos a la UQ.
- Servicios para estudiantes de postgrado e investigadores.
- E-learning.
- Servicio de consultas sincrónico y asincrónico (chat de la universidad).
- Cursos de formación de usuarios, cursos sobre uso de las tecnologías de la información y formación específica para investigadores según necesidades individuales.
- Servicio de soporte computacional de tecnologías de la información para estudiantes.
- Servicio de soporte computacional a profesionales sobre distintas aplicaciones de software.
- Computadores (estaciones de trabajo).
- Acceso remoto, Internet, correo electrónico y vídeos.
- Préstamo y devolución de computadores portátiles y otros equipamientos TIC conectados en red.

- Cámaras de vídeo, cámaras de vídeos de juegos portables, programas MP3 de juegos y micrófonos.
- Fotocopiadoras e impresoras.
- Visitas guiadas a las bibliotecas.

Recursos de Información:

- Libros, revistas y periódicos, bases de datos, tesis, documentos de exámenes, referencia y DVDs, manuscritos, planos, mapas, microfichas, materiales didácticos, guías impresas sobre derecho de autor, estadísticas y fotografías.

4.4 Estados Unidos**4.4.1 Cornell University, Library**

<http://www.library.cornell.edu/>

Misión: La misión de la biblioteca en la próxima década, es liderar el desarrollo colaborativo de una infraestructura de información académica que potencia y cumple con las necesidades cambiantes de la preservación, descubrimiento, transmisión y aplicación del conocimiento, la creatividad y pensamiento crítico.

Organización: La biblioteca desarrolla sus servicios a través de cuatro campus: Mann, Olin, África, y Uris, que incorporan las distintas disciplinas que se imparten en la universidad.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Consultas a biblioteca.
- Préstamo, renovaciones y devoluciones de libros: a través de servicio en línea NetID Cornell. Permite a profesores, estudiantes y personal, buscar en los catálogos cooperativos de las universidades de Brown, Columbia, Cornell, Dartmouth, Pensilvania, Princeton y Yale. La solicitud es directa.

Además, permite prestaciones de revistas, fotocopias de artículos, boletines, periódicos, conferencias, procedimientos, microfilm, referencias de libros, material audiovisual (CDS, DVDs y vídeos).

- Préstamo interbibliotecario: libros y artículos de revistas.
- Servicio a usuarios con necesidades especiales: acceso a contactos, asistencia en tecnologías de la biblioteca, acceso a materiales y acceso a espacios de trabajo privado.
- Conexión de acceso electrónico desde fuera del campus: enlaces a bases de datos y revistas.
- Referencias y guías para citar fuentes: APA, MLA, Manual de estilo Chicago y bibliografía anotada.
- Software de gestión de citas: permite a los usuarios organizar y recuperar citas de libros, artículos y sitios web. Contiene un administrador de citas que funciona con el procesador de texto para insertar notas y citas al pie de página y crear bibliografías en el formato correcto. Son de mayor uso RefWorks, EndNote, Zotero, Paper y Mendeley.
- Tecnologías de apoyo: computadores y otros equipamientos TIC, audio y vídeos, software de diseño, conectividad, lectores de pantallas, impresión de Braille, software que convierten e-Writing a MP3, archivos de audio y otros equipamientos.
- Espacios de biblioteca, reservas, servicio para estudiantes, profesores y personal: espacios con uso de computadoras e impresoras, salas de estudio en grupo, salas de reuniones, sala de conferencia (profesores), salas de clases, auditorium y café.

Recursos de información:

- Libros, revistas, bases de datos, revistas electrónicas, imágenes, Google Scholar, vídeos, artículos de revistas, libros de música, Magazine, diarios, otras publicaciones seriadas, procedimientos, microfilm, material audiovisual – CDs, DVDs y vídeos.

4.4.2 Harvard University, Library

<http://hul.harvard.edu/>

Misión: la Biblioteca de Investigación de la universidad, es una de las cinco bibliotecas más grandes del mundo y se compromete a mantener su excelencia en la era digital. El Sistema de Información (OIS) desarrolla, implementa y mantiene sistemas innovadores y estables, servicios de apoyo a la misión académica y de investigación de la universidad mediante el acceso integrado y coherente a los materiales y recursos de investigación.

Para lograr su misión, OIS colabora con una amplia variedad de personal y comités de la Universidad de Harvard, que incorpora personal bibliotecario, conservadores y personal de instrucción tecnológica. Desarrolla proyectos innovadores e iniciativas estratégicas que apuntan a integrar los servicios de tecnologías, catálogos digitales y el contenido de la red universitaria.

Al participar en asociaciones estratégicas con colegas y organizaciones a nivel nacional e internacional, OIS promueve el desarrollo de modelos, normas e infraestructura de apoyo a la enseñanza, investigación y la comunicación científica en la era de la información digital.

Organización: el sistema desarrolla sus servicios a través de once bibliotecas de facultades y tres centros: Center Research Library, Center for Teaching and Learning e Information Resources Center, más siete bibliotecas o secciones especiales.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Salas: lectura individual, estudio en grupo, cubículos y consignas.
- Conectividad en red cableada e inalámbrica. Acceso a wifi en todos los edificios.
- Laboratorio de multimedia (Lamont): cuenta con equipos Mac y Windows para crear, editar y publicar una amplia gama de proyectos multimedia, servicio de asistencia del personal bibliotecario para orientar y asistir en el uso de equipos. Contiene proyector y pantalla compatible con computadores portátiles, equipo de aplicación para ver recursos en grupos, presentaciones y páginas web. Además, permite realizar ediciones de audio,

imágenes y vídeos. Cuenta con mesas y sillas con ruedas que pueden ser trasladados según las necesidades de los grupos.

- Espacios de trabajo colaborativo (Lamont Library): televisor, videograbadora, reproductor de DVD para ver cintas de vídeos de juegos en forma libre, DVD y CDV (discos compactos de vídeos), mantiene servicios de apoyo en el uso de equipamientos.
- Biblioteca de Música: espacios de estudio, colección integrada a dichos espacios, enchufes y acceso a red inalámbrica (Sala Aldrich), estaciones de trabajo para fines de investigación (Sala Spalding).
- Loker reading room houses (Widener): colecciones de referencia que incluyen diccionarios en todos los idiomas principales, bibliografías y enciclopedias y mesas con conexión eléctrica y data.
- Salas de referencia (Sala Atkins): con asistencia de profesionales bibliotecarios para el desarrollo de proyectos de investigación.
- Salas de lectura de microfilms y sala de lectura de diarios.
- Sala de lectura Phillips: espacio de sección de circulación de préstamo a estudiantes de la universidad, devoluciones y préstamo interbibliotecario. Es también un espacio de estudio general y en grupo y salas de estudio para el personal autorizado.
- Uso de computadores/estaciones de trabajo, con acceso a Internet e impresoras de uso para todas las bibliotecas de HCL.
- Préstamo de computadores portátiles, impresoras, escáner, fotocopadoras y lectores de microfilms.
- Impresión: desde computadores portátiles personales.
- Web de búsquedas y acceso a recursos electrónicos y fono audio.
- Servicios a personas con necesidades especiales.

Recursos de Información:

- Libros, revistas, manuscritos, documentos gubernamentales, mapas, microformas, partituras musicales, grabaciones sonoras, materiales visuales y archivos de datos, boletín institucional, estudios de casos legales, colección de mapas, noticias y eventos de la comunidad universitaria.

- Recursos digitales y electrónicos: revistas electrónicas, Referencia (RefWorks) y bases de datos de investigación.
- Google Scholar: búsqueda de literatura científica por disciplinas, incluidas tesis, resúmenes, artículos y libros de texto completo.
- Google Book: libros digitalizados indexados por Google.

4.4.3 University of Arizona, Library and Integrated Learning Center, ILC

<http://www.ilc.arizona.edu/>

Misión: las bibliotecas y el Center for Creative Photography, tienen la misión de contribuir activamente al avance de la universidad a través de una participación activa del personal para aplicar por medio de efectivos métodos el proceso de administración, adquisición y conexión de los clientes a servicios y recursos de información para su uso en la educación.

Principios de la biblioteca: enfoque al cliente, mejora continua del aprendizaje, diversidad, integridad y flexibilidad.

Organización: la biblioteca desarrolla sus servicios en los Campus Main Library & ILC (Integrated Learning Center), Science – Engineering Library, Fines Arts Library, Center for Creative Photography Library y Affiliates.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Préstamo y renovación de libros, políticas y procedimientos.
- Préstamo Interbibliotecario.
- Entrega de documentos e información de biblioteca vía fax, correo electrónico y Courier.
- Centro virtual de capacitación: laboratorio de computación con espacios para el trabajo colaborativo, herramientas para el aprendizaje de idiomas, hardware, software, guías de software y hardware de aplicación, Internet, escáner, grabación de CD, DVD, creación CDs de música, CD de datos,

Photoshop, animación 3D, multimedia y vídeos, diseño y creación de páginas web y navegadores web.

- Impresoras y fotocopias (Express Document Center).
- Soporte a proyectos de desarrollo instruccional.
- Recursos en línea para los docentes y el desarrollo, organización y gestión de cursos.
- Workshops & Classes: EndNote, Reference Manager, RefWork, cursos de desarrollo profesional y SPSS (estadístico).
- Centro de aprendizaje para estudiantes y académicos: tutoriales de asistencia para ayudar a centrar la investigación, el pensamiento crítico y desarrollar habilidades de expresión oral y escrita, programas de redacción y servicios instruccionales.
- Campus Repositorios: facilita el acceso a la investigación, creación de trabajos, publicaciones y materiales didácticos para la universidad, mediante el intercambio, recolección de trabajos, recopilación de archivos de contenidos seleccionados y depositados por los profesores, investigadores, personal y colaboradores afiliados.
- Programa PEEL: se preocupa e intensifica el aprendizaje de los estudiantes con necesidades especiales.
- Tutoriales en línea: para cursos y calendarios de clases.
- Salas de estudio: para el aprendizaje en grupo, salas de prácticas de presentaciones con videocámaras, micrófonos, paquetes de software, equipos actos de presentación frente a un monitor LCD, cubículos para estudiantes, acceso a wifi para computadores portátiles y salas de clases del ILC, proyectores, consignas, multimedios, información sobre políticas de uso de las salas para el no ingreso de comidas, bebidas y mantenimiento de la limpieza.
- Ofertas de trabajo: solicitudes, orientación y noticias.
- Laboratorio de biblioteca.
- Cafetería: para estudiantes, profesores, investigadores y personal.

Recursos de Información:

- Libros, revistas electrónicas, bases de datos, colecciones históricas, guías por materias, recursos de referencia, asistencia de investigación, UAIR, CCP Digital (Centro de Creación Fotográfica, y Centro de Archivos e Investigación), periódicos, microformas por disciplinas, colecciones de multimedia, mapas y documentos de gobierno.

4.4.4 San Diego Mesa Collage, Learning Resources Center - Center for Learning Independent

<http://www.sdmesa.edu/lrc/index.cfm>

Misión: el Centro de Aprendizaje Independiente (CIL), otorga facilidades y soporte al aprendizaje desde tres misiones del College Mesa Campus:

1. Incrementar la instrucción en el aula a través de módulos de aprendizaje individualizado de los estudiantes. Dar posibilidades a las facultades para seleccionar los materiales producidos por editoriales comerciales o crear sus propios materiales con el apoyo del equipo y personal del CIL, que pueden incluir una gama de formatos de multimedia, que van desde modelos y módulos de aprendizaje potenciados por las tecnologías, como cintas de vídeos, diapositivas y programas de sonidos y multimedia interactiva.
2. Prestar asistencia a profesores para aprender, aplicar y utilizar la instrucción asistida por computadora en el aula. Facultar con asistencia en el diseño y la producción de módulos de aprendizaje por medio de computadoras, presentación y/o multimedia, para el uso de la enseñanza en clases para ser utilizados en forma independiente por los estudiantes o para el acceso a través de Internet.
3. Proveer asistencia al personal del Mesa College para aprender a usar aplicaciones de software que mejoran la eficiencia y productividad en el lugar de trabajo.

Organización: cuenta con una biblioteca distribuida en cuatro pisos dentro del edificio del centro, en donde se ubican los recursos de información, puestos de estudios, recursos computacionales, herramientas TIC y equipamiento audiovisual.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Consultas a bibliotecarios.
- Préstamos de libros y colecciones especiales.
- Reservas de libros por cursos.
- Préstamo interbibliotecario.
- Solicitudes de préstamos de libros desde fuera de la biblioteca.
- Acceso al catálogo en línea vía web a bases de datos y artículos de revistas.
- Acceso a Internet desde colección de referencia.
- Herramientas de búsqueda de recursos a través de Internet.
- Fotocopias de artículos dentro y fuera de la biblioteca.
- Programa de instrucción sobre el uso de biblioteca: incluye clases y enseñanza individualizada con asistencia de profesionales bibliotecarios para la localización de materiales y ubicación de información específica, asistencia para chequear las devoluciones de libros de cursos y de préstamos interbibliotecario.
- LRC con conexiones desde wireless y wifi.
- Conexión a la biblioteca.
- Boletín de nuevas adquisiciones.
- Sugerencia para adquisiciones.
- Recursos para citar publicaciones.

Recursos de Información:

- Libros impresos, libros, revistas y boletín de información con texto completo digital y acceso electrónico desde las bases de datos en línea, materiales audiovisuales, bases de datos de artículos e investigaciones.

4.4.5 University of North Caroline – NCSU, Libraries

<http://www.lib.ncsu.edu/>

Misión: las bibliotecas NCSU, son la puerta abierta al conocimiento para la comunidad de NC State University y sus asociados. Se define de vanguardia en recursos de información y servicios para apoyar la misión de la universidad y los conocimientos del mundo.

Visión: una ventaja competitiva del State of North Caroline.

Organización: desarrolla sus servicios a través de seis bibliotecas, D.H. Hill, Hunt, Digital, Natural Resources, Textiles y Veterinary Medicine.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Centro de aprendizaje: incluye computadores, escáner, laboratorio de medios digitales, salas de presentaciones, salas de práctica, salas de estudio en grupo, impresoras formatos grandes, vídeo juegos, asesorías con expertos en TIC.
- Préstamo de tecnologías para estudiantes, profesores, y personal administrativo y de servicio de la universidad.
- Computadores portátiles, cámaras digitales, reproductores de archivos digitales, cámaras fotográficas, lectores de libros electrónicos, escáner, DVD y proyectores, calculadoras.
- Laboratorio de multimedia: incluye hardware, software y herramientas TIC, proyectores digitales, computadores, ediciones de vídeos, producción de audio y escáner de documentos e imágenes.
- Reservas de salas de estudio: reservas de salas de estudio en grupo, salas de presentaciones de prácticas y laboratorio de multimedia.
- Reservas de cursos: infoalbetización, cursos sobre búsqueda de libros, artículos de revistas y sobre uso de herramientas TIC.
- Vídeo tutorial para búsquedas en bases de datos y vídeo de instrucciones de revisión de literatura para estudiantes pregrado.

- Web de guías de publicaciones.
- NCSU tutoriales de expresión oral y escrita.
- LOBO/Biblioteca en línea de orientación básica en el uso de recursos.

Recursos de Información:

- Libros, revistas y artículos (sitio web) y bases de datos.
- Redes sociales.

4.4.6 Marymount University, Library and Learning Services

<http://www.marymount.edu/academics/lis>

Misión: la misión de la biblioteca, a través del Programa de Instrucción, es promover las competencias en información de estudiantes y académicos, para hacer frente a las necesidades inmediatas curriculares y el aprendizaje permanente, a través de clases personalizadas, clases en salas de estudio general y métodos en línea. La formación de usuarios, promueve la alfabetización en información, conocimientos y uso de biblioteca y los recursos del consorcio Washington Research Library (WRLC). La alfabetización informacional es “la capacidad para identificar, localizar, evaluar y utilizar la información para un propósito específico”. Disponible para estudiantes, profesores, personal y administradores.

Organización: desarrolla sus servicios a través del Emerson G. Reinsch, Ballston Center Library, Media Training Center y Center for Learning Research.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Solicitud de libros, revistas y otros materiales, además solicitudes de recursos desde otras bibliotecas de la universidad.
- Préstamo de libros, revistas y acceso a bases de datos de artículos para estudiantes, profesores y personal de la universidad.
- Renovación de libros.

- Reservas de materiales bibliográficos de cursos: libros, fotocopias y multimedia.
- Servicio de instrucción y orientación sobre el uso de biblioteca.
- Acceso a redes sociales- Facebook y Twitter.
- Centro de Recursos para el Aprendizaje: la facultad, organiza instrucción adicional para ayudar a sus estudiantes a repasar los objetivos específicos de cursos.
- Tutoriales individualizados de asistencia en escritura, gramática, matemáticas, habilidades de estudio y otros cursos de Ciencias, Ciencias Sociales y Humanidades.
- Programas de aprendizaje asistido por computador, como Learning Plus.
- Servicio para estudiantes con necesidades especiales.
- Orientación en la búsqueda de información, referencias.
- Talleres sobre uso de herramientas para investigar y estilos de citas de información (MLA, APA, RefWorks, otros cursos).
- Asistencia de profesionales bibliotecarios especializados en distintas materias para prestar ayuda en los proyectos de investigación.
- Variedad de servicios de test de pruebas para los estudiantes, incluyendo test de diagnóstico y exámenes de validación.

Recursos de Información:

- Libros, revistas y recursos multimedia, libros y revistas electrónicas, tesis y disertaciones electrónicas, material audiovisual, colecciones especiales, bases de datos y artículos de revistas texto completo, imágenes, videojuegos y periódicos. Acceso dentro y fuera del campus.

4.4.7 State University of New York – Broome Community College, Cecil C. Tyrrell Learning Resource Center

<http://www.librarytechnology.org/lwc-displaylibrary.pl?RC=1210>

Declaración de propósitos: la biblioteca ofrece sus servicios y recursos para satisfacer las necesidades de información e instrucción a los estudiantes y profesores de la universidad y comunidad en general. Sus funciones principales son apoyar y complementar los programas académicos de la universidad, aumentar las competencias en información, y proporcionar un centro serio para el estudio, aprendizaje e investigación.

Organización: el Broome Community College Cecil C. Tyrrell Learning Resources Center, tiene implementado el campus central asociado a la State University of New York.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Reservas de materiales y tecnologías: reservas de libros y computadores.
- Préstamo interbibliotecario.
- Diario *Chronicle of Higher Education* en línea e impreso.
- Acceso electrónico a bases de datos.
- Instrucción sobre el uso de biblioteca.
- Guías y servicio de referencia para investigación: programas APA, MLA y guías de referencia para la investigación por disciplinas.
- Website: referencias en línea, diccionarios y tesauros, otros recursos de referencias, textos medievales y libros electrónicos.
- Servicio a estudiantes con necesidades especiales.
- Programa en competencias informacionales: la biblioteca se basa en las directrices establecidas por la Asociación de Bibliotecas de Investigación "Information Literacy, Competences Standards for Higher Education". La alfabetización incluye la capacidad de realizar las operaciones básicas del ordenador personal, entender y utilizar técnicas básicas de investigación para

localizar y evaluar y sintetizar la información de una variedad de fuentes. El objetivo general es apoyar el plan de estudios universitarios y fomentar el aprendizaje permanente en los estudiantes. Esto incluye el apoyo de la enseñanza presencial y de aprendizaje a distancia.

- Información sobre notas de cursos: servicio a través de web institucional.
- Internet, correo electrónico y Blog.
- Equipamientos e instalaciones: laboratorio de computadores, impresoras, fotocopidora, escáner, wireless, juegos audiovisuales, iPods, DVs, CD de música y películas.
- Espacios de estudio: salas de estudio general, salas de estudio grupal y sillones de descanso.
- Soporte a las facultades: a cada bibliotecario de referencia se le asigna un área académica de cada escuela para trabajar y ser socio del apoyo educativo. La biblioteca ofrece instrucción orientada a las necesidades del profesorado, información sobre libros, multimedia, recursos de bases de datos e instrucción sobre habilidades y capacidades para acceder a libros y revistas que se encuentran en otras bibliotecas de todo el mundo.
- Servicios de locales comerciales: impresiones a color, notaria y servicios públicos, copias y fax, laminación y trituración de papeles, material de oficina – papel y sobres, tarjetas de visita y sellos personalizados, cajas y cajas personalizadas, embalajes y cintas de amortiguación, transporte, recogidas y entrega de servicios locales, envoltura de regalos y cajas de regalos, plástico y bolsa, papel de regalo, tarjetas, regalos de lujo, cestas de regalos, confiterías, camisetas, recuerdos estatales y locales, tarjetas de felicitaciones y alquiler de consignas.

Recursos de Información:

- Libros impresos y electrónicos, revistas impresas, revistas en línea, bases de datos de revistas, periódicos, colecciones especiales, índices de bibliotecas disponible por Internet y Net library.

4.4.8 Minnesota State University Mankato, Library - Educational Center Resources

<http://lib.mnsu.edu/services/erc/ercservices.html>

Misión: los servicios de biblioteca, apoyan el plan de estudio de la universidad para proporcionar a los estudiantes, profesores y personal los recursos de información y el acceso a la información a través del uso efectivo de las tecnologías de la información.

Organización: las bibliotecas desarrollan sus servicios a través del Campus Hub de la universidad en el Centennial Study Union.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Reservas en línea de libros y otros materiales.
- Préstamo de materiales.
- Artículos de bases de datos por departamentos.
- Préstamo interbibliotecario.
- Guías de investigación: creadas por los bibliotecarios de la universidad. Las guías son desarrolladas en relación a los cursos de cada semestre.
- Salas de estudio: salas de estudio en grupo para 2 y 3 personas.
- Programa instruccional: los bibliotecarios ofrecen una variedad de sesiones de instrucción sobre la biblioteca para los estudiantes y profesores de la universidad. Estas sesiones, están diseñadas para introducir a los estudiantes a una amplia gama de recursos electrónicos e impresos, así como a las estrategias de investigación para el desarrollo exitoso de los trabajos de estudio o proyectos. Las sesiones, se dan en relación a las solicitudes de los profesores y se adaptan a las clases en un campo específico. El bibliotecario realiza las clases en estrecha colaboración con el profesor para desarrollar las clases en base a las metas y objetivos de cada curso.

- Otros objetivos del programa académico son mejorar las habilidades de investigación de los estudiantes en general, y aumentar la capacidad de localización y evaluación de los recursos de información de forma eficaz. La asistencia a sesiones, debe beneficiar a los estudiantes en el desarrollo de sus trabajos académicos y a lo largo del aprendizaje. Se realizan otros servicios relacionados con la biblioteca. Asimismo, se ofrece sesiones especiales de clases para estudiantes de enseñanza secundaria de la región como servicio de vinculación de universidad.
- Acceso a recursos desde fuera del campus: proporciona acceso directo a recursos de bases de datos a través de un sistema universitario conectado desde Internet.
- Área de preservación: se desarrolla la preservación del memorial de la biblioteca de la universidad.
- Servicio de referencia: el área de referencia está basado en la entrega de una gran cantidad de información impresa y en línea para apoyar la investigación académica. Los bibliotecarios realizan prestación de servicios de referencia e información para las facultades y para los estudiantes del campus.
- Servicio para estudiantes con necesidades especiales: la biblioteca se compromete a proporcionar servicios para satisfacer las necesidades de los estudiantes con necesidades especiales.
- Servicios para las facultades: órdenes de compra de libros y desarrollo de colecciones, verificación de materiales del área de circulación, préstamo Interbibliotecario, conocimiento del derecho de autor, préstamos de biblioteca, acceso a recursos desde fuera del campus, servicios de referencia, requerimiento de reservas de materiales y orientación sobre las políticas del servicio, servicio a los usuarios con necesidades especiales, búsquedas de citas subsidiada por la universidad desde el Social Science Citation Índice y Science Citation Índice (hasta 50 citas), reservas de vídeos, DVD y cintas de vídeos para utilizar en sus clases.
- Servicios del Centro de Recursos Educativos: contiene computadores, computadores portátiles, proyector de vídeos, cámaras digitales, vídeo cámaras digitales, equipo grabador digital de voz, reproductor de CD, proyector de diapositivas y películas, retroproyectores para documentos,

microfilms y lector de microfichas, equipos con micrófonos y audífonos y televisores con VCRS/DVD.

- Servicio de producción de multimedia: producción de duplicación de CDs, DVDs y cintas de vídeo. La reproducción debe estar relacionada con las clases de la universidad y solicitudes de otras universidades. Se aplica la protección del derecho de autor. No se permite la reproducción sin del derecho de autor. Los servicios multimedia están destinados a apoyar el plan de estudio de la universidad.
- Laboratorio de aprendizaje global: aula de clases equipada con computadores y software, que incluyen programas que ayudan al desarrollo de las clases de idiomas.
- Laboratorio de aprendizaje informal: es un aula de computación no convencional que utiliza una variedad de puestos para trabajo en grupo o puestos computacionales. Se presta como área de estudio cuando no se utiliza para las clases.
- Salas de estudio general, salas de trabajo en grupo, cabinas de estudio, espacios con sillones para estancia de grupos o individual, salas de conferencia y otras áreas de biblioteca.
- Acceso a Internet: incluye acceso desde wireless para computadores, computadores portátiles en todas las áreas de estudio del Memorial Library, acceso a la web desde terminales dedicados, chat con la biblioteca y correo electrónico.

Recursos de información:

- Libros y revistas impresas y en línea, bases de datos, imágenes, CD y DVD sobre educación, preparación y desarrollo de actividades docentes y material de referencia: diccionarios, atlas y otros materiales.

4.5 España

4.5.1 Universidad de Pompeu Fabra, Biblioteca y TIC Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación CRAI

<http://www.upf.edu/bibtic/es/serveis/lafactoria/>

Misión: biblioteca y TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación), son el conjunto de profesionales que tienen la misión de proporcionar servicios bibliotecarios, informáticos y audiovisuales de calidad, a los miembros de la comunidad universitaria, con el fin de contribuir a la innovación y excelencia en la docencia, el aprendizaje y la investigación de la Universidad Pompeu Fabra.

Organización: la biblioteca, las TIC y Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación desarrolla, sus servicios en los Campus de Ciutadella, Poblenou, Universitario del Mar e Institut Universitari d'Historia Jaume Vicens Vives.

Servicios:

- Catálogo bibliográfico.
- Préstamo de libros, revistas, medios audiovisuales y otros materiales.
- Renovación de préstamo de libros.
- Préstamo interbibliotecario para estudiantes, docentes investigadores, personal administrativo y de servicios, personas previamente autorizadas por convenio interno, bibliotecas y otros centros externos.
- Préstamo de equipamiento audiovisual de soporte a la docencia, pregrado y postgrado: cámaras de vídeo, fotografía, microfonía, grabación de sonido, iluminación y todos los accesorios relacionados.
- Préstamo de ordenadores (computadores) portátiles dentro del campus de la universidad para trabajo individual y colectivo con conexión a los recursos de información electrónico.
- Puntos de información al estudiante (PIE): información o ayuda sobre los trámites y las gestiones o procedimientos académicos, servicios y actividades de extensión universitaria.
- Centro de atención al usuario (CAU).

- Ayuda a personas con necesidades especiales.
- Salas de trabajo en grupo.
- Aulas de informática: configuración de conexión a Internet mediante el asistente, comprimir y descomprimir un archivo, contactar con los becarios de las aulas, copias de seguridad, escáner en el taller de prensa, envío de archivos y acceso a NAL (nueva aplicación de envíos).
- Red inalámbrica: guías de configuración, acceso a espacios de disco en red desde fuera de la universidad, acceso a bases de datos, libros y revistas electrónicas, configuración de servicio proxy, servicios de Google Apps para estudiantes, buzones de asignaturas, servicios de correo y agenda/PAS/PDI, normas y recomendaciones.
- Formación de usuarios: competencias informacionales e informáticas, servicio de formación introductoria y sesiones de formación temática.
- Consulta y trámites electrónicos: distintos servicios de la biblioteca/CRAI y compras de documentos.
- Otros servicios: bibliografía recomendada, compras.
- Factoría: servicio que ofrece apoyo al aprendizaje y la docencia de parte de profesionales bibliotecarios, informáticos, técnicos audiovisuales y personal administrativo, dando respuesta a las necesidades de los estudiantes en las actividades académicas, en el nuevo entorno derivado de la implementación del Espacio Europeo de Educación Superior EEES.
- Creación de materiales docentes y multimedia, apoyo a la elaboración de trabajos académicos, integración de recursos de información, apoyo en el aula global, apoyo a la resolución de incidencia campus global, derecho de autor y materiales docentes, elaboración de páginas web docentes, apoyo en la publicación de materiales docentes en repositorios, asesoramiento y asistencia personalizada.
- Tecnología específica: diferente del resto de los ordenadores (computadores) de la universidad.

- Hardware: PC multimedia, grabadora de DVD, tarjetas para capturar vídeos, escáneres, impresoras a color.
- Software: edición de imagen, vídeo, sonido, edición de páginas web, maquetación de publicaciones y digitalización para la elaboración tanto de materiales docentes como trabajos académicos.

- Acceso a la producción científica: proyectos de investigación, publicaciones (artículos, libros, capítulos de libros, working papers) de los investigadores de la UPF.

- Aula Global (espacio virtual de aprendizaje).

- Gestor de bibliografías RefWorks.

- Impresión y reprografías.

Recursos de información:

- Bases de datos (artículos de revistas, tesis doctorales, datos estadísticos, legislación y jurisprudencia y otros documentos de información e interés), diarios oficiales, diccionarios y enciclopedias, editoriales y librerías, guías temáticas, libros y textos electrónicos, prensa diaria, recursos de información para la docencia (relacionados con la docencia y aprendizaje, y aspectos relacionados con la innovación docente), repositorios digitales, revistas y sumarios electrónicos, tesis doctorales, universidades, factor de impacto y otros documentos.

4.5.2 Universidad de Sevilla, Biblioteca

<http://www.us.es/biblioteca>

Misión: la biblioteca de la Universidad de Sevilla, tiene como misión gestionar los recursos de información, facilitar su acceso y llevar a cabo su difusión, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad y asegurar un servicio de excelencia a la sociedad.

Organización: desarrolla sus servicios en 20 bibliotecas de distintas disciplinas ubicadas en la biblioteca central, primera planta.

Servicios:

- Catálogo general FAMA.
- MetaBUScador.
- Acceso a recursos electrónicos: bases de datos, revistas, libros, fondo antiguo, fondo antiguo digital y producción científica de la Universidad de Sevilla.
- Materiales didácticos.
- Préstamos, reservas y renovaciones.
- Préstamo interbibliotecario.
- Solicitudes de compra.
- Salas de trabajo en grupo.
- Puntos de trabajo individual.
- Salas de lectura.
- Aulas de autoaprendizaje: recopilación de recursos orientados al aprendizaje autónomo, la formación integral y la adquisición de las denominadas competencias transversales
 - Idiomas, guías y tutoriales, cursos, certificaciones, búsqueda de empleo, mejora de la comunicación, software, conversión en PFC/PFM, material audiovisual, gestión del tiempo y métodos de estudio.
 - Ofrece documentos adquiridos por la biblioteca y una selección de recursos Web libres.
 - La biblioteca cuenta además con espacio dotado con los equipos necesarios para el apoyo al autoaprendizaje.
- Noticias y novedades de la biblioteca.
- Equipos: red wifi, PCs de acceso público, PCs para trabajo con software especializados ubicados en las salas de autoaprendizaje, préstamo de portátiles, escáner de uso público, fotocopadoras, lector de microfichas, autopréstamo, SmartView Xtend/sistema de vídeo aumento que permite consultar un

documento por medio de una lente proyectándose la imagen en una pantalla, lectores de libros electrónicos, calculadoras, memorias USB para préstamo, auriculares y cables de seguridad.

- FUDEPA: Biblioteca digital sobre migraciones e interculturalidad.
- Servicios para los estudiantes: préstamo de portátiles, conexión wifi, propuestas de compras de documentos, guías de servicios para los estudiantes, preguntas al bibliotecario, horarios de biblioteca, preguntas más frecuentes, visitas US en Sevilla y contenidos de interés en el portal institucional.
- Aprendizaje/Investigación – Cursos
 - Fuentes de información: cursos especializados en los que se muestran los recursos para buscar información según las distintas áreas temáticas o bien se le muestran el funcionamiento de las bases de datos y recursos de información específicos.
 - Acreditación y sexenios: cursos orientados a profesores e investigadores, en los que se ofrece asesoramiento sobre la recopilación y presentación de evidencias de sus publicaciones y del impacto de las mismas (número de citas).
 - Organización de bibliografía: cursos en lo que se explica el manejo de distintas técnicas y herramientas para mantener organizadas la bibliografía que maneja el usuario y sacarle mejor partido.
 - 2.0 nuevas herramientas de gestión de la información orientado a grado
 - Publicar y citar, etc.
 - Normalización de autores e instituciones: la diversidad de formas, en las que muchos investigadores introducen en sus escritos los nombres de los centros de trabajo, áreas científicas y apellidos conducen a perder información muy valiosa, en perjuicio del investigador.
 - Servicios de normalización de la firma ISI y Scopus.
 - IRALIS, su objetivo es crear un registro de autoridades de los nombres de todos los autores que publican trabajos científicos y técnicos
 - Recomendaciones para la normalización de autores e instituciones.

- Recomendaciones para las direcciones electrónicas y páginas web.
- Donde publicar: elegir la revista adecuada mejora el reconocimiento de nuestras investigaciones
 - Scopus Journal Analyzer: una de las herramientas más útiles y fáciles de usar para evaluar el rendimiento de una revista científicas.
 - Factor de impacto de citas: utilizado para medir la importancia de una revista, según las citas recibidas por los artículos que se publica.
 - El factor de impacto se calcula con los datos recogidos por el ISI en su base de datos Web of Knowledge, y se muestra a través de Journal Citation Reports, relativo a un área científica o para una revista determinada.
- Propiedad y derecho de autor.
- Open Access.
- RefWorks Gestor de bibliografías en línea orientado a docentes y postgrados.
- Chat Catálogo FAMA.
- Búsqueda Z39.50.
- Solicitudes de visitas guiadas.

Recursos de información:

- Libros y revistas impresas y electrónicas, vídeos, literatura, fondo antiguo impreso, fondo antiguo digital, tesis y proyectos FC US, recursos digitales sobre migraciones e interculturalidad, y guías de apoyo a la investigación.

4.5.3 Universidad Carlos III de Madrid, Biblioteca

<http://biblioteca.uc3m.es/>

Misión: La Biblioteca de la Universidad Carlos III es un centro activo de recursos de información científica, técnica y cultural. Tiene como misión contribuir a elevar el nivel de calidad del modelo de educación integral que proporciona la Universidad Carlos III a sus miembros en el proceso de aprendizaje, investigación y formación continuada y en la formación de personas plenamente responsables y libres, sensibles a los problemas sociales y comprometidas con una idea de progreso basada en la libertad, la justicia y la tolerancia.

Organización: la biblioteca desarrolla sus servicios en 3 campus: Getafe, Leganés y Colmenarejo y el Centro de Documentación Europea.

Servicios:

Servicios al usuario:

- Catálogo de biblioteca.
- Cambiar datos de contactos, préstamos, renovación y cancelación de préstamos, préstamo interbibliotecario, solicitud de documentos a otras bibliotecas de la universidad, adquisición de nuevos títulos, adquisición de ejemplares adicionales, avance de la gestión de adquisiciones por departamentos y cambiar NIP de usuarios.
- Guías de recursos por materia.
- Alertas personalizadas.
- RefWorks/gestor bibliográfico.
- Factor de impacto.
- Acceso MetaBUScador de recursos electrónicos.
- Materiales docentes en abierto.
- Preguntas al bibliotecario.
- Sugerencias de mejoras.

- Usuarios especiales: servicio a usuarios con necesidades especiales, alumnos antiguos, catálogos de servicios para los estudios semipresencial.
- Servicios a distancia.
- Tutoriales y ayuda.
- Normativas de préstamos.
- Páginas web de alumnos antiguos de la UC3M.
- Gestión de información: evaluar la información, elaborar, presentar y gestionar citas bibliográficas, como solicitar cursos de formación, alertas personalizadas de novedades de las distintas áreas de interés.
- Cursos de formación programados o personalizados: conocer la información que mejor se adapta a las necesidades de los alumnos, elaboración de trabajos e informes, información para la investigación y el ejercicio profesional.
- Servicio “Como elaborar un trabajo académico”: herramientas de la biblioteca, encontrar y evaluar la información, redactar el trabajo, citas y referencias bibliográficas, publicar una obra (trabajos de fin de grado, tesis doctorales, proyecto de fin de carreras y la investigación en la universidad).
- Blog 365 días, blog de música, videodrome, club de lectura y exposiciones.
- Salas para el estudio y trabajo individual y en grupo, salas de lectura, salas de trabajo con reservas y cabinas individuales.
- Aulas de Informática: ordenadores para consulta del catálogo (OPAC), ordenadores de uso de la comunidad universitaria y préstamo de ordenadores portátiles.
- Equipamiento para el aprendizaje de idiomas: incluye aulas, métodos de idiomas, literatura y colecciones audiovisuales.
- Autoservicio: fotocopiadoras, impresión y escáner.
- Equipos audiovisuales.
- Lectores de microformas: microfilm y microfichas.
- Puestos de uso especialmente preparados para uso preferente de portátiles.

- Taller de aula para docentes e investigadores: servicio que ofrece la biblioteca, principalmente a los profesores de la universidad para facilitarles la elaboración de recursos docentes, por medio de las nuevas tecnologías, en el marco del nuevo sistema de aprendizaje que propone el EEES. Se dispone de equipamiento específico para la producción de materiales didácticos.
 - Objetivos principales del servicio: proporcionar ayuda y asesoramiento sobre el uso de las TIC como soporte a la docencia, proporcionar el espacio y los medios tecnológicos para trabajar en forma autónoma en el taller y responder a las demandas de soporte ofrecidas en el catálogo de servicios.
 - Formación y asesoramiento para profesores.
 - Formación en el manejo del equipamiento disponible y en el uso de programas, formación específica en el diseño y la elaboración de materiales didácticos en un entorno tecnológico.
 - Digitalización: conversión de cualquier documento en papel a formato electrónico.
 - Creación de maquetación de contenidos didácticos: el material docente podrá ser elaborado con distintas herramientas y presentado en distintos formatos (PDF, HTML, etc.).
 - Uso de recursos de información: integración de los recursos de información electrónicos de la biblioteca en la docencia (libros y revistas electrónicas, bases de datos, portales especializados, recursos docentes, etc.).
 - Tratamiento de imagen digital: creación y retoque de imágenes y gráficos, cambios de formatos, etc.
 - Grabación y edición de vídeos: grabación de vídeo analógico y digital edición de vídeo para capturar secuencias, conversión de formatos y compresión, etc.
 - Desarrollo de aplicaciones informáticas con relación a la docencia: programación de aplicaciones.
 - Grabaciones de televisión: grabaciones de programas televisivos (incluidos los ofrecidos en el paquete Premium Total de Digital +).

- Apoyo a proyecciones audiovisuales: vídeodrome. Servicio creado para dar soporte a los profesores que realicen proyecciones audiovisuales.
- El taller pone a disposición de sus usuarios: manuales y tutoriales de las aplicaciones utilizadas en el mismo.
- Servicios audiovisuales: por encargos.
- Distribución de contenidos audiovisuales a través de la red Streaming: distribución y/o digitalización de contenidos de audio y vídeo, para su visionado a través de la red, ya sea en directo y/o bajo demanda. Permite acceder a dichos contenidos audiovisuales en cualquier momento mediante la tecnología de Streaming.
- Edición y postproducción de vídeo: edición digital a partir de formatos mini-DV/ DV/ VHS/DVD.
- Creación de DVD: codificación de formato MPEG-2 y autoría de DVD.
- Conversión de formatos: conversión de formatos de vídeos analógicos y digitales (VHS/Betacam SP/Mine-DV/DV-CAM/MPEG/Windows Media).
- Formación y asesoramiento: todo tipo de asesoría relacionada con las tecnologías de distribución de vídeo, elementos adicionales como pizarra electrónica, cámaras de documentos, equipos de proyección (servicios ofertados por el área de audiovisuales y servicio de informática de la universidad).
- Apoyo a la investigación: servicios al investigador ofrecidos por Web of Knowledge, gestores de referencias bibliográficas, informes sobre producción científica, alertas y recursos electrónicos, elaboración de trabajos académicos y normalización de nombres de autor.

Servicios al investigador:

- Evaluación: publicaciones científicas, factor de impacto, Wok y evaluación, enlaces a propiedad intelectual y derechos de autor e información de patentes.
- Información de interés: adquisiciones, carné de usuarios, pasaporte Madroño, préstamo interbibliotecario, equipamiento informático y la investigación en la UC3M.

Recursos de información:

- Obras de consulta, libros, revistas, bases de datos, revistas electrónicas, documentos de trabajo y tesis, estadísticas y encuestas, legislaciones y boletines, colección de textos básicos, colecciones de ocio audiovisuales, literatura, películas, documentales, viajes, idiomas y otros recursos.

4.5.4 Universidad de Barcelona, Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación CRAI

<http://www.ub.edu/portals/monUB/servlet/MonUB>

Misión: el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación apoya la docencia, la investigación y la extensión universitaria, y tiene la misión de facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información, colaborar en los procesos de creación del conocimiento y contribuir en la consecución de los objetivos de la Universidad.

Organización: el CRAI desarrolla sus servicios en las 19 bibliotecas que pertenecen a la Universidad de Barcelona.

Servicios:

- Catálogo de biblioteca.
- Préstamos, renovaciones y autopréstamo.
- Préstamos de lectores de libros digitales.
- Préstamo interbibliotecario.
- Préstamos con otras instituciones para profesorado, investigadores (as), estudiantes de tercer ciclo y personal de administración así como de servicios de la UB y miembros del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña, mediante el préstamo in situ, sin tener que utilizar el préstamos interbibliotecario.
- Préstamo de ordenadores portátiles para acceder a la información electrónica y acceder a la red sin hilos (wifi) de la universidad dirigido a estudiantes, profesores y personal de administración y de servicios.

- Préstamos especiales: dirigido a profesores de la UB y que puedan llevarse el material necesario para emplearlo en el aula, en concepto de préstamo para la docencia y préstamos a departamentos.
- Suscripción a noticias.
- Teléfonos de préstamos.
- RefWorks – gestor de bibliografías.
- Formación de usuarios: tiene como objetivo facilitar a la comunidad de la universidad, la información sobre el CRAI, los servicios y recursos de información que pone a disposición de sus usuarios, la formación en habilidades y competencias informacionales y el conocimiento en el uso de los recursos de información disponibles en cualquier soporte en las bibliotecas. Se ofertan sesiones a medida, dirigida a profesores y usuarios que tengan interés en temas específicos o en un recurso no programado en los programas generales.
- Materiales de autoaprendizaje y guías rápidas: para usuarios que no pueden asistir a una sesión presencial o que prefieren seguir su propio de aprendizaje, las bibliotecas del CRAI ofrecen tutoriales en formato vídeo o PowerPoint y guías de uso rápido.
- Centro de autoaprendizaje de lenguas: el Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI) en colaboración con los Servicios Lingüísticos de la UB, ofrece Centros de Autoaprendizaje de Lenguas, integrados en algunas de sus bibliotecas (catalán, inglés, alemán, francés, italiano, ruso, japonés y chino).
- Blogs de las bibliotecas: tienen la finalidad de difundir las actividades, fondos y servicios de biblioteca, mantener informados a los usuarios de las novedades de biblioteca, potenciar la participación de los usuarios en las actividades de biblioteca y establecer un canal de comunicación y participación más directo entre el usuario y la biblioteca (potenciando su parte más lúdica y atractiva), para poder detectar las tendencias y necesidades que el usuario pueda tener.
- Espacios para el aprendizaje: el objetivo de este servicio, es facilitar el estudio y la investigación en las bibliotecas de la UB, ofreciendo diferentes

espacios para el uso individual y/o colectivo, equipados con infraestructuras necesarias, así como equipamiento informáticos específicos.

- Salas de trabajo individual y en grupo (reservas): espacios y equipos informáticos y de reproducción. Aulas de ordenadores, zonas wifi, puntos de conexión Internet, máquinas de autopréstamo, microformas y reproducción, lectores y reproductores, escáner, vídeo y TV, impresoras en red, reproductores de CD Y DVD, reproducción de medidas no estándar y buzones de devolución de libros.
- Fotocopias gratuitas: copias de artículos (en versión papel o electrónica) de revistas suscritas por la UB que no encuentran en la biblioteca, se utilizan habitualmente y no son accesibles en formato electrónico.
- Acceso a los recursos de información desde fuera de la red de la UB mediante un servidor proxy o intermediario.
- Oficina de difusión del conocimiento: ofrece un servicio de asesoramiento y de información a los miembros de la UB, en todo lo que hace referencia a la difusión del conocimiento científico que se genera, así como la utilización de materiales ajenos. Poniendo un especial énfasis en las alternativas de la divulgación libre, cuestiones legales sobre el derecho de autor, Creative Commons, sin fines de lucro a “todos los derechos reservados” pero también basado en la propiedad intelectual.
- Apoyo a la docencia
 - Selección de recursos de información sobre docencia (metodología, evaluación, normativa, otros).
 - Servicios de apoyo a las plataformas y herramientas docentes, elaboración de materiales, asesoramiento legal y apoyo a la innovación docente.
 - Actividades formativas y de innovación docente: iniciativas y acciones relacionadas con la formación continua del profesorado, así como la promoción de la mejora constante y la innovación.
- Apoyo a la investigación

- Recursos de información con la selección de recursos bibliográficos y herramientas de búsqueda donde se encuentra la información que se necesite.
 - Publicación de la productividad científica de la UB: apoyo en la edición y publicación de la producción científica, electrónica, en papel, (e-print, tesis, artículos, revistas científicas, etc.).
 - Difusión de la productividad científica de la UB: a través de los repositorios institucionales, bases de datos y directorios.
 - Evaluación de la actividad investigadora: índices nacionales e internacionales que evalúan publicaciones e investigadores (factor de impacto, índices, etc.).
 - Asesoramiento e información: gestión del derecho de autor sobre la propiedad intelectual y el derecho de autor. Difusión del conocimiento científico, la publicación en acceso abierto, a través de la Oficina de Difusión del Conocimiento (+).
- Blog de bibliotecas.
 - Espacios para el aprendizaje.
 - Soporte a la docencia.
 - Acceso a los recursos desde fuera de la UB.

Recursos de información:

- Libros y revistas impresas y electrónicas, bases de datos, sumarios electrónicos, libros electrónicos, guías temáticas, guía general y de referencia, prensa digital, tesis doctorales, patrimonio UB, depósitos UB, grabaciones sonoras, vídeos y multimedia, fondo antiguo (manuscritos, incunables, pergaminos, grabados, libro impreso del siglo XVI hasta 1900).

Finalmente, ante lo conocido en el transcurso del análisis y descripción del desarrollo existente del modelo de Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación CRAI, implementado en el Reino Unido, Australia, Estados Unidos y España, se ha encontrado

que este nuevo modelo de biblioteca universitaria, cuenta con características y elementos que hacen propicio el aprendizaje, docencia, investigación y la vinculación con el medio, a través de la oferta de servicios, espacios y profesionales altamente capacitados para la gestión de servicios internos y externos y la proyección de crecimiento y evolución del CRAI. En estos, se integran los recursos y servicios, las competencias profesionales de distintas disciplinas, lo que incide en la optimización de la gestión interna y la oferta de servicios de calidad a los usuarios de las universidades y la comunidad. Asimismo, cumplen el rol de formador en las competencias informacionales, que tanto el estudiante, profesor e investigador, necesitan para manejar y desarrollar las capacidades y habilidades en uso de los distintos recursos y servicios que el CRAI mantiene a su disposición.

Los Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI), revisados y analizados, cumplen el propósito de su concepto y modelo innovador para participar en el proceso de enseñanza, aprendizaje e investigación de las universidades y, por tanto, colaboran estrechamente con su misión.

4.6 Chile

4.6.1 Universidad de Chile, biblioteca

<http://www.uchile.cl/bibliotecas>

Declaración de propósitos: El Sistema de Servicios de Información y Bibliotecas (SISIB), conformado como una unidad estratégica para la gestión de la información a nivel corporativo, es la entidad responsable de la administración del portal web institucional, la generación de servicios de información académicos, y la gestión técnica y coordinación administrativa de las bibliotecas de la Universidad de Chile.

Misión: Generar soluciones integrales para el desarrollo de servicios de información académicos, multimediales y de gestión de bibliotecas, que permitan el uso y acceso equitativo y oportuno a los recursos de información, en directo beneficio de la comunidad universitaria y externa.

Organización: El Sistema de Bibliotecas desarrolla sus servicios en diecinueve bibliotecas implementadas en sedes y campus.

Servicios:

- Catálogo bibliográfico: Se accede a la información bibliográfica de textos de lectura obligatoria y complementaria, obras de referencia y tesis de las distintas facultades de la universidad.
- Biblioteca Digital.
- Portal Web: El sitio web de la Universidad de Chile, conforma uno de los sitios más grandes y el más referenciado del país. Permite acceder a toda la información que genera en la casa de estudios, transformándose en una importante herramienta que contribuye de forma efectiva a la comunicación en el quehacer académico y al conocimiento de los recursos repartidos en los diversos campus de la Universidad de Chile. Ofrece una variada gama de recursos de información académicos y científicos en formato electrónico y texto completo. Este servicio es gestionado en la biblioteca de la universidad.
- Acceso remoto VPN, Wifi.
- Servicios presenciales: servicios de referencia, préstamo y devoluciones de libros, rondas de libros, charlas, cursos y talleres sobre desarrollo de habilidades informacionales, y acceso a recursos de información y rondas de libros
- Servicios online: reservas de libros (textos) de lectura obligatoria de cursos, préstamos Interbibliotecario, conmutaciones bibliográficas o solicitud de artículos, estantería virtual.
- Charlas y talleres: se llevan a cabo con el fin de entregar herramientas que permitan a la comunidad universitaria desarrollar y adquirir las competencias y habilidades necesarias para identificar y acceder a los recursos de información eficazmente, evaluarlos y usarlos de manera autónoma, ética y legal, comprendiendo que las competencias informativas son un prerrequisito de aprendizaje para toda la vida, necesarios para responder exitosamente frente a las demandas de información especializada mediante plataformas tecnológicas. Las Bibliotecas de la Universidad de Chile cuentan con un Programa de Competencias Informacionales destinado al pregrado y postgrado, como apoyo a la docencia e investigación, basado en estándares internacionales.
- Intranet de bibliotecas, Internet y chat de bibliotecas.

- Ayudas y tutoriales: búsqueda en Internet, gestor de referencias EndNote Web, guías para citas bibliográficas, guías temáticas, obras de referencia, reglamento, tutoriales de servicios, wiki información académica.
- Salas de estudio general, individual y grupal, salas de videoconferencias.
- Consulta al bibliotecario, sitios web de biblioteca.
- Apoyo a las actividades docentes: facilidades para préstamos de libros especializados en docencia en sus distintas áreas, acceso a libros, revistas y bases de datos electrónicas.
- Apoyo a las actividades de investigación académicas: Facilidades para acceder a revistas científicas y académicas texto completo (impresas y electrónicas), gestor de referencias, redacción de trabajos de información, redacción de bibliografías, derecho de autor.

Recursos de información:

- Libros y revistas impresas, bases de datos, obras de referencias, libros electrónicos, repositorio académico, revistas electrónicas texto completo, tablas de contenido, revistas chilenas, revistas académicas de la Universidad de Chile, Cybertesis U. de Chile, Portal de tesis electrónicas, bases de datos especializadas y colecciones especiales.

4.6.2 Universidad de Tarapacá, sistema de bibliotecas

<http://sb.uta.cl/#>

Misión: La Biblioteca de la Universidad de Tarapacá tiene como misión gestionar los recursos de información, facilitar su acceso y llevar a cabo su difusión, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad y asegurar un servicio de excelencia a la sociedad.

Organización: Cuenta con cinco bibliotecas distribuidas en la ciudad de Arica. Biblioteca central, ciencia, agronomía, antropología, y biblioteca sede Iquique.

Servicios:

- Catálogo en línea: cuenta con un sistema automatizado para la disposición de información bibliográfica e identificación de libros de lectura obligatoria, obras de referencia y tesis.
- Préstamos: libros en sala y domicilio, revistas de uso en sala, tesis, obras de referencia, E-book, E-reader (uso de kindles).
- Provisión de documentos: conmutación bibliográfica, Préstamo Interbibliotecario.
- Reservas de libros.
- Formación de usuarios: consiste en capacitar y formar alumnos de la institución en el uso de los servicios y productos del Sistema de Bibliotecas. Tiene como objetivo acercar el usuario a los recursos informativos y generar en éste una actitud autónoma frente al mundo de la información.
- Información Institucional: información proveniente desde unidades de la universidad sobre Plan de Desarrollo Estratégico PDE, estructura organizacional de vicerrectorías, facultades, escuelas servicios de apoyo académico, otra información sobre convenios de desempeños, contraloría, Instituto de alta investigación, postgrados, fondo solidario de crédito universitario, Museo Virtual, publicaciones, Centro Sismológico, proyectos institucionales y admisión.
- Tutoriales de autoaprendizaje.
- Apoyo a la docencia e investigación: libros especializados, y revistas.
- Biblioteca Intercultural.
- Espacios: salas multimedia, cubículos de estudio grupal y salas de lectura general.
- Servicio de internet: Conexión Wifi para usuarios, Intranet e Internet.
- Plaza tecnológica: computadores, fotocopiadoras, escáner, impresoras y material multimedia.
- Redes sociales: Facebook, Twitter y YouTube.

Recursos de información:

- Libros, revistas científicas, bases de datos, tesis y obras de referencia.

4.6.3 Universidad de Talca, sistema de bibliotecas

<http://biblioteca.otalca.cl/Index.html>.

Misión: Nuestras metas tienen como referente el mejoramiento permanente de los recursos de información de las bibliotecas, en los ámbitos científicos y cultural, el enfoque en un servicios de calidad que considere a nuestros usuarios como el centro de nuestro quehacer y la optimización de nuestra eficiencia como unidad de servicio para así cumplir con éxito los requerimientos exigidos en la plan estratégico de la universidad.

Organización: El sistema de bibliotecas desarrolla y entrega sus servicios en tres campus - Campus Lircay, Curicó y Santiago.

Servicios:

- Catálogo en línea: cuenta con un sistema automatizado para la disposición de información bibliográfica sobre libros de lectura obligatoria de cursos y lectura complementaria, obras de referencia y tesis.
- Biblioteca virtual: acceso a libros, revistas y bases de datos de revistas texto completo.
- Servicio de internet: conexión Wifi para usuarios, Intranet e Internet.
- Tutoriales de autoaprendizaje
- Apoyo a la docencia e investigación: asistencia con recursos de información – revistas, libros especializados, construcción de citas bibliográficas, sistema de control de bibliografías, repositorio digital, asistencia para la elaboración de citas bibliográficas, manuales y guías de apoyo, acceso a productividad científica, evaluación (capturar, analizar y visualizar) productividad científica, gestor bibliográfico, materiales sobre diseño educativo y producción de informes, provisión de documentos y talleres de capacitación.
- Salas: puestos de lectura general y grupal.
- Sala para reuniones con capacidad para 50 usuarios.

- Equipamiento: computadores, impresoras, escáner y fotocopadoras.
- Capacitación de usuarios: programa orientado al desarrollo de habilidades en el uso de las bibliotecas y de sus recursos de información para así apoyar las estrategias de mejoramiento del aprendizaje en la educación universitaria, generar estudiantes autónomos en la búsqueda del conocimiento y brindar soporte a la investigación (servicios de inducción en el uso de biblioteca, de apoyo a metodología de la investigación, enseñanza en la optimización de búsquedas y capacitación sobre el diseño educativo y producción de informes.
- Servicio de provisión de documentos: préstamos interbibliotecario, conmutación bibliográfica, alertas bibliográficos.
- Reproducción de documentos: Fotocopias, digitalización, impresión de documentos,
- Equipamiento: computadoras, fotocopadoras, escáner, impresora de documentos.
- Newsletter de biblioteca

Recursos de Información:

- Libros, revistas impresas, revistas electrónica texto completo, bases de datos, referencia y tesis.

4.6.4 Pontificia Universidad Católica de Chile, sistema de bibliotecas SIBUC

<http://sibuc.uc.cl/sibuc/site/edic/base/port/inicio.php>

Misión: Ser parte y contribuir al logro de la misión de la UC apoyando el aprendizaje, la enseñanza y la investigación en la comunidad académica, con servicios y recursos de información presenciales y virtuales en un entorno colaborativo y global, y con una cultura organizativa centrada en los usuarios, y en el desarrollo de competencias informacionales.

Organización: El Sistema de bibliotecas presta sus servicios a través de 9 bibliotecas presenciales.

Servicios:

- Catálogo bibliográfico.

- Servicio de préstamos: libros de lectura obligatoria y complementaria, obras de referencia y revistas impresas (uso sala).
- Provisión de documentos: préstamos interbibliotecario y conmutación bibliográfica.
- Préstamos, reservas y renovación de libros.
- Aprendizaje de inglés y otros idiomas.
- Acceso a música y películas.
- ALFIN: desarrollo de competencias que posibiliten reconocer cuándo se necesita información, dónde consultarla, seleccionarla, evaluarla y usarla en forma crítica y ética ya sean estudiantes, profesionales, docentes, investigadores y/o ciudadano. Las habilidades incentivan la autonomía hacia el aprendizaje significativo a lo largo de la vida.
- Tutoriales de servicios.
- Instrucción de usuarios.
- Apoyo a docencia e investigación: Acceso y extracción de referencias bibliográficas desde bases de datos, organización, exportación de referencias bibliográficas a trabajos de investigación. (RefWorks), elaboración de tesis y trabajos de investigación.
- Repositorio UC: documentos emanados de autoridades, académicos, y alumnos de la UC.
- Portal de tesis electrónicas.
- Servicio de Alerta al Conocimiento: servicio que provisiona artículos de revistas electrónicas que no están disponibles en las bibliotecas de la PUC (Consortio de universidades chilenas integrado por la Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Católica del Norte y Universidad de Concepción) para actividades académicas o de investigación y desarrollo en Chile.
- Publicaciones SIBUC.
- Biblioteca digital.
- Acceso y conexión a red inalámbrica: Wifi

- Información para usuarios.
- Equipamientos: computadores, fotocopiadoras, proyector multimedia, sonido.
- Arriendo de salas de usos múltiples: servicio de arriendo para actividades académicas como clases, seminarios, diplomas, charlas y defensas de tesis (implementadas con aire acondicionado, amplificación de sonido, proyector multimedia, retroproyector de transparencia, telón automático gigante, pizarra, pódium y testera.
- Espacios: salas generales, individual y grupal, salas con computadores, y ambientes de consulta de materiales impresos, audiovisual, digital o virtual.

Recursos de Información:

- Libros y revistas impresas, libros y revistas electrónicas, bases de datos, colecciones patrimonial en línea, folletos, otros materiales (diarios, partituras, mapas, planos, recortes de prensa, programas de teatro, fotos y afiches), colección audiovisual (Blu-Rays, DVDS, CD-ROMs y CDs de Audio, videos, diapositivas, microformato, otros) y digital.

4.6.5 Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, sistema de bibliotecas

<http://biblioteca.ucv.cl/>

Misión: Satisfacer los requerimientos de información de la comunidad universitaria, desarrollar competencias para el acceso y uso de información en los miembros que así lo requieran, y mantener espacios físicos y virtuales que creen óptimas condiciones de aprendizaje.

Organización: El sistema de bibliotecas desarrolla sus servicios en bibliotecas diferenciadas como mayores y especializadas que en su totalidad son catorce.

Servicios:

- Catálogo bibliográfico: de acceso a libros (textos) de lectura obligatoria de cursos y complementarias, obras de referencia, y tesis.
- Reserva y préstamo de libros.
- Préstamo interbibliotecario y conmutación bibliográfica.
- Servicio de reprografía: fotocopia, digitalización, impresión.

- Apoyo a la investigación: se cuenta con revistas científicas y tecnológicas impresas y electrónicas, citación y evaluación de impacto de productividad académica, bases de datos especializadas y recursos Biblioteca Virtual.
- Apoyo a la docencia/Biblioteca Ágora: herramienta que permite a profesores gestionar en forma autónoma los documentos disponibles en la Biblioteca Virtual, Manual de uso de plataforma virtual, manual de estrategias didácticas, cómo hacer citas bibliográficas, cómo citar publicaciones electrónicas, publicar revistas electrónicas, guías para publicaciones científicas, derecho de autor.
 - Aula Virtual: entrega a docentes, ayudantes y alumnos orientación didáctica, pedagógica y metodológica, destinada a potenciar el espacio virtual de aprendizaje que la universidad pone a disposición de la comunidad universitaria, con el propósito de complementar las prácticas educativas al interior de la PUCV.
 - Cursos de acogida, material didáctico, formación docente, plataforma virtual.
 - Diseño instruccional: tiene como objetivo especificar de forma técnica, pedagógica e instruccional el desarrollo de diversas secuencias formativas, enfocadas a alcanzar el cumplimiento de objetivos durante el proceso de enseñanza y aprendizaje en base a contenidos teóricos y el desarrollo de habilidades.
 - Tutoriales y manuales de procesos y usos de recursos de la Biblioteca Virtual.
 - Recursos tecnológicos: Destinados a potenciar los procesos de enseñanza y aprendizaje insertos en los ámbitos de pregrado (demos, fichas, manuales y cursos autoinstruccionales y formación continua, fichas, manuales y tutoriales).
 - Actualidad: Información que da a conocer actividades docentes y de aprendizaje de la PUCV (formación docente, conocimiento de aula virtual para alumnos de primer ingreso y actividades a desarrollar en el entorno BV durante el año académico.
- **Espacios de estudio:** Cubículos para trabajo en grupo y salas de lectura general.

Recursos de información:

- Libros, revistas impresas y electrónicas, bases de datos, obras de referencia, documentos y otros textos digitales Rapanui.

4.6.6 Universidad Andrés Bello, biblioteca

<http://www.unab.cl/biblioteca/>

Misión: El Sistema de Biblioteca satisface los requerimientos de información y fomenta el crecimiento integral de la comunidad universitaria contribuyendo a facilitar el aprendizaje continuo a través de la gestión del conocimiento. Apoya la misión institucional a través de sus lineamientos estratégicos, dando especial énfasis al ámbito de la investigación. Por lo que se define como una unidad dinámica que brinda servicios innovadores y flexibles al cambio.

Organización: La biblioteca desarrolla sus servicios en los campus República, Las Condes, Viña del Mar, Concepción y Bellavista. Se cuenta con certificación Norma ISO 9001:2008.

Servicios:

- Catálogo electrónico: acceso a libros (textos) de lectura obligatoria y complementaria, obras de referencia y tesis.
- Autopréstamo: procedimiento autónomo que realiza el usuario en máquinas de autopréstamo, mediante el cual accede al préstamo del material que se encuentra en estantería abierta con la posibilidad de realizar la transacción por sí solo.
- Box de estudio: espacio habilitado que permite el estudio grupal y/o individual.
- Recursos multimedia: disponibilidad de material en soporte CDs, DVSs, Casetes, entre otros.
- Acceso a discus: posibilita escuchar discos compactos en forma individual.
- Préstamo a domicilio y en sala.
- Préstamo interbibliotecario.
- Préstamo intercampus.

- Servicio de referencia.
- Reservas en línea.
- Entrenamiento de usuarios en el uso de las herramientas y fuentes de información.
- Salas de lectura.
- Salas de lectura silenciosa: espacio habilitado para el estudio individual (prioritariamente) que permite la concentración del usuario dado que en él se encuentra reglamentado mantener silencio.
- Sala de Internet: espacio habilitado con equipos computacionales con acceso a Internet en donde se posibilita el navegar en la Web e interactuar con herramientas virtuales con la finalidad de posibilitar que el usuario realice sus trabajos y consultas académicas, así mismo, fortalecer por medio de talleres habilidades informacionales como apoyo a la docencia e investigación. Se cuenta con Facebook y Twitter.
- Sala interactiva: espacio habilitado que dispone de pizarra digital y equipos computacionales, lo cual permite la realización de actividades que requieren la utilización del tipo de equipamiento mencionado.
- Unidad de Desarrollo de Competencias en Información DCI: apoya a los usuarios en su proceso de aprendizaje, entregando herramientas que colaboren con el desarrollo de habilidades y competencias que le permitan autonomía y aprendizaje permanente.
- Apoyo a la docencia: disponibilidad de recursos informacionales especializados para el proceso de docencia y aprendizaje.
- Salón de investigadores: espacio donde se encuentra la colección bibliográfica que concentra trabajos de investigación de la universidad generados por la finalización de programas de estudio, tanto de pregrado como postgrados (tesis).
- Apoyo a la investigación: disponibilidad de recursos de información, gestor bibliográfico, apoyo evaluación científica, espacios de uso para el estudio de trabajos de investigación. Se destaca el acceso a la investigación de referencias citadas, a través del Journal Citation Report, valiosa herramienta base de creación de indicadores de producción, productividad e impacto que permite

evaluar de manera crítica las revistas más importantes del mundo (recopila las referencias citadas por los propios autores de artículos) y medir la influencia y el impacto de las investigaciones realizadas.

Recursos de Información:

- Libros de lectura obligatoria de cursos y complementaria, revistas impresas y electrónicas, bases de datos de acceso abierto y suscrito texto completo, e-books, tesis, obras de referencia y multimedia.

4.7 Análisis y síntesis de los servicios identificados en las web de bibliotecas o centros universitarios anglosajones, español y chileno

En el contexto descrito anteriormente se ha podido identificar que la misión y objetivos de las Bibliotecas, o Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación, o Learning Centre Resources es participar en forma activa en el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de la entrega de servicios eficientes y de calidad, en tiempos óptimos y espacios adecuados a los métodos o técnicas que el docente utiliza para el desarrollo del proyecto educativo del educando, transfiriendo además competencias informacionales que constituyen una valiosa herramienta de aplicación para la adquisición de nuevos conocimiento e información. Se menciona que en lo que respecta a las bibliotecas universitarias chilenas se encuentra una gran similitud en la declaración y definición de su misión.

Se destaca que actualmente y como respuesta y apoyo al nuevo modelo de educación superior basado en el aprendizaje del estudiante y la renovación pedagógica, se encuentran integrados en gran parte de las bibliotecas o centros distintos servicios de apoyo académico que conforman el CRAI, entre los cuales se identifican informática, multimedia, pedagógico de innovación docente (apoyo a la docencia), edición y publicación de la productividad académica de la universidad (apoyo a la investigación), información institucional, laboratorios de idioma e información global y acogida de la universidad dirigida a los estudiantes y biblioteca.

Es necesario mencionar que no todos los servicios o tipologías y recursos mencionados están integrados en las bibliotecas o centros estudiados siendo los de mayor presencia el de informática, multimedia, pedagógico de innovación docente (apoyo a la docencia), edición y publicación de la productividad académica (apoyo a la investigación). Le siguen los servicios de información institucional, información global y

acogida de la universidad dirigida a los estudiantes, laboratorio de idiomas y biblioteca. En el caso de los CRAI el servicio de informática/ tipología préstamo de portátiles no se encuentra presente en todos los centros o bibliotecas. En lo que respecta a las bibliotecas universitarias chilenas este recurso no se informa en las webs a nivel de prestación como de servicios.

Desde este punto de vista se puede indicar que no existen diferencias sustanciales entre el modelo anglosajón implementado en Reino Unido, Australia, Estados Unidos y España. En el caso chileno se encuentra que sí existen algunas diferencias producto del inicial desarrollo de algunos servicios propios del CRAI. Dado lo anterior a continuación se hace un análisis de los servicios que presenta el modelo anglosajón y chileno.

Dentro de los servicios mencionados, **Informática** (CRAI) destaca una mayor existencia de recursos y tipologías de servicios conformando un elemento transversal al interior de los centros o bibliotecas, en donde se ha podido identificar una variedad de herramientas para el desarrollo del proyecto del educando, actividades de docencia, investigación y trabajo de apoyo académico.

Dentro de los recursos informáticos se encuentra la implementación de redes LAN u otras, acceso a Wifi, computadores, portátiles, impresoras, escáner, proyectores, fotocopiadoras y otros de comunicación y reprografía. Las facilidades informáticas y computacionales de las bibliotecas están dispuestas en distintos tipos de espacios a los cuales acceden especialmente los estudiantes. Se cuenta con software y programas que integran distintas herramientas de desarrollo computacional lo que permite la elaboración y emisión de documentos office para ser utilizados en las actividades de aprendizaje e investigación.

En este contexto, se dispone de Tecnologías de la Comunicación e Información (Tics) en laboratorios de informática, espacios para el uso individual y trabajo colaborativo o en grupo, salas de seminarios, proyectos, exposición de trabajos de cursos, ensayo de presentación de tesis y salones que permiten además el desarrollo de conferencias, congresos y talleres para las distintas actividades académicas. Del mismo modo, a través de la web de bibliotecas o centros se accede a Blogs, y redes sociales como Facebook, Twitter y You Tube lo que propicia la integración y difusión de las distintas actividades universitarias, fondos bibliográficos y servicios, lo cual permite contar con un espacio y acceso online para la interacción, socialización y sociabilización entre alumnos, docentes y personal de servicios académicos mediante una comunicación sincrónica o asincrónica.

Para el caso chileno las bibliotecas presentan características informáticas (similitudes) en parte de las bibliotecas, las cuales integran redes y conexión Wifi, equipamiento, programas, y espacios de trabajo TICs y redes sociales con los que cuenta el modelo anglosajón CRAI. Se detecta que estos recursos no se mencionan como servicio informático en las web de bibliotecas, sino que se indica como tecnologías, equipamiento o recursos.

Asimismo, es posible que exista diferencias respecto al personal informático integrado en distintas modalidades de tiempos (horas hombre) lo cual no se visualiza tanto en los CRAI como bibliotecas universitarias chilenas.

Se debe puntualizar que no se visualiza en gran parte de las webs de CRAI y bibliotecas universitarias chilenas el apoyo que informática entrega respecto a la gestión de las plataformas virtuales y de administración de recursos y servicios, no obstante es un elemento que de acuerdo a los recursos y servicios descritos se debe haber considerado ya que es básico y esencial para el desarrollo de múltiples tareas de aplicación en los procesos internos como la administración de adquisición de materiales bibliográficos, análisis de la información, catálogos bibliográficos, disposición de bases de datos de libros, revistas electrónicas, referencia, y servicios orientados a los usuarios como reservas y préstamos de libros, devoluciones de libros, solicitudes de conmutaciones bibliográficas y préstamos Interbibliotecario.

Otro de los servicios que podemos señalar como representativo del CRAI es **multimedia**, el cual actualmente se considera como un elemento esencial en las bibliotecas y centros por el apoyo que significa en las distintas actividades académicas y de usuarios en general, para lo cual dispone de diversos programas y herramientas que facilitan el trabajo individual, grupal, interactivo o colaborativo. Los programas existentes además facilitan la configuración, desarrollo y aplicación de la producción de materiales multimedia y audiovisuales para ser utilizados en las presentaciones de trabajos de estudio y proyectos especialmente diseñados para el trabajo docente y aprendizaje del estudiante, lo que puede realizarse a través de simuladores u objetos de aprendizaje de cursos - actividades y procesos.

En este servicio se encuentran equipos para la edición y grabación de textos, sonido, imagen, animación, videos, reproducción y copia de CD, DVD y edición de documentos en PowerPoint entre otros productos. Para el eficiente desarrollo de estos servicios se cuenta con asistencia de bibliotecarios, técnicos y profesionales del área multimedia, informáticos y docentes especializados en el tema.

En este caso también se observa similitud del servicio multimedia chileno con el servicio que se presta en las bibliotecas o centros anglosajones y español, considerando que se cuentan con los mismos recursos de información en soportes multimedia, no obstante existen diferencias respecto a la implementación de laboratorios de desarrollo de materiales multimedia para su aplicación en la docencia y aprendizaje, y la asistencia permanente de personal especializado en multimedia, informática y docente, si se relaciona con el personal que puede estar integrado en los CRAI. El servicio multimedia no está diferenciado como tal en la mayoría de las webs de bibliotecas, en estos casos se identifican los datos por medio de los recursos de información con los que se cuentan. Se menciona que la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso señala en la Biblioteca Ágora entidades digitales entre las cuales menciona documentos multimediales (recursos de información) como apoyo a las actividades docentes y de aprendizaje. Ver la información descrita a nivel de interfaz Ver en: <http://agora.ucv.cl/> (Revisado: 15/03/2012). (El sitio requiere clave para el acceso a estos recursos).

En este mismo escenario, se encuentra que el **servicio pedagógico de innovación docente** (apoyo a la docencia) (CRAI) ocupa un rol preponderante e innovativo en la universidad, en donde los centros o la biblioteca apoyan y colaboran con la selección y disposición de recursos de información sobre docencia que corresponden al área metodológica, didáctica, currículo y normativas. Asimismo se destaca el apoyo al desarrollo y procesos de las actividades que se llevan a cabo en las plataformas y herramientas docentes, elaboración de materiales, asesoramiento legal, iniciativas y acciones relacionadas con la formación continua del profesorado, entre ellas la promoción de la mejora constante y la innovación docente.

En el caso de las bibliotecas chilenas existe similitud respecto a la entrega de servicios bibliotecarios relacionados con los recursos de información con los que se dispone en el modelo anglosajón, no obstante pueden existir diferencias si lo comparamos con la integración de los servicios y elaboración de materiales pedagógicos de apoyo al aprendizaje en el CRAI (tutoriales de autoaprendizaje o cursos en clases de jornadas presenciales) en tanto que constan escasos casos de este tipo en Chile, entre los cuales está el Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Se menciona que el servicio pedagógico de innovación docente no se menciona como tal en las webs de bibliotecas, se extraen los datos a través de la identificación de recursos de información con los que cuentan dichas bibliotecas.

En lo que respecta al **Servicio de edición y publicación de la productividad académica** (apoyo a la investigación) (CRAI) se lleva a cabo un importante apoyo y asesorías a las

actividades de la productividad científica dentro de lo cual se localizan la gestión de bibliografías, criterios de normalización y edición, publicación y difusión de la productividad académica, evaluación de la actividad de investigación, normas para citar documentos, bibliografía especializada para apoyar la redacción y publicación de documentos, derecho de autor, y capacitación en el desarrollo de gestión bibliográfica. Todos estos recursos y herramientas facilitan las distintas actividades de investigación para lograr resultados óptimos al momento de publicar los resultados de sus proyectos u otros trabajos académicos como proyectos de investigación académica.

En el caso de las bibliotecas chilenas se encuentra similitud respecto al Servicio de edición y publicación de la productividad académica CRAI, considerando que cuenta con similar tipología de recursos de información, y herramientas de apoyo a la gestión de bibliografías, criterios de normalización y edición, publicación y difusión de la productividad académica, evaluación de la actividad de investigación, normas para citar documentos, bibliografía especializada para apoyar la redacción y publicación de documentos, derecho de autor, y capacitación en el desarrollo de gestión bibliográfica. La información mencionada no se encuentra identificada en la web de bibliotecas como servicio de edición y publicación de la productividad académica y los datos se extraen a través de los recursos de información que integran las bibliotecas universitarias en la web de las mismas.

Pueden existir diferencias respecto a la permanencia de personal especializado en las áreas de edición y publicación de la productividad académica del CRAI, sea en horarios completos o parciales, no obstante es un elemento que no se visualiza tanto en los CRAI como en la biblioteca universitaria chilena.

En menor grado se ha identificado el **Servicio de información institucional** (CRAI) que integra la información correspondiente al desarrollo de actividades propias de la institución como Plan de Desarrollo Estratégico, actividades de cooperación nacional e internacional, interrelación con el medio, memorias de gestión, actividades docentes y de investigación, programas de intercambio y movilidad académica y estudiantil, y otras actividades propias de los cambios que se producen en las universidades y son contingentes al desarrollo de objetivos de la educación superior como autoevaluación, acreditación, implementación de nuevas carreras, y crecimiento de la infraestructura local. En el caso de Chile se ha identificado la integración y gestión de este servicio en el Sistema de Bibliotecas (SISIB) de la Universidad de Chile descrito en Servicios en línea <http://www.uchile.cl/portal/informacion-y-bibliotecas/acerca-de-sisib/57709/servicios-en-linea> (Revisado: 15/03/2012).

En el contexto del **servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes** (CRAI), los centros o bibliotecas han incorporado importante información sobre las distintas facilidades y eventos que propician las universidades lo que otorga una línea de orientación para la estada estudiantil en lo referido especialmente al desarrollo del deporte y el arte, entre los mencionados en las web universitarias - obras de teatro, películas y distracción general. Se cuenta además con información sobre localizaciones (teatro, centro de arte etc.) y sobre la disponibilidad de alojamientos internos o externos a las universidades, servicios de encuentro – cafeterías, cine, fórum de actividades musicales como las más destacadas o mencionadas en la web de bibliotecas y centros. En el caso de Chile, no se visualiza en las web de bibliotecas la existencia general del servicio.

En algunas entidades se ha incorporado el **servicio o laboratorio de idiomas** (CRAI), lo cual es un elemento de gran apoyo a aquellos estudiantes extranjeros que se encuentran matriculados en programas de pregrado y posgrado ya que ofrecen bajo distintos métodos y técnicas el aprendizaje de idiomas para los estudiantes y profesionales de los distintos países mencionados. En el caso de Chile se han integrado en algunas bibliotecas laboratorio de idiomas que contienen programas audiovisuales o multimedia para el autoaprendizaje del estudiante. Se destaca la presencia de este servicio en la web del Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Chile. <http://sibuc.uc.cl/sibuc/site/edic/base/port/inicio.php> (Revisado: 15/03/2012).

Puede existir diferencia en las bibliotecas chilenas respecto a la existencia de docentes especializadas en el tema para hacer clases presenciales o semipresenciales, no obstante no se constata este aspecto en las páginas web de las bibliotecas universitarias chilenas y CRAI.

Se hace mención que los distintos recursos y servicios analizados están presentes en gran parte de las bibliotecas o centros descritos, entre los cuales se encuentran los implementados la University of Bedfordshire - Learning Resources, University of Wolverhampton - Learning and Information Service y Bournemouth University - Library and Learning (**Reino Unido**), University of South Australia - Library, University of Western Australia – Library, University of Queensland – Library (**Australia**), Harvard University – Library, University of North Carolina – NCSU – Libraries, State University of New York – Broome Community College, Cecil C. (**Estados Unidos**), Universidad Pompeu Fabra – Biblioteca y Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación CRAI, Universidad de Sevilla – Biblioteca, Universidad de Barcelona, CRAI (**España**). Algunos servicios propios del CRAI se encuentran en la Universidad de Chile,

Universidad de Tarapacá, Universidad de Talca, Pontificia Universidad Católica de Chile, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y Universidad Andrés Bello (**Chile**).

REINO UNIDO

BIBLIOTECA	Bournemouth University, Library and Learning	University of Dundee, Library and Centre	University of Wolverhampton, Learning and Information Service	University of Bedfordshire, Learning Resources	University of Hertfordshire, Learning Resources Centres	Liverpool John Moores University, Library and Student Support Home	Nottingham Trent University, Libraries and Learning Resources
Préstamo Portátiles			√	√	√	√	
Gestor Bibliográfico	√	√	√	√			√
Espacios y Salas	√	√	√	√	√	√	√
Reproductor documentos	√	√	√	√	√	√	√
Wifi	√		√	√	√	√	
Tutoriales autoformación		√	√	√	√	√	√
Propiedad Intelectual	√		√	√		√	√
ALFIN	√	√	√	√	√	√	√
Apoyo material docentes	√	√	√		√	√	√
Apoyo publicaciones científicas	√	√	√		√	√	√
Apoyo Evaluación Científica	√	√	√		√		√
Apoyo plataforma virtual							
Blog, Redes Soc.	√	√	√	√	√		

AUSTRALIA

BIBLIOTECA	University of South Australia, Library	University of Western Australia, Library	University of Sidney, Library	University of Newcastle, Library and Computing	University of Queensland, Library
Préstamo Portátiles	✓	✓		✓	✓
Gestor Bibliográfico	✓	✓	✓	✓	✓
Espacios y Salas	✓	✓	✓	✓	✓
Reproductor documentos	✓	✓	✓	✓	✓
Wifi	✓	✓	✓	✓	✓
Tutoriales autoformación		✓	✓	✓	✓
Propiedad Intelectual		✓	✓	✓	✓
ALFIN	✓	✓	✓	✓	✓
Apoyo material docentes	✓	✓	✓	✓	✓
Apoyo publicaciones científicas	✓	✓	✓	✓	✓
Apoyo Evaluación Científica	✓	✓	✓	✓	✓
Apoyo plataforma virtual		✓			
Blog, Redes Soc.			✓	✓	

ESTADOS UNIDOS

BIBLIOTECA	Cornell University, Library	Harvard University, Library	University of Arizona, Library and Integrate Learning Center	San Diego Mesa College, Learning Resources Center – Center for Learning Independent	University of North Caroline –NCSU, Libraries	Marymount University, Library and Learning Services	State University of New York – Broome Community College, Cecil C. Tyrrell Learning Resources Center	Minnesota State University Mankato, Library – Educational Center Resources
Préstamo Portátiles		✓			✓	✓	✓	✓
Gestor Bibliográfico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Espacios y Salas	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Reproductor documentos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Wifi		✓	✓	✓			✓	✓
Tutoriales autoformación			✓	✓	✓	✓	✓	✓
Propiedad Intelectual	✓				✓	✓		✓
ALFIN				✓	✓	✓	✓	✓
Apoyo material docentes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Apoyo publicaciones científicas	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Apoyo Evaluación Científica	✓	✓	✓			✓	✓	
Apoyo plataforma virtual			✓	✓				
Blog, Redes Soc.	✓		✓		✓	✓	✓	✓

CAPÍTULO V. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

En este capítulo, presentamos los resultados de las opiniones y percepciones de veintisiete directivos de las bibliotecas universitarias de Chile, acerca de los servicios de biblioteca y su relación con los Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI).

Se indica en el siguiente mapa, la ubicación geográfica de las ciudades en donde se encuentran las universidades a las cuales pertenecen las bibliotecas universitarias que participaron en el estudio (Fig.1).

Universidades de Chile a las cuales pertenecen las distintas Bibliotecas participantes en el estudio

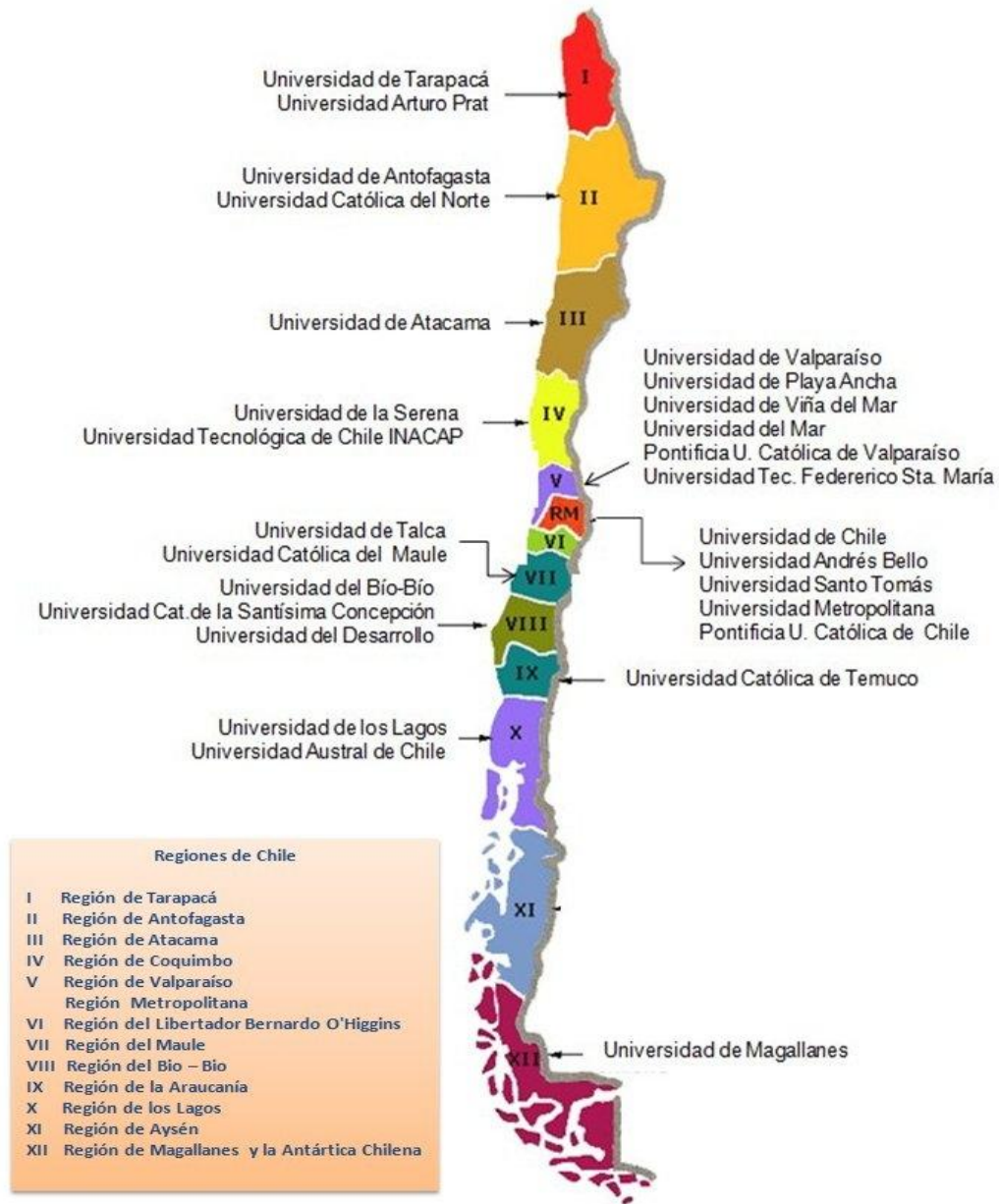


Figura 1: Localización de las universidades en el territorio nacional de Chile a las cuales pertenecen las distintas bibliotecas participantes en el estudio

5.1 Características generales de las bibliotecas universitarias de Chile

El enunciado del Apartado I. *Características generales de las bibliotecas universitarias de Chile* tenía la finalidad de aportar los datos generales de las universidades y sus bibliotecas a fin de contextualizar un perfil que pudiera complementar las respuestas del cuestionario, resultados y conclusiones de los distintos enunciados y preguntas del Apartado II. *El nuevo modelo de biblioteca universitaria de Chile y su relación con el modelo anglosajón CRAI* descrito en la metodología de la investigación.

5.1.1 Características generales de la universidad y biblioteca

En relación a las características generales de ubicación geográfica (Universidad/ciudad) de la muestra objeto de estudio, existen 27 casos válidos donde la variable fue categorizada, y respondieron desde el extremo Norte del país (Arica), hasta el Extremo Sur del país (Punta Arenas), ubicándose el mayor porcentaje de bibliotecas en la Región Metropolitana (Santiago), con un 22,2% (6 Universidades) y la Región de Valparaíso con un 14,8% (4 Universidades) (Fig. 2).

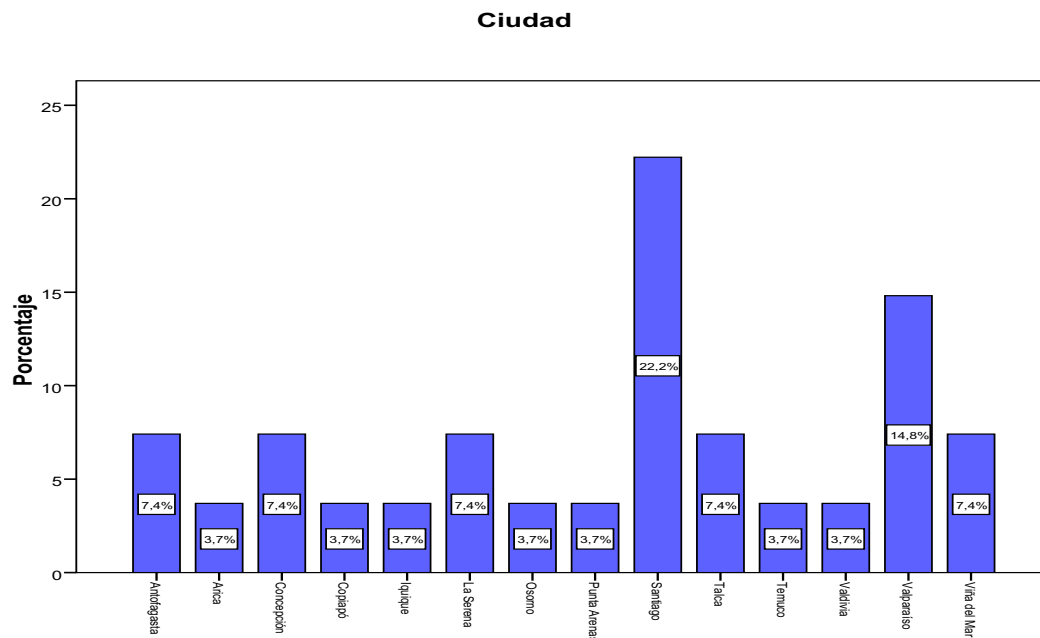


Figura 2: Ciudades dentro de las cuales se ubican las bibliotecas del presente estudio

Respecto del tipo de biblioteca, existen 26 casos válidos donde la variable fue categorizada, de los cuales el 57,7% corresponden a la tipología Sistemas de Biblioteca, 23,1% a la tipología Biblioteca Central, 11,5% a la tipología Biblioteca de Sede, y el 7,7% a Biblioteca de Campus (Tabla 1).

Tabla 1: Tipos de bibliotecas consideradas en el estudio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sistema de Bibliotecas	15	55,6	57,7	57,7
	Biblioteca Central	6	22,2	23,1	80,8
	Biblioteca de Campus	2	7,4	7,7	88,5
	Biblioteca de Sede	3	11,1	11,5	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		

Acerca de las fechas de inauguración de las bibliotecas existen 27 casos válidos donde la variable fue categorizada, de los cuales la mayoría de las bibliotecas (51,9%) señala como fecha de inauguración el período entre los años 1981 y 2000 inclusive. Esto es debido a que a partir del año 1981, se inicia en Chile el período de regionalización de las universidades nacionales con sedes a lo largo del país (Universidad de Chile, Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Católica del Norte, y Universidad Técnica del Estado), lo que implica la implementación de nuevas Universidades y bibliotecas derivadas de dichas sedes. Posteriormente, a fines de los años noventa, entran a funcionar la mayoría de las universidades privadas, lo que explica el 25,9% de las bibliotecas inauguradas en el período después del 2000 (Tabla 2).

Tabla 2: Fecha de inauguración de bibliotecas Chile

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Antes de 1960	4	14,8	14,8	14,8
	Desde 1960 Hasta 1980	2	7,4	7,4	22,2
	Desde 1981 hasta 2000	14	51,9	51,9	74,1
	Después del 2000	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

En relación al tamaño de las bibliotecas expresado en superficie construida por biblioteca existen 22 casos válidos donde la variable fue categorizada, de los cuales el 50,0% de las bibliotecas, está en el tramo entre 2.000 m² y menos de 5.000 m² construidos, el 22,7% tiene menos de 2.000 m², el 18,2% está en el tramo desde 5.000 y menos de 10.000 m², y sólo el 9,1% posee más de 10.000 m² (Tabla 3).

Tabla 3: Tamaño de las bibliotecas expresado en superficies construidas por biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 2.000 m ²	5	18,5	22,7	22,7
	Desde 2.000 y menos de 5.000 m ²	11	40,7	50,0	72,7
	Desde 5.000 y menos de 10.000m ²	4	14,8	18,2	90,9
	10.000 m ² o más	2	7,4	9,1	100,0
	Total	22	81,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	18,5		
Total		27	100,0		

Acerca del número de usuarios inscritos por biblioteca, existen 21 casos válidos donde la variable fue categorizada, de los cuales el 47,6% de las bibliotecas se ubica en el tramo desde 5.000 y menos de 10.000 usuarios inscritos, un 14,3% tienen menos de 5.000 usuarios inscritos, y el 38,1% tienen 10.000 o más usuarios inscritos (Tabla 4).

Tabla 4: Número de usuarios inscritos en las bibliotecas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 5.000	3	11,1	14,3	14,3
	Desde 5.000 y menos de 10.000	10	37,0	47,6	61,9
	Desde 10.000 y menos de 15.000	3	11,1	14,3	76,2
	Desde 15.000 y menos de 20.000	2	7,4	9,5	85,7
	"20.000 o mas	3	11,1	14,3	100,0
	Total	21	77,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	22,2		
Total		27	100,0		

Respecto al número de carreras atendidas por biblioteca existen 27 casos válidos donde la variable fue categorizada, de los cuales el 55,6% dicen atender 26 o más carreras, el 29,6 % entre 21 y 25 carreras y el 14,8% atienden menos de 21 carreras (Tabla 5).

Tabla 5: Número de carreras que atienden las bibliotecas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Entre 1 y 5 Carreras	2	7,4	7,4	7,4
Entre 15 y 20 Carreras	2	7,4	7,4	14,8
Entre 21 y 25 Carreras	8	29,6	29,6	44,4
26 carreras o más	15	55,6	55,6	100,0
Total	27	100,0	100,0	

En relación a los puestos de estudio, existen 21 casos válidos, en donde la variable fue categorizada, de los cuales el 42,9% de las bibliotecas tiene desde 500 y menos de 1.000 puestos de estudio, el 9,5% desde 1000 y menos de 2000, el 19% dice tener 2000 o más puestos de estudios y el 28,6 % señala tener menos de 500 puestos de estudio (Tabla 6).

Tabla 6: Número de puestos de estudio por biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Menos de 500	6	22,2	28,6	28,6
Desde 500 y menos de 1.000	9	33,3	42,9	71,4
Desde 1.000 y menos de 2.000	2	7,4	9,5	81,0
2.000 o más	4	14,8	19,0	100,0
Total	21	77,8	100,0	
Perdidos Sistema	6	22,2		
Total	27	100,0		

Respecto del tipo de software de gestión de la biblioteca, existen 22 casos válidos donde la variable fue categorizada, entre los más usados e identificados son los sistemas Isis (18,2%), Aleph (18,2%) y el sistema Werken Epu (13,6%). Les siguen

Pergamo (9,1%), Horizon (9,1%) y Unicornio (4,5%). El 27,3% restante señala utilizar otro software de gestión de biblioteca, sin indicar el nombre. (Tabla 7).

Tabla 7: Tipo de software de gestión de la biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Isis	4	14,8	18,2	18,2
	Aleph	4	14,8	18,2	36,4
	Unicornio	1	3,7	4,5	40,9
	Otro Software	6	22,2	27,3	68,2
	Otro - Horizon	2	7,4	9,1	77,3
	Otro - Werkwn Epu	3	11,1	13,6	90,9
	Otro - Pergamo	2	7,4	9,1	100,0
	Total	22	81,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	18,5		
Total		27	100,0		

5.1.2 Tablas de contingencia

A continuación, se presenta en la siguiente tabla resumen, el nivel de independencia entre las variables de caracterización mencionadas anteriormente. Para ello, se analizan las variables nominales a través del análisis de tablas de contingencia calculando Chi-Cuadrado de Pearson, según el cual, si la Significancia Asintótica (bilateral) es menor o igual que 0,05 (5%), aceptamos que las variables están relacionadas (Tabla 8).

Tabla 8: Tabla de relaciones entre variables de caracterización de las bibliotecas**Tabla de contingencia**

Relación entre	Estadístico Chi-Cuadrado Pearson	Significancia Asintótica	Decisión
Tipo de Biblioteca v/s Número de Usuarios Inscritos	20,637	0,056	No existe relación
Tipo de Biblioteca v/s Número de Carreras que atiende	11,994	0,214	No existe relación
Tipo de Biblioteca v/s Número de Puestos de Estudio	6,111	0,729	No existe relación
Tipo de Biblioteca v/s Superficie	9,228	0,417	No existe relación
Superficie v/s Número de Carreras que atiende	17,159	0,046	Existe relación
Superficie v/s Número de Puestos de Estudio	17,478	0,042	Existe relación
Nº Carreras que atiende v/s Nº Puestos de Estudio	9,812	0,133	No existe relación

En resumen y considerando que en aquellos cruces donde la Significancia Asintótica es mayor a 0,05 (5%) de significancia, se concluye que no existe relación de dependencia, mientras aquellos donde la Significancia Asintótica es menor o igual a 0,05 (5%) de significancia, se concluye que existe relación de dependencia. Podemos concluir que “La superficie, depende del número de carreras que atiende” y que “El número de puestos de estudio” depende de la superficie construida”.

5.2 El nuevo modelo de biblioteca universitaria de Chile y su relación con el modelo anglosajón CRAI

Los enunciados del apartado II. *El nuevo modelo de biblioteca universitaria de Chile y su relación con el modelo anglosajón CRAI* del cuestionario, responden a las preguntas 1, 2, 3, y 4 de la investigación. El propósito, consistió en determinar el concepto y modelo de la biblioteca universitaria actual y las características que hacen posible la incorporación parcial o total del nuevo modelo de Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación CRAI, utilizado en el espacio europeo y español. Situación real de las bibliotecas, interés por el modelo CRAI desde el punto de vista de gestión y usuario, y factibilidad o viabilidad de implementación en nuevos proyectos de bibliotecas universitarias de educación superior de Chile.

1. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 9, el mayor porcentaje presentó una valoración de cooperación entre Mediano y Alto, 29,6% y 37,0% respectivamente.

En síntesis: En el total de las bibliotecas que responden al enunciado, se encuentra que en el 77,7% de las bibliotecas se considera que existe un mayor grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática. En lo opuesto el 22,3% valora el grado de cooperación entre Bajo o Nulo.

Tabla 9: Grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nulo	1	3,7	3,7	3,7
	Bajo	5	18,5	18,5	22,2
	Mediano	8	29,7	29,7	51,9
	Alto	10	37,0	37,0	88,9
	Altísimo	3	11,1	11,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable tipo de biblioteca (26 casos válidos) con el enunciado 1. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática (Tabla 10) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan al 57,7% del total) el mayor porcentaje de cooperación corresponde a Mediano (19,2%) y Alto (23,1%). De las 15 respuestas obtenidas 13 valoraron como Mediano, Alto o Altísimo el nivel de cooperación, únicamente dos lo calificaron de Bajo y en ningún caso de Nulo.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan al 23,1% del total) también se observa que el mayor porcentaje de cooperación corresponde a Mediano y Alto con un 7,7% en ambos casos. De las 6 respuestas obtenidas 5 valoraron como Mediano, Alto o Altísimo el nivel de cooperación, únicamente una lo calificó de Bajo y en ningún caso de Nulo.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) el grado de cooperación fue Bajo o Nulo, con un 3,8% cada caso.

En la tipología de biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) se valoró el grado de cooperación como Bajo, Mediano y Alto, en cada caso con un 3,8%.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que los tipos de biblioteca no constituyen un factor que pueda influir para lograr algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática (Tabla de contingencia, $p=0,199$).

En síntesis: En el total de las respuestas con independencia de la tipología de bibliotecas, se encuentra que el 76,9% considera que existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática. En lo opuesto, el 23,1% señala que el grado de cooperación es Nulo o Bajo.

Tabla 10: Tipo de biblioteca * Grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática

Tabla de contingencia

			1. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática					Total
			Nulo	Bajo	Mediano	Alto	Altísimo	
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	0	2	5	6	2	15
		% del total	,0%	7,7%	19,2%	23,1%	7,7%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	0	1	2	2	1	6
		% del total	,0%	3,9%	7,7%	7,7%	3,8%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	1	1	0	0	0	2
		% del total	3,8%	3,9%	,0%	,0%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	1	1	1	0	3
		% del total	,0%	3,8%	3,8%	3,9%	,0%	11,5%
Total		Recuento	1	5	8	9	3	26*
		% del total	3,8%	19,3%	30,7%	34,7%	11,5%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectaron seis respuestas en blanco.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,831 ^a	12	,199
Razón de verosimilitudes	10,493	12	,573
Asociación lineal por lineal	2,620	1	,106
N de casos válidos	26		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable número de usuarios inscritos en la biblioteca (21 casos válidos) con el enunciado 1. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática (Tabla 11) se encuentra que:

En el segmento que cuenta con menos de 5.000 usuarios inscritos (3 casos que representan un 14,3% del total), el grado de cooperación fue valorado como Nulo, Bajo y Mediano y calificado con un 4,8% en cada caso.

En el segmento que cuenta desde 5.000 y menos de 10.000 usuarios inscritos (10 casos que representan el 47,6% del total), el mayor porcentaje calificó el grado de cooperación como Alto con 23,8%. En el caso opuesto, el 14,3% lo califica como Bajo.

En el segmento que cuenta desde 10.000 y menos de 15.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total), las tres bibliotecas calificaron el grado de cooperación como Mediano.

En el segmento que cuenta Desde 15.000 y menos de 20.000 usuarios inscritos (2 casos que representan el 9,5% del total) una biblioteca valora el grado de cooperación como Alto mientras que la otra biblioteca lo califica Bajo.

En el segmento que cuenta con 20.000 usuarios inscritos o más (3 casos que representan el 14,3% del total), se encuentra que el grado de cooperación fue valorado como Mediano, Alto y Altísimo, con un 4,8% respectivamente en cada caso.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de usuarios inscritos no constituye un factor que pueda influir para lograr algún grado cooperación entre biblioteca e informática (Tabla Contingencia, $p=0,094$).

En síntesis: En el total de las respuestas con independencia del número de usuarios inscritos, se encuentra que el 71,4% considera que entre la biblioteca y el servicio de informática existe cooperación. En el caso opuesto, el 28,6% considera que el grado de cooperación entre ambos servicios es Nulo o Bajo.

Tabla 11: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * Grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática

Tabla de contingencia

			1. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática					Total
			Nulo	Bajo	Mediano	Alto	Altísimo	
Número de usuarios inscritos	Menos de 5.000	Recuento	1	1	1	0	0	3
		% del total	4,8%	4,7%	4,8%	,0%	,0%	14,3%
	Desde 5.000 y menos de 10.000	Recuento	0	3	0	5	2	10
		% del total	,0%	14,3%	,0%	23,8%	9,5%	47,6%
	Desde 10.000 y menos de 15.000	Recuento	0	0	3	0	0	3
	% del total	,0%	,0%	14,3%	,0%	,0%	14,3%	
	Desde 15.000 y menos de 20.000	Recuento	0	1	0	1	0	2
	% del total	,0%	4,8%	,0%	4,7%	,0%	9,5%	
	"20.000 o mas	Recuento	0	0	1	1	1	3
	% del total	,0%	,0%	4,7%	4,8%	4,8%	14,3%	
Total		Recuento	1	5	5	7	3	21*
		% del total	4,8%	23,8%	23,8%	33,3%	14,3%	100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se declararon seis respuestas en blanco.**

Pruebas de chi – cuadrado

	Valor	Gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,813a	16	,094
Razón de verosimilitudes	25,298	16	,065
Asociación lineal por Lineal	1,585	1	,208
N de casos válidos	21		

- a. 25 Casillas (100%) tienen una frecuencia esperada inferior
5. La frecuencia mínima esperada es ,10

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 1. *Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática* (Tabla 12) se encuentra que:

En el segmento que cuenta entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total de respuestas), una biblioteca valora el grado de cooperación como Mediano y la otra biblioteca lo califica como Nulo. Por su parte, en el segmento entre 15 y 20 carreras (también 2 casos que representan el 7,4% del total de respuestas), lo valoraron en un caso como Mediano y en el otro como Alto.

En el segmento que cuenta entre 21 y 25 carreras (8 casos que representan el 29,6% del total) el mayor porcentaje evaluó el grado de cooperación como Alto o Bajo con un 11,1% respectivamente en cada caso. Finalmente, en el segmento que atiende 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6% del total) el mayor porcentaje lo valoró como Mediano y Alto, con un 18,5% y un 22,2% respectivamente en cada caso.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de carreras no constituye un factor que pueda influir para lograr algún grado cooperación entre biblioteca e informática (Tabla Contingencia, $p=0,121$).

En síntesis: En el total de las respuestas con independencia del número de carreras que atienden en las bibliotecas, el 77,7% considera que existe cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática. En lo opuesto el 22,3% manifiesta que el grado de cooperación es Nulo o Bajo.

Tabla 12: Número de carreras que atiende la biblioteca * Grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática

Tabla de contingencia

			1. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática					Total
			Nulo	Bajo	Mediano	Alto	Altísimo	
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento	1	0	1	0	0	2
		% del total	3,7%	,0%	3,7%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento	0	0	1	1	0	2
		% del total	,0%	,0%	3,7%	3,7%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento	0	3	1	3	1	8
		% del total	,0%	11,1%	3,7%	11,1%	3,7%	29,6%
	26 carreras o más	Recuento	0	2	5	6	2	15
		% del total	,0%	7,5%	18,5%	22,2%	7,4%	55,6%
Total	Recuento	1	5	8	10	3	27	
	% del total	3,7%	18,6%	29,6%	37,0%	11,1%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,829 ^a	12	,121
Razón de verosimilitudes	12,233	12	,427
Asociación lineal por lineal	3,434	1	,064
N de casos válidos	27		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

2. La biblioteca dispone de personal informático en su plantilla

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 13, el mayor porcentaje cuenta con personal informático en forma permanente, lo que corresponde a un 63% del total de las respuestas. En lo opuesto, el 29,6% no cuenta con personal informático.

En síntesis: En el total de las bibliotecas que responden al enunciado, se encuentra que el 63% señala tener personal informático en forma permanente, en el 3,7% se cuenta con el 25% del tiempo, y en el 29,6% no se cuenta con personal informático. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 13: La biblioteca dispone de personal informático en su planta de personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No, en absoluto	8	29,6	29,6	29,6
	25% del tiempo	1	3,7	3,7	33,3
	Si, permanentemente	17	63,0	63,0	96,3
	No Sabe o No Responde	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 2. *La biblioteca dispone de personal informático en su planta de personal* (Tabla 14) se encuentra que:

En las bibliotecas organizadas como sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje dispone de personal informático en forma permanente con un 42,3% del total de las respuestas. Lo mismo ocurre con la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) donde un 19,2% cuenta con dicho personal.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total), una biblioteca expresa contar en forma permanente con personal informático y la otra indica no contar con personal informático en su planta de personal.

En la tipología bibliotecas de sede (3 casos que representan el 11,5% del total), todas las respuestas señalan en forma absoluta no contar con personal informático en su planta.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que pueda influir en la disposición de personal informático en su planta de personal (Tabla Contingencia, $p=0,169$).

En síntesis: En el total de las respuestas con independencia de la tipología de bibliotecas, el 65,4% de las bibliotecas cuenta con personal informático en forma permanente en su planta de personal, el 3,8% cuenta con el 25% del tiempo, y el 30,8% no cuenta con personal informático.

Tabla 14: Tipo de biblioteca * La biblioteca dispone de personal informático en su plantilla

Tabla de contingencia

			2. La biblioteca dispone de personal informático en su planta de personal					Total
			No, en absoluto	25% del tiempo	50% del tiempo	75% del tiempo	Si, permanentemente	
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	3	1	0	0	11	15
		% del total	11,5%	3,8%	,0%	,0%	42,3%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	1	0	0	0	5	6
		% del total	3,8%	,0%	,0%	,0%	19,2%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	1	0	0	0	1	2
		% del total	3,8%	,0%	,0%	,0%	3,8%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	3	0	0	0	0	3
		% del total	11,5%	,0%	,0%	,0%	,0%	11,5%
Total		Recuento	8	1	0	0	17	26 ^a
		% del total	30,8%	3,8%	,0%	,0%	65,4%	100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable tipo de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco.**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,075 ^a	6	,169
Razón de verosimilitudes	9,745	6	,136
Asociación lineal por lineal	5,157	1	,023
N de casos válidos	26		

a. 11 casillas (91,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de usuarios inscritos en la biblioteca* (21 casos válidos) con el enunciado 2. *La biblioteca dispone de personal informático en su planta de personal* (Tabla 15) se encuentra que:

En el segmento que cuenta con menos de 5.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total), el 9,5% dice contar con personal informático en forma permanente. En lo opuesto, el 4,8% de las bibliotecas señala no contar con este tipo de personal.

En el segmento desde 5.000 y menos de 10.000 usuarios inscritos (10 casos que representan al 47,6% del total), la mitad señala tener personal informático en forma permanente y la otra mitad carece de este personal.

En el segmento que cuenta desde 10.000 y menos de 15.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total), todas las bibliotecas expresan tener personal informático permanente. De igual forma se observa en el segmento que cuenta desde 15.000 y menos de 20.000 usuarios inscritos (2 casos que representan el 9,5% del total).

En el segmento que cuenta con 20.000 o más usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) se observan bibliotecas en tres categorías: sin personal, con 25% del tiempo, y permanente, cada una con un 4,8%.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de usuarios inscritos no constituye un factor que pueda influir en la disposición de personal informático en la planta de personal (Tabla Contingencia, $p=0,244$).

En síntesis: En el total de las respuestas con independencia del número de usuarios inscritos, se encuentra que el 61,9% señala tener personal informático en forma permanente, en el 4,8% se cuenta con el 25% del tiempo, y en el 33,3% no se cuenta con personal informático.

Tabla 15: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * La biblioteca dispone de personal informático en su plantilla

Tabla de contingencia

			2. La biblioteca dispone de personal informático en su planta de personal					Total
			No, en absoluto	25% del tiempo	50% del tiempo	75% del tiempo	Si, Permanente mente	
Número de usuarios inscritos	Menos de 5.000	Recuento	1	0	0	0	2	3
		% del total	4,8%	0%	,0%	,0%	9,5%	14,3%
	Desde 5.000 y menos de 10.000	Recuento	5	0	0	0	5	10
		% del total	23,8%	,0%	,0%	,0%	23,8%	47,6%
	Desde 10.000 y menos de 15.000	Recuento	0	0	0	0	3	3
	% del total	0%	,0%	,0%	,0%	14,3%	14,3%	
	Desde 15.000 y menos de 20.000	Recuento	0	0	0	0	2	2
	% del total	0%	,0%	,0%	,0%	9,5%	9,5%	
	"20.000 o mas	Recuento	1	1	0	0	1	3
	% del total	4,7%	4,8%	0%	0%	4,8%	14,3%	
Total	Recuento	7	1	0	0	13	21*	
	% del total	33,3%	4,8%	0%	0%	61,9%	100,0%	

*Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectaron seis respuestas en blanco.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,308 ^a	8	,244
Razón de verosimilitudes	9,665	8	,289
Asociación lineal por lineal	,039	1	,844
N de casos válidos	21		

a. 14 casillas (93,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,10.

3. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad agiliza los procesos internos relacionados con las TIC

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 válidos) y tal como se observa en la Tabla 16, se encuentra que el mayor porcentaje de respuestas evalúa De acuerdo y Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta agiliza los procesos internos, valorando en ambos casos con un 29,6% del total. En lo opuesto un 14,8% opina estar Bastante en desacuerdo.

En síntesis: En el total de las bibliotecas que responden al enunciado, el 70,3% señala que la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad

agiliza los procesos internos relacionados con las TIC. En el caso opuesto el 26% opina que esta gestión conjunta no agiliza dichos procesos. El 3.7% No sabe o no responde.

Tabla 16: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad agiliza los procesos internos relacionados con las TIC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
Bastante en desacuerdo	4	14,8	14,8	25,9
De acuerdo	8	29,6	29,6	55,6
Muy de acuerdo	3	11,1	11,1	66,7
Totalmente de acuerdo	8	29,6	29,6	96,3
No sabe o no responde	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 3. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad agiliza los procesos internos relacionados con las TIC* (Tabla 17) se encuentra que:

En las bibliotecas organizadas como sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) un 34,6% opina que la gestión conjunta agiliza los procesos internos con distintos grados de valoración. En lo opuesto el 19,2% expresa estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo.

En la tipología biblioteca central (6 casos que corresponde al 23,1% del total) el 19,2% señala estar De acuerdo y Totalmente de acuerdo en que la gestión conjunta agiliza los procesos internos. En lo opuesto, el 3,8% dice estar Bastante en desacuerdo.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representa el 7,7% del total) una biblioteca está Totalmente de acuerdo en que la gestión conjunta de ambos servicios agiliza los procesos internos. En lo opuesto, la otra responde estar Totalmente en desacuerdo con lo enunciado.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) todos los establecimientos expresan estar De acuerdo y Totalmente de acuerdo en que la gestión conjunta agiliza los procesos internos.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que pueda influir en como la gestión

conjunta de ambos servicios agiliza los procesos internos (Tabla Contingencia, $p=0,647$).

En síntesis: En el total de las respuestas con independencia de la tipología de bibliotecas, se encuentra que el 69,2% manifiesta que la gestión conjunta de biblioteca con el servicio de informática agiliza los procesos relacionados con las TIC. En lo opuesto, el 26,9% de las bibliotecas indica que esta gestión conjunta no agiliza dichos procesos. El 3,9% No sabe o no responde.

Tabla 17: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática agiliza los procesos relacionados con las TIC

Tabla de contingencia

		3. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad agiliza los procesos internos relacionados con las TIC						
		Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento 2	3	2	3	4	1	15
		% del total 7,7%	11,5%	7,7%	11,5%	15,4%	3,8%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento 0	1	3	0	2	0	6
		% del total ,0%	3,8%	11,5%	,0%	7,7%	,0%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento 1	0	0	0	1	0	2
		% del total 3,8%	,0%	,0%	,0%	3,8%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento 0	0	2	0	1	0	3
		% del total ,0%	,0%	7,7%	,0%	3,8%	,0%	11,5%
Total		Recuento 3	4	7	3	8	1	26*
		% del total 11,5%	15,4%	26,9%	11,5%	30,8%	3,8%	100,0%

* Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,417 ^a	15	,647
Razón de verosimilitudes	14,482	15	,489
Asociación lineal por lineal	,001	1	,976
N de casos válidos	26		

a. 24 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *tipo de software de gestión de la biblioteca* (22 casos válidos) con el enunciado 3. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad agiliza los procesos internos relacionados con las TIC* (Tabla 18) se encuentra que:

En las bibliotecas que manejan Isis (4 casos que presentan el 18,2% del total) el 13,6% evalúa que la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática agiliza los procesos internos relacionados con las TIC. En lo opuesto, el 4,5% señala estar bastante en desacuerdo con lo enunciado.

En las bibliotecas que manejan Aleph (4 casos que representan un 18,2% del total) el 9% considera que la gestión conjunta de biblioteca y el servicio de informática agilizan los procesos. En lo opuesto el 4,5% dice estar Bastante en desacuerdo con este enfoque.

La biblioteca que maneja Unicornio, expresa estar Totalmente de acuerdo en que la gestión conjunta agiliza los procesos internos (un 4,5% del total).

En las dos bibliotecas que manejan Horizon, el total de respuestas valoran que la gestión conjunta agiliza los procesos internos (un 9% del total).

En las tres bibliotecas que manejan Werken Epu (13,6%) indican que una gestión conjunta agiliza los procesos internos relacionados con las TIC, con diferentes grados de valoración.

En las dos bibliotecas que manejan Pergamo, el total de respuestas menciona estar Totalmente de Acuerdo en que la gestión conjunta de biblioteca con el servicio de informática agiliza los procesos internos (un 9,1% del total).

En las seis bibliotecas que manejan otro tipo de software, el 18,1% opina que la gestión conjunta agiliza los procesos mencionados. En lo opuesto el 9% considera que la gestión conjunta no agiliza los procesos internos relacionados con las TIC.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el tipo de software usado por las bibliotecas no constituye un factor que pueda influir en como la gestión conjunta de ambos servicios agiliza los procesos internos (Tabla Contingencia, $p=0,768$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia del tipo de software que manejan, el 77,2% opina que una gestión conjunta de biblioteca con el servicio informático agiliza los procesos internos relacionados con las TIC. En lo opuesto, el 18,2% considera estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo en que la gestión conjunta agiliza dichos procesos. El 4,6% No sabe o no responde.

Tabla 18: Tipo de Software de gestión de la biblioteca * 3. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad agiliza los procesos internos relacionados con las TIC

Tabla de contingencia

			3. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad Agiliza los procesos internos relacionados con las TIC						
			Totalmente desacuerdo	Bastante desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total
Tipo de Software de gestión de la biblioteca	Isis	Recuento	0	1	0	1	2	0	4
		% del total	.0%	4.5%	.0%	4.5%	9.1%	.0%	18.2%
	Aleph	Recuento	0	1	1	1	0	1	4
		% del total	.0%	4.5%	4.5%	4.5%	.0%	4.5%	18.2%
	Unicornio	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
		% del total	.0%	.0%	.0%	.0%	4.5%	.0%	4.5%
	Otro Software	Recuento	1	1	3	0	1	0	6
		% del total	4.5%	4.5%	13.6%	.0%	4.5%	.0%	27.3%
	Otro - Horizon	Recuento	0	0	1	0	1	0	2
		% del total	.0%	.0%	4.5%	.0%	4.5%	.0%	9.1%
	Otro - Werkwn	Recuento	0	0	2	1	0	0	3
		% del total	.0%	.0%	9.1%	4.5%	.0%	.0%	13.6%
Otro - Pergamo	Recuento	0	0	0	0	2	0	2	
	% del total	.0%	.0%	.0%	.0%	9.1%	.0%	9.1%*	
Total	Recuento	1	3	7	3	7	1	22*	
	% del total	4.5%	13.6%	31.8%	13.6%	31.8%	4.5%	100.0%	

* Corresponde al número de casos válidos de la variable tipo de software que maneja la biblioteca, donde se detectaron cinco respuestas en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,095 ^a	30	,768
Razón de verosimilitudes	27,428	30	,601
Asociación lineal por lineal	,158	1	,691
N de casos válidos	22		

a. 42 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,05.

4. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Considerando el total de las bibliotecas que responden a este enunciado y tal como se observa en la Tabla 19, se encuentra que el mayor porcentaje de respuestas evalúa estar De acuerdo en que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de los servicios, con un 40,7% del total. Seguido por un 37% que señala estar Totalmente de acuerdo.

En síntesis: El 85,1% considera que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios. En lo opuesto, el 14,9% considera que dicha gestión conjunta no mejora la calidad de la oferta de servicios.

Tabla 19: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
Bastante en desacuerdo	1	3,7	3,7	14,8
De acuerdo	11	40,7	40,7	55,6
Muy de acuerdo	2	7,4	7,4	63,0
Totalmente de acuerdo	10	37,0	37,0	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 4. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios* (Tabla 20) se encuentra que:

En las bibliotecas organizadas como sistema de biblioteca (15 casos que representan el 57,7% del total), son 13 los sistemas que opinan que la gestión conjunta mejora la oferta de la calidad de los servicios. Es decir, el 86,6% de los sistemas de bibliotecas opina favorablemente sobre este tema.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total), existen 5 bibliotecas que evalúan positivamente que la gestión conjunta mejora la oferta de la calidad de los servicios a usuarios. Es decir, el 83,3% de la tipología biblioteca central opina favorablemente sobre este tema.

En la tipología biblioteca de campus, (2 casos que representan el 7,7% del total) una biblioteca expresa estar Totalmente de acuerdo en que la gestión conjunta mejora la oferta de la calidad de los servicios a usuarios. En lo opuesto, la otra biblioteca opina estar Totalmente en desacuerdo.

En la tipología biblioteca de sede, (3 casos que representan el 11,5% del total) todas las respuestas consideran que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que pueda influir en como la gestión conjunta de ambos servicios mejora la calidad de la oferta de los servicios (Tabla Contingencia, $p=0,830$).

En síntesis: Considerando el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca, se encuentra que el 84,7% manifiesta que la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios. En lo opuesto, el 15,3% señala que la gestión conjunta entre ambos servicios no mejora la calidad dicha oferta.

Tabla 20: Tipo de biblioteca* La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Tabla de contingencia

		4. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios.					Total
		Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento 1	1	6	2	5	15
		% del total 3,8%	3,8%	23,1%	7,7%	19,2%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento 1	0	3	0	2	6
		% del total 3,8%	,0%	11,5%	,0%	7,7%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento 1	0	0	0	1	2
		% del total 3,8%	,0%	,0%	,0%	3,8%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento 0	0	1	0	2	3
		% del total ,0%	,0%	3,8%	,0%	7,7%	11,5%
Total		Recuento 3	1	10	2	10	26*
		% del total 11,5%	3,8%	38,5%	7,7%	38,5%	100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable tipo de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,396 ^a	12	,830
Razón de verosimilitudes	8,351	12	,757
Asociación lineal por lineal	,184	1	,668
N de casos válidos	26		

a. 18 casillas (90,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de usuarios inscritos en la biblioteca* (21 casos válidos) con el enunciado 4. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios* (Tabla 21) se encuentra que:

En el segmento que cuenta con menos de 5.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total), dos de las tres bibliotecas evalúan positivamente la mejora de la calidad de la oferta de servicios producto de la gestión conjunta.

En el segmento que cuenta desde 5.000 y menos de 10.000 usuarios inscritos (10 casos que representan el 47,6% del total), el 90% [9 de los 10 casos] manifiesta que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios.

En el segmento que cuenta desde 10.000 y menos de 15.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) todas las respuestas expresan que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de los servicios.

En el segmento que cuenta desde 15.000 y menos de 20.000 usuarios inscritos (2 casos que representan el 9,5% del total) todas las respuestas evaluaron negativamente que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios.

En el segmento cuenta desde 20.000 o más usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) todas las respuestas evaluaron positivamente que la gestión conjunta de ambos servicios mejora la calidad de la oferta.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de usuarios inscritos no constituye un factor que pueda influir en como la gestión conjunta de ambos servicios mejora la calidad de la oferta de los servicios (Tabla Contingencia, $p=0,238$).

En síntesis: En el total de las bibliotecas, con independencia del número de usuarios inscritos, se encuentra que el 80,9% manifiesta que la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de informática mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios. En lo opuesto, el 19,1% considera que dicha gestión conjunta no mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios.

Tabla 21: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * 4. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de Servicios a los usuarios

Tabla de contingencia

			4. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la Universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios					
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Número de usuarios inscritos	Menos de 5.000	Recuento	1	0	1	0	1	3
		% del total	4,8%	,0	4,8%	,0	4,8%	14,3%
	Desde 5.000 y menos de 10.000	Recuento	1	0	2	2	5	10
		% del total	4,8%	,0	9,5%	9,5%	23,8%	47,6%
	Dede 10.000 y menos de 15.000	Recuento	0	0	2	0	1	3
	% del total	,0%	,0	9,5%	,0	4,8%	14,3%	
	Desde 15.000 y menos de 20.000	Recuento	1	1	0	0	0	2
	% del total	4,8%	4,8%	,0%	,0	,0%	9,5%	
	"20.000 o mas	Recuento	0	0	2	0	1	3
	% del total	,0%	,0	9,5%	,0	4,8%	14,3%	
Total		Recuento	3	1	7	2	8	21*
		% del total	14,3%	4,8%	33,3%	9,5%	38,1%	100,0%

* Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectaron seis respuestas en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,621 ^a	16	,238
Razón de v erosimilitudes	16,577	16	,413
Asociación lineal por lineal	,340	1	,560
N de casos válidos	21		

a. 25 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,10.

Al considerar la variable *número de carreras (27 casos válidos) que atiende la biblioteca con el enunciado 4. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios* (Tabla 22) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) una respuesta manifiesta que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios. En lo opuesto, la otra respuesta opina que la gestión conjunta no mejora la calidad de dicha oferta.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las respuestas expresan estar De acuerdo con el enunciado.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representa el 29,6% del total) el mayor porcentaje de respuestas (87,5%) [7 de los 8 casos] evaluó que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios.

En el segmento que atienden a 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6% del total) el mayor porcentaje (86,6%) de las respuestas [13 de los 15 casos] opina que la gestión conjunta de ambos servicios mejora la calidad de la oferta de servicios.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de carreras no constituye un factor que pueda influir en como la gestión conjunta de ambos servicios mejora la calidad de la oferta de los servicios (Tabla Contingencia, $p=0,257$).

En síntesis: En el total de las bibliotecas, con independencia del número de carreras que atienden, se encuentra que el 85,1% manifiesta que la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de informática mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios. En el caso opuesto, el 14,9% indica que dicha gestión conjunta no mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios.

Tabla 22: Número de carreras que atiende la Biblioteca * 4. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Tabla de contingencia

			4. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios.					
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento	1	0	0	0	1	2
		% del total	3,7%	,0%	,0%	,0%	3,7%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento	0	0	2	0	0	2
		% del total	,0%	,0%	7,4%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento	1	0	1	2	4	8
		% del total	3,7%	,0%	3,7%	7,4%	14,8%	29,6%
	26 carreras o más	Recuento	1	1	8	0	5	15
		% del total	3,7%	3,7%	29,6%	,0%	18,5%	55,6%
Total		Recuento	3	1	11	2	10	27
		% del total	11,1%	3,7%	40,7%	7,4%	37,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,714 ^a	12	,257
Razón de verosimilitudes	15,749	12	,203
Asociación lineal por lineal	,207	1	,649
N de casos válidos	27		

a. 18 casillas (90,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

Al cruzar el enunciado 3. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad agiliza los procesos internos relacionados con las TIC* con el enunciado 4. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios* (Tabla 23), se encuentra que:

El 70,3% indica que la gestión conjunta mejora tanto los procesos relacionados con las TICs, como la oferta de servicios a usuarios. En lo opuesto, el 14,9% manifiesta que la gestión conjunta no mejora ni los procesos relacionados con las TICs ni la oferta de servicios a usuarios.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la gestión conjunta y la agilización de los procesos internos relacionados con las TICs constituye un factor que pueda influir en como la gestión conjunta de ambos servicios mejora la calidad de la oferta de los servicios (Tabla Contingencia, $p=0,000$).

Tabla 23: La gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de informática agiliza los procesos internos relacionados con TIC *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Tabla de contingencia

			4. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios.					
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
3. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad agiliza los procesos internos relacionados con las TIC	Totalmente en desacuerdo	Recuento	2	0	1	0	0	3
		% del total	7,4%	,0%	3,7%	,0%	,0%	11,1%
	Bastante en desacuerdo	Recuento	1	1	2	0	0	4
		% del total	3,7%	3,7%	7,4%	,0%	,0%	14,8%
	De acuerdo	Recuento	0	0	7	0	1	8
		% del total	,0%	,0%	25,9%	,0%	3,7%	29,6%
	Muy de acuerdo	Recuento	0	0	0	2	1	3
	% del total	,0%	,0%	,0%	7,4%	3,7%	11,1%	
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	0	0	8	8
		% del total	,0%	,0%	,0%	,0%	29,6%	29,6%
	No sabe o no responde	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% del total	,0%	,0%	3,7%	,0%	,0%	3,7%
Total		Recuento	3	1	11	2	10	27
		% del total	11,1%	3,7%	40,7%	7,4%	37,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,599 ^a	20	,000
Razón de verosimilitudes	47,821	20	,000
Asociación lineal por lineal	16,580	1	,000
N de casos válidos	27		

a. 30 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

5. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado y tal como se observa en la Tabla 24, se encuentra que el mayor porcentaje (51,8%) evalúa positivamente, con diferentes grados de valoración, que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para plantear cierto grado de integración entre ambos servicios.

En síntesis: En el total de las respuestas dadas al enunciado, el 51,8% manifiesta que existe flexibilidad en la estructura organizativa de la universidad para plantear cierto grado de integración entre ambos servicios. En lo opuesto, el 48,2% considera que la estructura organizativa de la universidad no tiene la flexibilidad para plantear cierto grado de integración.

Tabla 24: La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
Bastante en desacuerdo	10	37,0	37,0	48,1
De acuerdo	6	22,2	22,2	70,4
Muy de acuerdo	5	18,5	18,5	88,9
Totalmente de acuerdo	3	11,1	11,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 5. *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática* (Tabla 25) se encuentra que:

En las bibliotecas que están organizadas como sistemas de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de esta tipología [8 de 15] que corresponde a un 30,7% del total expresa que la estructura organizativa es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre ambos servicios.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) el mayor porcentaje [4 de 6 casos], que corresponde a un 15,3% del total, percibe que la flexibilidad de la estructura organizativa permite plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio de informática.

En la tipología biblioteca de Campus (2 casos que representan el 7,7% del total) todas las respuestas expresan estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca de Sede (3 casos que representan el 11,5% del total) el mayor número de respuestas [2 de 3 casos] que corresponde al 66,6% del total, señala estar Bastante en desacuerdo en que existe flexibilidad en la estructura organizativa de la universidad para plantear cierto grado de integración entre ambos servicios.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el tipo de biblioteca no constituye un factor que pueda influir en como la flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad permite plantear cierto grado de integración (Tabla Contingencia, $p=0,841$).

En síntesis: En el total de las respuestas con independencia de las distintas tipologías de bibliotecas, se encuentra que el 50% expresa que existe flexibilidad en la estructura organizativa de la universidad para plantear cierto grado de integración entre ambos servicios. En lo opuesto, el otro 50% manifiesta que la estructura organizativa no es lo suficientemente flexible para plantear la integración de ambos servicios.

Tabla 25: Tipo de biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática

Tabla de contingencia

			5. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática					
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	2	5	3	3	2	15
		% del total	7,7%	19,2%	11,5%	11,5%	7,7%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	1	1	2	1	1	6
		% del total	3,8%	3,8%	7,7%	3,8%	3,8%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	0	2	0	0	0	2
		% del total	,0%	7,7%	,0%	,0%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	2	0	1	0	3
		% del total	,0%	7,7%	,0%	3,8%	,0%	11,5%
Total	Recuento		3	10	5	5	3	26*
	% del total		11,5%	38,5%	19,2%	19,2%	11,5%	100,0%

* Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,251 ^a	12	,841
Razón de verosimilitudes	9,031	12	,700
Asociación lineal por lineal	,271	1	,602
N de casos válidos	26		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,23.

Al cruzar la variable *número de usuarios inscritos en la biblioteca* (21 casos válidos) con el enunciado 5. *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática* (Tabla 26) se encuentra que:

En el segmento que cuenta con menos de 5.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) dos de las tres bibliotecas con esta franja de usuarios expresan estar Bastante en desacuerdo en que la estructura organizativa de la universidad es lo suficientemente flexible.

En el segmento que cuenta con 5.000 y menos de 10.000 usuarios inscritos (10 casos que representan el 47,6% del total) el 50% evaluó, con diferentes grados de valoración,

que la flexibilidad existente en la estructura organizativa permite plantear cierto grado de integración, mientras que el otro 50% lo valoró negativamente.

En el segmento que cuenta desde 10.000 y menos de 15.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) dos de las tres bibliotecas con esta franja de usuarios señalan que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre ambos servicios.

En el segmento que cuenta desde 15.000 y menos de 20.000 usuarios inscritos (2 casos que representan el 9,5% del total) todas las respuestas evaluaron positivamente la flexibilidad de la estructura organizativa.

En el segmento que cuenta con 20.000 o más usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) dos de las tres bibliotecas con esta franja de usuarios indican estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de usuarios inscritos no constituye un factor que pueda influir en como la flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad permite plantear cierto grado de integración (Tabla Contingencia, $p=0,513$).

En síntesis: En el total de las bibliotecas, con independencia del número de usuarios inscritos, se encuentra que el 52,3% manifiesta que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio de informática. En lo opuesto el 47,7% considera que esta estructura organizativa no es lo suficientemente flexible para plantear cierto grado de integración entre ambos servicios.

Tabla 26: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * 5. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática

Tabla de contingencia

			5. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática					
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Número de usuarios inscritos	Menos de 5.000	Recuento	0	2	1	0	0	3
		% del total	,0%	9,5%	4,8%	,0%	,0%	14,3%
	Desde 5.000 y menos de 10.000	Recuento	3	2	1	3	1	10
		% del total	14,3%	9,5%	4,8%	14,3%	4,8%	47,6%
	Desde 10.000 y menos de 15.000	Recuento	0	1	1	0	1	3
	% del total	,0%	4,8%	4,8%	,0%	4,8%	14,3%	
	Desde 15.000 y menos de 20.000	Recuento	0	0	1	0	1	2
	% del total	,0%	,0%	4,8%	,0%	4,8%	9,5%	
	"20.000 o mas	Recuento	0	2	0	1	0	3
	% del total	,0%	9,5%	,0%	4,8%	,0%	14,3%	
Total		Recuento	3	7	4	4	3	21*
		% del total	14,3%	33,3%	19,0%	19,0%	14,3%	100,0%

* Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectó seis respuestas en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,158 ^a	16	,513
Razón de verosimilitudes	18,165	16	,314
Asociación lineal por lineal	,602	1	,438
N de casos válidos	21		

a. 25 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,29.

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 5. *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio de informática* (Tabla 27) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las respuestas expresan estar Bastante en desacuerdo en que la estructura organizativa es flexible para plantear dicho grado de integración.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las respuestas señalan estar Bastante en desacuerdo en que la estructura organizativa es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representan el 29,6% del total) el mayor porcentaje que corresponde al 62,5% [5 de 8 casos] manifiesta estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo en que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible.

En el segmento que atiende a 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (73,3%), [11 de los 15 casos] evalúa que la estructura organizativa de la universidad es flexible para plantear cierto grado de integración.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de carreras no constituye un factor que pueda influir en como la flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad permite plantear cierto grado de integración (Tabla Contingencia, $p=0,411$).

En síntesis: En el total de las bibliotecas, con independencia del número de carreras que atienden se encuentra que el 51,8% manifiesta que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio de informática. En lo opuesto, el 48,2% considera que la estructura organizativa no es flexible para plantear dicho grado de integración entre ambos servicios.

Tabla 27: Número de carreras que atiende la biblioteca * 5. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática

Tabla de contingencia

			5. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática					
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento	0	2	0	0	0	2
		% del total	,0%	7,4%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento	0	2	0	0	0	2
		% del total	,0%	7,4%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento	2	3	2	1	0	8
		% del total	7,4%	11,1%	7,4%	3,7%	,0%	29,6%
	26 carreras o más	Recuento	1	3	4	4	3	15
		% del total	3,7%	11,1%	14,8%	14,8%	11,1%	55,6%
Total		Recuento	3	10	6	5	3	27
		% del total	11,1%	37,0%	22,2%	18,5%	11,1%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,443 ^a	12	,411
Razón de verosimilitudes	14,133	12	,292
Asociación lineal por lineal	3,603	1	,058
N de casos válidos	27		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,22.

Al cruzar los resultados del enunciado 1. *Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática* con el enunciado 5. *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática* (Tabla 28), se encuentra que:

El 48,1% del total de las bibliotecas opina que existe tanto algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática, como flexibilidad en la estructura organizativa de la universidad. En lo opuesto, el 18,6% considera que existe un Bajo o Nulo grado de cooperación, y opinan estar Bastante o en Total desacuerdo que exista flexibilidad para poder plantear cierto grado de integración entre estos dos servicios.

Por otro lado, un 29,6% del total evalúa positivamente el grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática, sin embargo consideran que la estructura organizativa de la universidad no es lo suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio de informática.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio informático no constituye un factor que pueda influir en como la flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad permite plantear cierto grado de integración (Tabla Contingencia, $p=0,159$).

Tabla 28: Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática

Tabla de contingencia

			5. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática					Total
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática	Nulo	Recuento % del total	0 ,0%	1 3,7%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 3,7%
	Bajo	Recuento % del total	2 7,4%	2 7,4%	1 3,7%	0 ,0%	0 ,0%	5 18,5%
	Mediano	Recuento % del total	0 ,0%	4 14,8%	3 11,1%	0 ,0%	1 3,7%	8 29,6%
	Alto	Recuento % del total	1 3,7%	1 3,7%	2 7,4%	5 18,5%	1 3,7%	10 37,0%
	Altísimo	Recuento % del total	0 ,0%	2 7,4%	0 ,0%	0 ,0%	1 3,7%	3 11,1%
	Total	Recuento % del total	3 11,1%	10 37,0%	6 22,2%	5 18,5%	3 11,1%	27 100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,518 ^a	16	,159
Razón de verosimilitudes	24,003	16	,089
Asociación lineal por lineal	4,555	1	,033
N de casos válidos	27		

a. 25 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,11.

6. La biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional de la universidad:

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 29, el mayor porcentaje de respuestas (18 casos que representan el 66,7% del total) evalúa estar Totalmente en desacuerdo en que la biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional de la universidad. En lo opuesto, el 22,2% están De acuerdo en que la biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional.

En Síntesis: El 29,6% manifiesta que la biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional, y el 70,4% señala que la biblioteca no se ocupa de dichos contenidos.

Tabla 29: La biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional de la universidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	18	66,7	66,7	66,7
Bastante en desacuerdo	1	3,7	3,7	70,4
De acuerdo	6	22,2	22,2	92,6
Muy de acuerdo	1	3,7	3,7	96,3
Totalmente de acuerdo	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 6. *La biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional de la universidad* (Tabla 30) se encuentra que:

En la tipología sistemas de bibliotecas (15 casos que representa el 57,7% del total) el mayor porcentaje (73%) esta Totalmente en desacuerdo con el enunciado [11 de los 15 casos].

En la tipología biblioteca central (6 casos que representa el 23,1% del total) el mayor porcentaje de respuestas (66,6%) señalan estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado [4 de 6 respuestas].

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) todas las bibliotecas señalan estar De acuerdo o Muy de acuerdo en que la biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representa el 11,5% del total) todas las respuestas opinan estar Totalmente en desacuerdo en que la biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de bibliotecas no constituye un factor que pueda influir en como la biblioteca se ocupa de los contenidos de la web institucional (Tabla Contingencia, $p=0,062$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca, se encuentra que el 27% considera que la biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional. En lo opuesto, el 73% manifiesta que la biblioteca no se ocupa de la gestión de dichos contenidos.

Tabla 30: Tipo de biblioteca * La biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional de la universidad

Tabla de contingencia

			6. La biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional de la universidad.				Total
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	11	1	3	0	15
		% del total	42,3%	3,8%	11,5%	,0%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	4	0	2	0	6
		% del total	15,4%	,0%	7,7%	,0%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	0	0	1	1	2
		% del total	,0%	,0%	3,8%	3,8%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	3	0	0	0	3
		% del total	11,5%	,0%	,0%	,0%	11,5%
Total		Recuento	18	1	6	1	26
		% del total	69,2%	3,8%	23,1%	3,8%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipo de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,226 ^a	9	,062
Razón de verosimilitudes	11,560	9	,239
Asociación lineal por lineal	,203	1	,652
N de casos válidos	26		

a. 15 casillas (93,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 6. *La biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional de la universidad* (Tabla 31) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representa el 7,4% del total) un establecimiento está De acuerdo en que la biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional. En lo opuesto, el otro establecimiento responde estar Totalmente en desacuerdo con lo enunciado.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las respuestas señalan estar Totalmente en desacuerdo en que la biblioteca se ocupa de los contenidos de la web institucional de la universidad.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representa el 29,6% del total) el mayor porcentaje (62,5%) de las respuestas expresan estar Totalmente en desacuerdo con lo enunciado [5 de los 8 casos]. En lo opuesto, tres bibliotecas con esta franja de carreras consideraron estar De acuerdo o Muy de acuerdo en que la biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos.

En el segmento que atiende a 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6% de las respuestas) el mayor porcentaje de respuestas (77,33%) señala estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado [11 de los 15 casos]. En lo opuesto, 3 establecimientos señalan estar De acuerdo en que la biblioteca se ocupa de los contenidos de la web institucional.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de carreras no constituye un factor que pueda influir en como la biblioteca se ocupa de los contenidos de la web institucional (Tabla Contingencia, $p=0,934$).

En síntesis: En el total de los segmentos, con independencia del número de carreras que atienden, se encuentra que el 29,6% considera que las bibliotecas se ocupan de la coordinación de los contenidos de la web institucional, y en lo opuesto, el 70,4% manifiesta no ocuparse de dichos contenidos.

Tabla 31: Número de carreras que atiende la Biblioteca * La biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional de la universidad

Tabla de contingencia

			6. La biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional de la universidad.					Total
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento	1	0	1	0	0	2
		% del total	3,7%	,0%	3,7%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% del total	7,4%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento	5	0	2	1	0	8
		% del total	18,5%	,0%	7,4%	3,7%	,0%	29,6%
	26 carreras o más	Recuento	10	1	3	0	1	15
		% del total	37,0%	3,7%	11,1%	,0%	3,7%	55,6%
Total		Recuento	18	1	6	1	1	27
		% del total	66,7%	3,7%	22,2%	3,7%	3,7%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,613 ^a	12	,934
Razón de verosimilitudes	6,646	12	,880
Asociación lineal por lineal	,008	1	,930
N de casos válidos	27		

a. 18 casillas (90,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

7. La biblioteca gestiona los puntos de información institucional

Considerando el total de las respuestas que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 32 los mayores porcentajes están Totalmente en desacuerdo (59,3%) y Bastante en Desacuerdo (18,5%) con el enunciado. En lo opuesto, 5 bibliotecas valoran positivamente la gestión de los puntos de información institucional.

En síntesis: El 18,5% de las bibliotecas señalan gestionar los puntos de información de la web institucional. En lo opuesto, el 77,8% manifiestan que en su biblioteca no se gestionan los puntos de información institucional. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 32: La biblioteca gestiona los puntos de información institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	16	59,3	59,3	59,3
Bastante en desacuerdo	5	18,5	18,5	77,8
De acuerdo	1	3,7	3,7	81,5
Muy de acuerdo	1	3,7	3,7	85,2
Totalmente de acuerdo	3	11,1	11,1	96,3
No sabe o no responde	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 7. *La biblioteca gestiona los puntos de información institucional* (Tabla 33) se encuentra que:

En la tipología sistema de biblioteca (15 casos que representa el 57,7% del total) el mayor porcentaje de respuestas (80% del total de la tipología) están Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado [12 de 15 casos].

En la tipología biblioteca central (6 casos que representa el 23,1% del total) el mayor porcentaje (66,7%) señala estar Totalmente en desacuerdo en que la biblioteca gestiona los puntos de información institucional [4 de los 6 casos].

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total de las respuestas) todas las bibliotecas están Totalmente en desacuerdo en que la biblioteca gestiona los puntos de información institucional.

En la tipología biblioteca de Sede (3 casos que representan el 11,5% del total de las respuestas) todas las respuestas están Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que pueda influir en como la biblioteca gestiona los puntos de información institucional (Tabla Contingencia, $p=0,692$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca el 15,4% responde que la biblioteca gestiona los puntos de información institucional, y el 80,7% manifiesta que la biblioteca no realiza dicha gestión. El 3,9% No sabe o no responde.

Tabla 33: Tipo de biblioteca * La biblioteca gestiona los puntos de información institucional

Tabla de contingencia

			7. La biblioteca gestiona los puntos de información institucional.					Total	
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo		No sabe o no responde
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	8	4	1	0	2	0	1
		% del total	30,8	15,4	3,8%	,0%	7,7%	,0%	57,7
	Biblioteca Central	Recuento	4	0	0	1	0	1	6
		% del total	15,4	,0%	,0%	3,8%	,0%	3,8%	23,1
	Biblioteca de Campus	Recuento	2	0	0	0	0	0	2
		% del total	7,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,7%
Biblioteca de Sede	Recuento	2	1	0	0	0	0	3	
	% del total	7,7%	3,8%	,0%	,0%	,0%	,0%	11,5	
Total		Recuento	1	5	1	1	2	1	26
		% del total	61,5	19,2	3,8%	3,8%	7,7%	3,8%	100,0

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipo de bibliotecas, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,830 ^a	15	,692
Razón de verosimilitudes	13,494	15	,564
Asociación lineal por lineal	,569	1	,451
N de casos válidos	26		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de usuarios inscritos en la biblioteca* (21 casos válidos) con el enunciado 7. *La biblioteca gestiona los puntos de información institucional* (Tabla 34) se encuentra que:

En el segmento que cuenta con menos de 5.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) todas las respuestas expresan estar Totalmente en desacuerdo en que gestiona los puntos de información institucional.

En el segmento que cuenta desde 5.000 y menos de 10.000 usuarios inscritos (10 casos que representan el 47,6% del total) el mayor porcentaje de respuestas (70% del total del segmento) señalan estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado [7 de 10 casos].

En el segmento que cuenta desde 10.000 y menos de 15.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) todas las bibliotecas responden estar Totalmente y Bastante en desacuerdo con dicha gestión.

En el segmento que cuenta desde 15.000 y menos de 20.000 de usuarios inscritos (2 casos que representan el 9,5% del total) todas las respuestas señalan estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta con 20.000 o más usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) todas las bibliotecas están Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con dicha gestión.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de usuarios inscritos no constituye un factor que pueda influir en como la biblioteca gestiona los puntos de información institucional (Tabla Contingencia, $p=0,705$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia del número de usuarios inscritos en biblioteca, el 14,3% considera que la biblioteca gestiona los puntos de información institucional, y el 85,7% indica no realizar dicha gestión.

Tabla 34: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * La biblioteca gestiona los puntos de información institucional

Tabla de contingencia

			7. La biblioteca gestiona los puntos de información institucional.				Total
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Número de usuarios inscritos	Menos de 5.000	Recuento	3	0	0	0	3
		% del total	14,3%	,0%	,0%	,0%	14,3%
	Desde 5.000 y menos de 10.000	Recuento	6	1	1	2	10
		% del total	28,6%	4,8%	4,8%	9,5%	47,6%
	Dede 10.000 y menos de 15.000	Recuento	2	1	0	0	3
	% del total	9,5%	4,8%	,0%	,0%	14,3%	
	Desde 15.000 y menos de 20.000	Recuento	1	1	0	0	2
	% del total	4,8%	4,8%	,0%	,0%	9,5%	
	"20.000 o mas	Recuento	1	2	0	0	3
	% del total	4,8%	9,5%	,0%	,0%	14,3%	
Total		Recuento	13	5	1	2	21*
		% del total	61,9%	23,8%	4,8%	9,5%	100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectaron seis de las respuestas en blanco**

8. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional.

Considerando el total de las respuestas que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se señala en la Tabla 35, el mayor porcentaje (55,5%) de las respuestas señalan que la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional no agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional [15 de 27 casos]. En lo opuesto, 10 bibliotecas con diferente grado de valoración indican estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo con el enunciado.

En síntesis: Del total de las bibliotecas el 37% considera que la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de información institucional agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información, mientras que en el 55,5% de las bibliotecas se manifiesta que la gestión conjunta no agiliza los dichos procesos. El 7,5% No sabe o no responde.

Tabla 35: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	12	44,4	44,4	44,4
Bastante en desacuerdo	3	11,1	11,1	55,6
De acuerdo	1	3,7	3,7	59,3
Muy de acuerdo	4	14,8	14,8	74,1
Totalmente de acuerdo	5	18,5	18,5	92,6
No sabe o no responde	2	7,4	7,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 8. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional* (Tabla 36) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total de las respuestas). El mayor porcentaje de las respuestas (53,3% del total de esta tipología) está Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado [8 de 15 casos]. En lo opuesto, siete bibliotecas manifiestan estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo con la agilización de los procesos de gestión y difusión de la información institucional.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total de las respuestas) el mayor porcentaje (50% del total de esta tipología) está Totalmente en desacuerdo con el enunciado [3 de 6 casos]. Dos bibliotecas No saben o no responde.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total de las respuestas) todas las respuestas opinan estar Totalmente en desacuerdo en que la gestión conjunta agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total de las respuestas) el mayor porcentaje (66,6% del total de esta tipología) manifiesta estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que pueda influir en como la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional (Tabla Contingencia, p=0,514).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca, se encuentra que el 34,6% manifiestan que la gestión conjunta de biblioteca y el servicio de información institucional agiliza los procesos mencionados, mientras que en el caso opuesto en el 57,7% de las bibliotecas se considera que la gestión conjunta no agiliza estos procesos. El 7,7% No sabe o no responde.

Tabla 36: Tipo de Biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional

Tabla de contingencia

			8. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información onal						
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	6	2	1	3	3	0	15
		% del total	23,1%	7,7%	3,8%	11,5%	11,5%	,0%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	3	0	0	1	0	2	6
		% del total	11,5%	,0%	,0%	3,8%	,0%	7,7%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	2	0	0	0	0	0	2
		% del total	7,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	1	1	0	0	1	0	3
		% del total	3,8%	3,8%	,0%	,0%	3,8%	,0%	11,5%
Total		Recuento	12	3	1	4	4	2	26
		% del total	46,2%	11,5%	3,8%	15,4%	15,4%	7,7%	100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,156 ^a	15	,514
Razón de verosimilitudes	15,725	15	,401
Asociación lineal por lineal	,126	1	,723
N de casos válidos	26		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *Número de carreras que atiende la biblioteca* con el enunciado 8. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional* (Tabla 33), se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras, el 7,4% de las bibliotecas opina estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras, el 7,4% manifiesta estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras, el 3,7% dice estar Muy de acuerdo con el enunciado, y el mismo porcentaje Totalmente de acuerdo. En lo opuesto, el 14,8% dice estar Totalmente en desacuerdo y el 3,7% Bastante en desacuerdo. Un porcentaje de 3,7% No sabe o no responde.

En el segmento que atiende 26 carreras o más, el 3,8% dice estar De acuerdo, el 11,1% Muy de acuerdo, y el 14,8% Totalmente de acuerdo. En lo opuesto, el 7,4% expresa estar Bastante en desacuerdo y el 14,8% Totalmente en desacuerdo. El 3,7% No sabe o no responde.

En síntesis: Considerando el total de las respuestas, con independencia del número de carreras que atienden, se encuentra que el 37,1% manifiesta que la gestión conjunta agiliza los procesos de la gestión y difusión de información institucional. En el caso opuesto, el 55,5% indica que una gestión conjunta no agiliza dichos procesos. El 7,4% de las bibliotecas No sabe o no responde.

Tabla 37: Número de carreras * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional

Tabla de contingencia

			8. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional.					Total	
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo		No sabe o no responde
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento	2	0	0	0	0	0	2
		% del total	7,4%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento	2	0	0	0	0	0	2
		% del total	7,4%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento	4	1	0	1	1	1	8
		% del total	14,8%	3,7%	,0%	3,7%	3,7%	3,7%	29,6%
	26 carreras o más	Recuento	4	2	1	3	4	1	15
		% del total	14,8%	7,4%	3,7%	11,1%	14,8%	3,7%	55,6%
Total	Recuento	12	3	1	4	5	2	27	
	% del total	44,4%	11,1%	3,7%	14,8%	18,5%	7,4%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,141 ^a	15	,918
Razón de verosimilitudes	9,911	15	,825
Asociación lineal por lineal	3,795	1	,051
N de casos válidos	27		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

9. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios.

Considerando el total de las respuestas que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 38 el mayor número de bibliotecas [55,5%] señala estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo en que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios [15 de 27 casos]. En lo opuesto diez bibliotecas indican estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En síntesis: Del total de las bibliotecas el 55,5% considera que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios, mientras que en el 37% de las

bibliotecas se manifiesta no estar de acuerdo con dicha posición. El 7,5% No sabe o no responde.

Tabla 38: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	7	25,9	25,9	25,9
Bastante en desacuerdo	3	11,1	11,1	37,0
De acuerdo	4	14,8	14,8	51,9
Muy de acuerdo	4	14,8	14,8	66,7
Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9	92,6
No sabe o no responde	2	7,4	7,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* con el enunciado 9. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios* (Tabla 39), se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total de las respuestas) el mayor porcentaje de las bibliotecas (73,3% de la tipología) indica estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo en que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios. [11 de 15 casos].

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total de las respuestas) El mayor porcentaje (50% de la tipología) manifiesta estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado. Dos bibliotecas no saben o no responden.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total de las respuestas) la mitad indica estar Totalmente de acuerdo en que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios. En lo opuesto, la otra mitad señala estar Totalmente en desacuerdo.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total de las respuestas) El mayor porcentaje (66,6%) opina estar Bastante en desacuerdo con el enunciado [2 de los 3 casos].

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que pueda influir en como la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios (Tabla Contingencia, $p=0,051$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca, se encuentra que el 53,9% manifiesta que la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta a los usuarios. En lo opuesto, el 38,4% indica que esta gestión conjunta no mejora la calidad de la oferta a los usuarios. El 7,7% No sabe o no responde.

Tabla 39: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Tabla de contingencia

		9. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional calidad de la oferta de servicio a los usuarios						Total	
		Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde		
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	3	1	3	3	5	0	15
		% del total	11,5%	3,8%	11,5%	11,5%	19,2%	,0%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	3	0	0	1	0	2	6
		% del total	11,5%	,0%	,0%	3,8%	,0%	7,7%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	1	0	0	0	1	0	2
		% del total	3,8%	,0%	,0%	,0%	3,8%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	2	1	0	0	0	3
		% del total	,0%	7,7%	3,8%	,0%	,0%	,0%	11,5%
Total		Recuento	7	3	4	4	6	2	26*
		% del total	26,9%	11,5%	15,4%	15,4%	23,1%	7,7%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,896 ^a	15	,051
Razón de verosimilitudes	25,032	15	,050
Asociación lineal por lineal	,908	1	,341
N de casos válidos	26		

a. 24 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

Al cruzar la variable *número de usuarios inscritos en la biblioteca* (21 casos válidos) con el enunciado 9. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios* (Tabla 40) se encuentra que:

En el segmento que cuenta con menos de 5.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total de las respuestas) una biblioteca señala estar Totalmente de acuerdo en que la gestión conjunta mejora la oferta de servicios a usuarios. En lo opuesto, otra biblioteca opina estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta desde 5.000 y menos de 10.000 usuarios inscritos (10 casos que representan el 47,6% del total de las respuestas) El mayor porcentaje de las bibliotecas (70% del segmento) señala estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo con lo enunciado. En lo opuesto, tres bibliotecas indican estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta desde 10.000 y menos de 15.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total de las respuestas) el mayor porcentaje de las bibliotecas (66,6% del segmento) señala estar De acuerdo o Muy de acuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta desde 15.000 y menos de 20.000 usuarios inscritos (2 casos que representan el 9,5% del total de las respuestas) el total de bibliotecas manifiestan estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta con 20.000 o más usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total de las respuestas) todas las bibliotecas valoraron positivamente que la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta de los servicios a usuarios.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de usuarios inscritos no constituye un factor que pueda influir en como la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios (Tabla Contingencia, $p=0,602$).

En síntesis: En el total de las bibliotecas, con independencia del número de usuarios inscritos, el 61,9% manifiesta que la gestión conjunta de biblioteca con el servicio de

información institucional mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios. En el caso contrario, el 33,3% señala no estar de acuerdo con el enunciado. El 4,8% No sabe o no responde.

Tabla 40: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Tabla de contingencia

			9. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta de servicio a los usuarios						
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total
Número de usuarios inscritos	Menos de 5.000	Recuento	1	0	0	0	1	1	3
		% del total	4,8%	,0%	,0%	,0%	4,8%	4,8%	14,3%
	Desde 5.000 y menos de 10.000	Recuento	2	1	2	1	4	0	10
		% del total	9,5%	4,8%	9,5%	4,8%	19,0%	,0%	47,6%
	Desde 10.000 y menos de 15.000	Recuento	1	0	1	1	0	0	3
	% del total	4,8%	,0%	4,8%	4,8%	,0%	,0%	14,3%	
	Desde 15.000 y menos de 20.000	Recuento	1	1	0	0	0	0	2
	% del total	4,8%	4,8%	,0%	,0%	,0%	,0%	9,5%	
	"20.000 o mas	Recuento	0	0	1	1	1	0	3
	% del total	,0%	,0%	4,8%	4,8%	4,8%	,0%	14,3%	
Total		Recuento	5	2	4	3	6	1	21*
		% del total	23,8%	9,5%	19,0%	14,3%	28,6%	4,8%	100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectaron seis respuestas en blanco**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,780 ^a	20	,602
Razón de verosimilitudes	17,856	20	,597
Asociación lineal por lineal	,240	1	,624
N de casos válidos	21		

a. 30 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,10.

10. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información institucional.

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 41 el mayor número de bibliotecas [15 de los 27 casos] valora positivamente que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración.

En síntesis: El 55,5% de las bibliotecas opina que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información institucional, y el 44,5% manifiesta que la estructura organizativa no es suficientemente flexible para dicho propósito.

Tabla 41: La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	18,5	18,5	18,5
	Bastante en desacuerdo	7	25,9	25,9	44,4
	De acuerdo	9	33,3	33,3	77,8
	Muy de acuerdo	4	14,8	14,8	92,6
	Totalmente de acuerdo	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 10. *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información institucional* (Tabla 42) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total de las respuestas) el mayor número de bibliotecas [9 de 15 casos] señala estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total de las respuestas) el mayor porcentaje (66,6% del total de la tipología) indica estar De

acuerdo o Muy de acuerdo con el enunciado. En lo opuesto, dos bibliotecas señalan estar Totalmente en desacuerdo con lo propuesto.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total de las respuestas) todas las respuestas manifiestan estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total de las respuestas) el mayor porcentaje (66,6% de la tipología) considera estar Bastante en desacuerdo con lo enunciado. En lo opuesto una biblioteca está De acuerdo con la flexibilidad de la estructura organizativa.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que pueda influir en como la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio de información institucional (Tabla Contingencia, $p=0,629$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca, se encuentra que el 53,8% considera que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de información institucional, en lo opuesto, el 46,2% manifiesta no estar de acuerdo con el enunciado.

Tabla 42: Tipo de biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información institucional

Tabla de contingencia

			10. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información institucional					
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	2	4	6	2	1	15
		% del total	7,7%	15,4%	23,1%	7,7%	3,8%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	2	0	2	2	0	6
		% del total	7,7%	,0%	7,7%	7,7%	,0%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	1	1	0	0	0	2
		% del total	3,8%	3,8%	,0%	,0%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	2	1	0	0	3
		% del total	,0%	7,7%	3,8%	,0%	,0%	11,5%
Total		Recuento	5	7	9	4	1	26*
		% del total	19,2%	26,9%	34,6%	15,4%	3,8%	100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,847 ^a	12	,629
Razón de verosimilitudes	12,564	12	,402
Asociación lineal por lineal	1,080	1	,299
N de casos válidos	26		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de usuarios inscritos en la biblioteca* (21 casos válidos) con el enunciado 10. *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio de información institucional* (Tabla 43) se encuentra que:

En el segmento que cuenta con menos de 5.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total de las respuestas) el mayor porcentaje de las bibliotecas (66,6% del segmento) señalan estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo en que la flexibilidad de la estructura organizativa permite plantear cierto grado de integración. En lo opuesto, una biblioteca manifiesta estar De acuerdo con lo enunciado.

En el segmento que cuenta desde 5.000 y menos de 10.000 usuarios inscritos (10 casos que representan el 47,6% del total de las respuestas) la mitad de las bibliotecas valoró positivamente, De acuerdo o Muy de acuerdo, en que estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para plantear dicha integración. En lo opuesto, la otra mitad indica estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con lo enunciado.

En el segmento que cuenta con desde 10.000 y menos de 15.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total de las respuestas) el mayor porcentaje de las bibliotecas (66,6%) indica estar De acuerdo o Muy de acuerdo con el enunciado. En lo opuesto, una biblioteca señala estar Totalmente en desacuerdo.

En el segmento que cuenta desde 15.000 y menos de 20.000 usuarios inscritos (2 casos que representan el 9,5% del total de las respuestas) todas las bibliotecas valoraron positivamente la flexibilidad existente en la estructura organizativa para permitir plantear cierto grado de integración entre ambos servicios.

En el segmento que cuenta con 20.000 o más usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total de las respuestas) el mayor porcentaje de las bibliotecas (66,6% del segmento) opinan estar De acuerdo con el enunciado. En lo opuesto, una biblioteca indica estar Bastante en desacuerdo.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de usuarios inscritos no constituye un factor que pueda influir en como la estructura organizativa de la universidad sea suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio de información institucional (Tabla Contingencia, $p=0,467$).

En síntesis: En el total de las bibliotecas, con independencia del número de usuarios inscritos, el 57,2% manifiesta que la estructura organizativa es flexible para plantear cierto de integración entre biblioteca y el servicio de información institucional, en tanto, en el 42,8% se considera no existir flexibilidad.

Tabla 43: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio de información institucional

Tabla de contingencia

			10. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información institucional					
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Número de usuarios inscritos	Menos de 5.000	Recuento	1	1	1	0	0	3
		% del total	4,8%	4,8%	4,8%	,0%	,0%	14,3%
	Desde 5.000 y menos de 10.000	Recuento	2	3	4	1	0	10
		% del total	9,5%	14,3%	19,0%	4,8%	,0%	47,6%
	Dede 10.000 y menos de 15.000	Recuento	1	0	1	1	0	3
	% del total	4,8%	,0%	4,8%	4,8%	,0%	14,3%	
	Desde 15.000 y menos de 20.000	Recuento	0	0	1	0	1	2
	% del total	,0%	,0%	4,8%	,0%	4,8%	9,5%	
	"20.000 o mas	Recuento	0	1	2	0	0	3
	% del total	,0%	4,8%	9,5%	,0%	,0%	14,3%	
Total		Recuento	4	5	9	2	1	21*
		% del total	19,0%	23,8%	42,9%	9,5%	4,8%	100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectaron seis respuestas en blanco**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,797 ^a	16	,467
Razón de verosimilitudes	12,990	16	,673
Asociación lineal por lineal	1,927	1	,165
N de casos válidos	21		

a. 25 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,10.

11. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 44, el 37% de las bibliotecas señala que existe un Mediano, Alto o Altísimo grado de cooperación entre ambos servicios. En lo opuesto, el 22,2% indica que existe un Bajo grado de cooperación, mientras el 37% manifiesta que no existe cooperación.

En síntesis: Del total de las bibliotecas, que dan respuesta a lo enunciado se encuentra que el 37% manifiesta que existe un mayor grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia. En lo opuesto, el 59,3% señala que el grado de cooperación es Bajo o Nulo. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 44: Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nulo	10	37,0	37,0	37,0
	Bajo	6	22,2	22,2	59,3
	Mediano	4	14,8	14,8	74,1
	Alto	3	11,1	11,1	85,2
	Altísimo	3	11,1	11,1	96,3
	No sabe o no responde	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 11. *Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje* (Tabla 45) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (46,6% de la tipología) considera que existe un grado de cooperación Mediano, Alto o Altísimo [7 de 15 casos]. En lo opuesto, el 13,3% indica que el grado de cooperación es Bajo, y el 33,3% señala que no existe cooperación.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total de las respuestas) el mayor porcentaje de las bibliotecas (50% de la tipología) señala que no existe cooperación, mientras que el 33,3% indica que existe Bajo grado de cooperación. En lo opuesto, una biblioteca señala que el grado de cooperación es Altísimo.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) todas las respuestas indican que no existe cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total de las respuestas) el mayor número de bibliotecas [2 de 3 casos] que representan el 66,6% del total señalan que existe un Bajo grado de cooperación. En lo opuesto, una biblioteca lo valora como Alto.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que pueda influir en el grado de cooperación existente entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia (Tabla Contingencia, $p=0,514$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca, el 34,6% manifiesta que existe un Mediano, Alto o Altísimo grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje. En lo opuesto el 61,6% considera que el grado de cooperación es Bajo o Nulo. El 3,8% No sabe o no responde.

Tabla 45: Tipo de biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje

Tabla de contingencia

			11. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje.					Total	
			Nulo	Bajo	Mediano	Alto	Altísimo		No sabe o no responde
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	5	2	4	2	1	1	15
		% del total	19,2%	7,7%	15,4%	7,7%	3,8%	3,8%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	3	2	0	0	1	0	6
		% del total	11,5%	7,7%	,0%	,0%	3,8%	,0%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	2	0	0	0	0	0	2
		% del total	7,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	2	0	1	0	0	3
		% del total	,0%	7,7%	,0%	3,8%	,0%	,0%	11,5%
Total		Recuento	10	6	4	3	2	1	26*
		% del total	38,5%	23,1%	15,4%	11,5%	7,7%	3,8%	100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de bibliotecas, donde se detectó una respuesta en blanco**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,156 ^a	15	,514
Razón de verosimilitudes	16,946	15	,322
Asociación lineal por lineal	,463	1	,496
N de casos válidos	26		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de usuarios inscritos en la biblioteca* (21 casos válidos) con el enunciado 11. *Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje* (Tabla 46) se encuentra que:

En el segmento que cuenta menos de 5.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) todas las bibliotecas señalan que el grado de cooperación es Nulo entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje.

En el segmento que cuenta desde 5.000 y menos de 10.000 usuarios inscritos (10 casos que representan el 47,6% del total) la mitad de las bibliotecas [5 de los 10 casos] manifiesta que existe un Mediano, Alto o Altísimo grado de cooperación entre ambos servicios. En lo opuesto, tres bibliotecas expresan que no existe cooperación y dos que existe un Bajo grado de cooperación.

En el segmento que cuenta desde 10.000 y menos de 15.000 (3 casos que representan el 14,3% del total) el mayor número de respuestas [2 de los 3 casos] señalan que el grado de cooperación es Nulo, mientras una biblioteca No sabe o No responde.

En el segmento que cuenta desde 15.000 y menos de 20.000 usuarios inscritos (2 casos que representan el 9,5% del total) una biblioteca valora el grado de cooperación como Altísimo. En lo opuesto, la otra biblioteca lo valora como Bajo.

En el segmento que cuenta desde 20.000 o más usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) el mayor número de respuestas [2 de los 3 casos] señalan que existe un Alto o Mediano grado de cooperación entre ambos servicios.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de usuarios inscritos no constituye un factor que pueda influir para lograr algún grado cooperación entre biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje (Tabla Contingencia, $p=0,263$).

En síntesis: Considerando el total de las respuestas, con independencia del número de usuarios inscrito, el 38% manifiesta que existe un Mediano, Alto o Altísimo grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje. En lo opuesto el 57,1% expresa que el grado de cooperación entre estos servicios es Nulo o Bajo. El 4,9% No sabe o no responde.

Tabla 46: Número de usuarios inscritos en la biblioteca* Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje

Tabla de contingencia

			11. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje.						
			Nulo	Bajo	Mediano	Alto	Altísimo	No sabe o no responde	Total
Número de usuarios inscritos	Menos de 5.000	Recuento	3	0	0	0	0	0	3
		% del total	14,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	14,3%
	Desde 5.000 y menos de 10.000	Recuento	3	2	3	1	1	0	10
		% del total	14,3%	9,5%	14,3%	4,8%	4,8%	,0%	47,6%
	Desde 10.000 y menos de 15.000	Recuento	2	0	0	0	0	1	3
		% del total	9,5%	,0%	,0%	,0%	,0%	4,8%	14,3%
Desde 15.000 y menos de 20.000	Recuento	0	1	0	0	1	0	2	
	% del total	,0%	4,8%	,0%	,0%	4,8%	,0%	9,5%	
"20.000 o mas	Recuento	0	1	1	1	0	0	3	
	% del total	,0%	4,8%	4,8%	4,8%	,0%	,0%	14,3%	
Total		Recuento	8	4	4	2	2	1	21*
		% del total	38,1%	19,0%	19,0%	9,5%	9,5%	4,8%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectaron seis respuestas en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,538 ^a	20	,263
Razón de verosimilitudes	23,594	20	,261
Asociación lineal por lineal	2,351	1	,125
N de casos válidos	21		

a. 30 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,10.

12. La biblioteca dispone de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia.

Considerando el total de las bibliotecas que responden a este enunciado (27 casos) y tal como se observa en la Tabla 47, se encuentra que el mayor porcentaje (48,1%) señala estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado, mientras un 18,5% expresa estar Bastante en desacuerdo. En lo opuesto, el 33,4% de las bibliotecas valora positivamente la disposición de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia.

En síntesis: Considerando el total de las respuestas de las bibliotecas, se encuentra que el 33,4% manifiesta que se dispone de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia. En lo opuesto, el 66,6% señala que no se dispone de dichos servicios.

Tabla 47: La biblioteca dispone de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	13	48,1	48,1	48,1
Bastante en desacuerdo	5	18,5	18,5	66,7
De acuerdo	3	11,1	11,1	77,8
Muy de acuerdo	1	3,7	3,7	81,5
Totalmente de acuerdo	5	18,5	18,5	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 12. *La biblioteca dispone de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia* (Tabla 48) se encuentra que:

En la tipología sistemas de biblioteca (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (el 66,6% de esta tipología) señala estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) el mayor número de bibliotecas [5 de 6 casos] manifiestan estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) la mitad está Totalmente en desacuerdo, y la otra mitad Totalmente De acuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) el mayor porcentaje (66,6% de esta tipología) opina estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que influya en la disposición por parte

de la biblioteca de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia (Tabla Contingencia, $p=0,871$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de bibliotecas, se encuentra que en el 30,8% de las bibliotecas dispone de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia. En lo opuesto, el 69,2% manifiesta no contar con dicho servicio.

Tabla 48: Tipo de biblioteca * La biblioteca dispone de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia

Tabla de contingencia

		12. La biblioteca dispone de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia					Total	
		Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	8	2	2	1	2	15
		% del total	30,8%	7,7%	7,7%	3,8%	7,7%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	3	2	0	0	1	6
		% del total	11,5%	7,8%	,0%	,0%	3,8%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	1	0	0	0	1	2
		% del total	3,8%	,0%	,0%	,0%	3,9%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	1	1	1	0	0	3
		% del total	3,9%	3,8%	3,8%	,0%	,0%	11,5%
	Total	Recuento	13	5	3	1	4	26*
		% del total	50,0%	19,3%	11,5%	3,8%	15,4%	100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectaron seis respuestas en blanco**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,787 ^a	12	,871
Razón de verosimilitudes	7,802	12	,800
Asociación lineal por lineal	,019	1	,889
N de casos válidos	26		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de usuarios inscritos en la biblioteca* (21 casos válidos) con el enunciado 12. *La biblioteca dispone de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia* (Tabla 49) se encuentra que:

En el segmento que cuenta con menos de 5.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) el mayor número de respuestas [2 de 3 casos] señala que la biblioteca no dispone de servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia. En lo opuesto, una biblioteca dice contar con dichos servicios.

En el segmento que cuenta con desde 5.000 y menos de 10.000 usuarios inscritos (10 casos que representan el 47,6% del total) el mayor número de bibliotecas [8 de 10 casos] señala estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta desde 10.000 y menos de 15.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) dos bibliotecas señalan estar De acuerdo y Totalmente de acuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta desde 15.000 y menos de 20.000 usuarios inscritos (2 casos que representan el 9,5% del total) una biblioteca expresa estar Totalmente de acuerdo con el enunciado. En lo opuesto la otra biblioteca manifiesta estar Totalmente en desacuerdo.

En el segmento que cuenta con 20.000 usuarios o más (3 casos que representan el 14,3% del total) dos bibliotecas señalan no disponer de un servicio propio de producción, organización y difusión del material didáctico multimedia. En lo opuesto, una biblioteca valora positivamente el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de usuarios inscritos no constituye un factor que influya en la disposición por parte de la biblioteca de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia (Tabla Contingencia, $p=0,356$).

En síntesis: Se encuentra que en el total de las respuestas, con independencia del número de usuarios inscritos, el 33,3% expresa que las bibliotecas disponen de un servicio propio, en tanto en el 66,7% considera no contar con dicho servicio.

Tabla 49: Número de usuarios inscritos en la biblioteca* La biblioteca dispone de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia

Tabla de contingencia

			12. La biblioteca dispone de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia				Total	
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo
Número de usuarios inscritos	Menos de 5.000	Recuento % del total	2 9,5%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 4,8%	3 14,3%
	Desde 5.000 y menos de 10.000	Recuento % del total	5 23,8%	3 14,3%	1 4,8%	0 ,0%	1 4,8%	10 47,6%
	Desde 10.000 y menos de 15.000	Recuento % del total	1 4,8%	0 ,0%	1 4,8%	0 ,0%	1 4,8%	3 14,3%
	Desde 15.000 y menos de 20.000	Recuento % del total	1 4,8%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 4,8%	2 9,5%
	"20.000 o mas	Recuento % del total	0 ,0%	2 9,5%	0 ,0%	1 4,8%	0 ,0%	3 14,3%
Total		Recuento % del total	9 42,9%	5 23,8%	2 9,5%	1 4,8%	4 19,0%	21* 100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectaron seis respuestas en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,469 ^a	16	,356
Razón de verosimilitudes	17,994	16	,324
Asociación lineal por lineal	,733	1	,392
N de casos válidos	21		

a. 25 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,10.

13. La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción de multimedia agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión de material didáctico.

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 50, los mayores porcentajes (37% y 22,2%) manifiestan estar Totalmente de acuerdo y De acuerdo en que la gestión conjunta agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión de material didáctico. En lo opuesto, el 29,6% señala estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En síntesis: Considerando el total de las respuestas dadas al enunciado, el 66,6% considera que la gestión conjunta de biblioteca y un servicio de producción multimedia

agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material didáctico. En lo opuesto, el 29,7% manifiesta que dicha gestión conjunta no agiliza los procesos. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 50: La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción de multimedia agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión de material didáctico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	4	14,8	14,8	14,8
Bastante en desacuerdo	4	14,8	14,8	29,6
De acuerdo	6	22,2	22,2	51,9
Muy de acuerdo	2	7,4	7,4	59,3
Totalmente de acuerdo	10	37,0	37,0	96,3
No sabe o no responde	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 13. *La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción de multimedia agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión de material didáctico* (Tabla 51) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje (66,6% de la tipología) considera estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca central (6 casos válidos que representan el 23,1% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (50% de la tipología) señala estar De acuerdo o Totalmente de acuerdo con el enunciado. En lo opuesto, dos bibliotecas señalan estar Totalmente en desacuerdo y Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) una biblioteca dice estar Totalmente de acuerdo con el enunciado. En lo opuesto otro establecimiento manifiesta estar Bastante en desacuerdo.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) todos los establecimientos valoraron positivamente la agilización de los procesos relacionados con la producción y difusión producto de la gestión conjunta.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de bibliotecas no constituye un factor que influya en como la gestión conjunta de la biblioteca y un servicio de producción de multimedia agiliza los procesos

relacionados con la producción, organización y difusión del material didáctico (Tabla Contingencia, $p=0,615$).

En síntesis: En el total de las respuestas con independencia de la tipología de las bibliotecas, el 65,4% considera que la gestión conjunta agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material didáctico. En lo opuesto, el 30,8% opina no estar de acuerdo con lo mencionado. El 3,8% No sabe o no responde.

Tabla 51: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción de multimedia agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión de material didáctico

Tabla de contingencia

			13. La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material didáctico						
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	3	2	5	1	4	0	15
		% del total	11,5%	7,7%	19,2%	3,8%	15,4%	,0%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	1	1	1	0	2	1	6
		% del total	3,8%	3,8%	3,8%	,0%	7,7%	3,8%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	0	1	0	0	1	0	2
		% del total	,0%	3,8%	,0%	,0%	3,8%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	0	0	1	2	0	3
		% del total	,0%	,0%	,0%	3,8%	7,7%	,0%	11,5%
Total		Recuento	4	4	6	2	9	1	26*
		% del total	15,4%	15,4%	23,1%	7,7%	34,6%	3,8%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,831 ^a	15	,615
Razón de verosimilitudes	13,404	15	,571
Asociación lineal por lineal	2,484	1	,115
N de casos válidos	26		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de usuarios inscritos en la biblioteca* (21 casos válidos) con el enunciado 13. *La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción de multimedia agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión de material didáctico* (Tabla 52) se encuentra que:

En el segmento que cuenta con menos de 5.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) el mayor número de respuestas [2 de 3 casos] señalan estar De acuerdo y Totalmente de acuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta desde 5.000 y menos de 10.000 usuarios inscritos (10 casos que representan el 47,6% del total) el mayor número de bibliotecas [9 de 10 casos] indican estar De acuerdo y Totalmente de acuerdo con la agilización de los procesos producto de la gestión conjunta.

En el segmento que cuenta desde 10.000 y menos de 15.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) dos bibliotecas señalan estar De acuerdo y Totalmente de acuerdo con el enunciado. En lo opuesto, una biblioteca indica estar Bastante en desacuerdo.

En el segmento que cuenta desde 15.000 y menos de 20.000 usuarios inscritos (2 casos que representan el 9,5% del total) todas las bibliotecas expresan que la gestión conjunta no agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material didáctico.

En el segmento que cuenta con 20.000 o más usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) dos bibliotecas señalan estar De acuerdo con la agilización de los procesos producto de la gestión conjunta. En lo opuesto, una biblioteca señala estar Bastante en desacuerdo.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de usuarios inscritos constituye un factor que influye en como la gestión conjunta de la biblioteca y un servicio de producción de multimedia agiliza los procesos relacionados con la producción, organización y difusión del material didáctico (Tabla Contingencia, $p=0,037$).

En síntesis: En el total de las bibliotecas, con dependencia del número de usuarios inscritos, se encuentra que el 71,5% considera que la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de producción de multimedia agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión de material didáctico. En lo opuesto, el 28,5% manifiesta que esta gestión conjunta no agiliza dichos procesos.

Tabla 52: Número de usuarios inscritos en la biblioteca* La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción de multimedia agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión de material didáctico

Tabla de contingencia

			13. La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material didáctico				Total
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Número de usuarios inscritos	Menos de 5.000	Recuento % del total	0 ,0%	1 4,8%	1 4,8%	1 4,8%	3 14,3%
	Desde 5.000 y menos de 10.000	Recuento % del total	1 4,8%	0 ,0%	2 9,5%	7 33,3%	10 47,6%
	Desde 10.000 y menos de 15.000	Recuento % del total	0 ,0%	1 4,8%	1 4,8%	1 4,8%	3 14,3%
	Desde 15.000 y menos de 20.000	Recuento % del total	2 9,5%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 9,5%
	"20.000 o mas	Recuento % del total	0 ,0%	1 4,8%	2 9,5%	0 ,0%	3 14,3%
Total	Recuento % del total	3 14,3%	3 14,3%	6 28,6%	9 42,9%	21* 100,0%	

*Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectaron seis respuestas en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,089 ^a	12	,037
Razón de verosimilitudes	20,597	12	,057
Asociación lineal por lineal	3,535	1	,060
N de casos válidos	21		

a. 20 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,29.

14. La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 53, los mayores porcentajes (37% y 25,9%) señalan estar Totalmente de acuerdo y De acuerdo con la mejora de la calidad de la oferta de servicios producto de la gestión conjunta. En lo opuesto, el 26% señala estar Totalmente en desacuerdo y Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En síntesis: Del total de las bibliotecas que dan respuesta al enunciado, se encuentra que el 70,3% señala que la gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios. En lo opuesto, el 26% considera que la gestión conjunta de ambos servicios no mejora la calidad de dicha oferta. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 53: La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	4	14,8	14,8	14,8
Bastante en desacuerdo	3	11,1	11,1	25,9
De acuerdo	7	25,9	25,9	51,9
Muy de acuerdo	2	7,4	7,4	59,3
Totalmente de acuerdo	10	37,0	37,0	96,3
No sabe o no responde	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 14. *La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios* (Tabla 54) se encuentra que:

En la tipología sistema de biblioteca (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor número de respuestas [11 de 15 casos] valoran positivamente la mejora de la calidad de la oferta de servicios producto de la gestión conjunta.

En la tipología biblioteca Central (6 casos que representan el 23,1% del total) la mitad de las respuestas valoran positivamente la mejora de la calidad de la oferta. En lo opuesto dos bibliotecas señalan estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) una biblioteca manifiesta estar Totalmente de acuerdo con el enunciado. En lo opuesto, otro establecimiento señala estar Bastante en desacuerdo.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) todos los establecimientos valoraron positivamente la mejora de la calidad de la oferta de servicios producto de la gestión conjunta.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que influye en como la gestión conjunta de la biblioteca y un servicio de producción de multimedia mejora la calidad de la oferta de los servicios a los usuarios (Tabla Contingencia, $p=0,613$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de bibliotecas, el 69,2% considera que una gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios. En lo opuesto, el 26,9% opina no estar de acuerdo con dicha posición. El 3,9% No sabe o no responde.

Tabla 54: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Tabla de contingencia

		14. La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios							
		Totalmente desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total	
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	2	2	5	2	4	0	15
		% del total	7,7%	7,7%	19,2%	7,7%	15,4%	,0%	57,7%
	Biblioteca central	Recuento	2	0	1	0	2	1	6
		% del total	7,7%	,0%	3,8%	,0%	7,7%	3,8%	23,1%
	Biblioteca de campus	Recuento	0	1	0	0	1	0	2
		% del total	,0%	3,8%	,0%	,0%	3,8%	,0%	7,7%
	Biblioteca de sede	Recuento	0	0	1	0	2	0	3
		% del total	,0%	,0%	3,8%	,0%	7,7%	,0%	11,5%
Total	Recuento	4	3	7	2	9	1	26*	
	% del total	15,4%	11,5%	26,9%	7,7%	34,6%	3,8%	100,0%	

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,862 ^a	15	,613
Razón de verosimilitudes	13,887	15	,534
Asociación lineal por lineal	1,033	1	,309
N de casos válidos	26		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de usuarios inscritos en biblioteca* (21 casos válidos) con el enunciado 14. *La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios* (Tabla 55) se encuentra que:

En el segmento que cuenta con menos de 5.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total el mayor número de respuestas [2 de 3 casos] valoran positivamente la mejora de la calidad de la oferta producto de la gestión conjunta. En lo opuesto, una biblioteca señala estar Bastante en desacuerdo.

En el segmento que cuenta con desde 5.000 y menos de 10.000 usuarios inscritos (10 casos que representan el 47,6% del total) el mayor número de respuestas [9 de los 10 casos] indican estar De acuerdo o Totalmente de acuerdo con el enunciado. En lo opuesto una biblioteca indica estar Totalmente en desacuerdo con la mejora de la calidad de la oferta a través de una gestión conjunta de ambos servicios.

En el segmento que cuenta con desde 10.000 y menos de 15.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) el mayor número de respuestas [2 de 3 casos] señalan estar De acuerdo o Totalmente de acuerdo en la mejora de la calidad producto de la gestión conjunta de ambos servicios.

En el segmento que cuenta con desde 15.000 y menos de 20.000 usuarios inscritos (2 casos que representan el 9,5% del total) todas las bibliotecas del segmento manifiestan estar Totalmente en desacuerdo en que dicha gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de los servicios.

En el segmento que cuenta con 20.000 o más usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) el mayor número de respuestas [2 de los 3 casos] indican estar De acuerdo o Muy de acuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de usuarios inscritos constituye un factor que influye en como la gestión conjunta de la biblioteca y un servicio de producción de multimedia mejora la calidad de la oferta de los servicios a los usuarios (Tabla Contingencia, $p=0,047$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con dependencia del número de usuarios inscritos, se encuentra que el 71,4% expresa que la gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios. En lo opuesto, el 28,6% manifiesta que dicha gestión conjunta no mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios.

Tabla 55: Número de usuarios inscritos en la biblioteca* La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Tabla de contingencia

			14. La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios					
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Número de usuarios inscritos	Menos de 5.000	Recuento % del total	0 ,0%	1 4,8%	1 4,8%	0 ,0%	1 4,8%	3 14,3%
	Desde 5.000 y menos de 10.000	Recuento % del total	1 4,8%	0 ,0%	2 9,5%	0 ,0%	7 33,3%	10 47,6%
	Desde 10.000 y menos de 15.000	Recuento % del total	0 ,0%	1 4,8%	1 4,8%	0 ,0%	1 4,8%	3 14,3%
	Desde 15.000 y menos de 20.000	Recuento % del total	2 9,5%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 9,5%
	"20.000 o mas	Recuento % del total	0 ,0%	1 4,8%	1 4,8%	1 4,8%	0 ,0%	3 14,3%
Total	Recuento % del total	3 14,3%	3 14,3%	5 23,8%	1 4,8%	9 42,9%	21* 100,0%	

*Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectaron seis respuestas en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,569 ^a	16	,047
Razón de verosimilitudes	23,231	16	,108
Asociación lineal por lineal	2,587	1	,108
N de casos válidos	21		

a. 25 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,10.

15. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 56, el mayor porcentaje (44,4%) señala estar De acuerdo en que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre ambos servicios. En lo opuesto, el 29,6% manifiesta estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En síntesis: Considerando el total de las bibliotecas que responden al enunciado, se encuentra que el 55,5% manifiesta que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para plantear dicha integración. En lo opuesto, el 40,8% considera que la estructura no es suficientemente flexible para plantear grados de integración. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 56: La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
Bastante en desacuerdo	8	29,6	29,6	40,7
De acuerdo	12	44,4	44,4	85,2
Muy de acuerdo	1	3,7	3,7	88,9
Totalmente de acuerdo	2	7,4	7,4	96,3
No sabe o no responde	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 15. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia (Tabla 57) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje (60% de la tipología) señala estar De acuerdo con la flexibilidad de la estructura organizativa para plantear la integración. En lo opuesto, cinco bibliotecas expresan estar Totalmente en desacuerdo y Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) la mitad de las respuestas valoran positivamente la flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad. En lo opuesto, la otra mitad indica estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con dicha flexibilidad.

En la biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) una biblioteca señala estar De acuerdo con la flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad. En lo opuesto, otra biblioteca manifiesta estar Bastante en desacuerdo.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) dos bibliotecas indican estar Bastante en desacuerdo con la flexibilidad de la estructura organizativa. En lo opuesto, una biblioteca señala estar De acuerdo.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que influya en como la flexibilidad de la estructura organizativa permite plantear cierto grado de integración entre ambos servicios (Tabla Contingencia, $p=0,481$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de bibliotecas se encuentra que el 53,8% considera que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia. En lo opuesto, el 42,4% considera la estructura organizativa de la universidad no es lo suficientemente flexible. El 3,8% No sabe o no responde.

Tabla 57: Tipo de biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia

Tabla de contingencia

		15. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia							
		Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total	
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	1	4	9	0	0	1	15
		% del total	3,8%	15,4%	34,6%	,0%	,0%	3,8%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	2	1	1	1	1	0	6
		% del total	7,7%	3,8%	3,8%	3,8%	3,8%	,0%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	0	1	1	0	0	0	2
		% del total	,0%	3,8%	3,8%	,0%	,0%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	2	1	0	0	0	3
		% del total	,0%	7,7%	3,8%	,0%	,0%	,0%	11,5%
Total		Recuento	3	8	12	1	1	1	26*
		% del total	11,5%	30,8%	46,2%	3,8%	3,8%	3,8%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,589 ^a	15	,481
Razón de verosimilitudes	13,999	15	,526
Asociación lineal por lineal	,504	1	,478
N de casos válidos	26		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 15. *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia* (Tabla 58) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las respuestas señalan estar Bastante en desacuerdo con la flexibilidad de la estructura organizativa.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las respuestas expresan estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con la flexibilidad de la estructura organizativa.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representan el 29,6% del total) la mitad de las bibliotecas valora positivamente la flexibilidad de la estructura organizativa. En lo opuesto, cuatro bibliotecas indican estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que atiende a 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6%) el mayor número de respuestas [11 de 15 casos] valora positivamente la flexibilidad de la estructura organizativa. En lo opuesto tres bibliotecas señalan estar Bastante en desacuerdo con dicha flexibilidad.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número carreras que atiende la biblioteca no constituye un factor que influye en como la flexibilidad de la estructura organizativa permite plantear grados de integración (Tabla Contingencia, $p=0,420$).

En síntesis: En el total de las bibliotecas, con independencia del número de carreras se encuentra que el 55,5% de las bibliotecas considera que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible. En lo opuesto, el 40,8% considera que la estructura no es lo suficientemente flexible. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 58: Número de carreras que atiende la biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia

Tabla de contingencia

		15. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y las iniciativas de soporte a la docencia					Total	
		Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo		No sabe o no responde
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento 0	2	0	0	0	0	2
		% del total ,0%	7,4%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento 1	1	0	0	0	0	2
		% del total 3,7%	3,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento 2	2	4	0	0	0	8
		% del total 7,4%	7,4%	14,8%	,0%	,0%	,0%	29,6%
26 carreras o más	Recuento 0	3	8	1	2	1	15	
	% del total ,0%	11,1%	29,6%	3,7%	7,4%	3,7%	55,6%	
Total		Recuento 3	8	12	1	2	1	27
		% del total 11,1%	29,6%	44,4%	3,7%	7,4%	3,7%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,450 ^a	15	,420
Razón de verosimilitudes	17,688	15	,279
Asociación lineal por lineal	4,319	1	,038
N de casos válidos	27		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

16. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente.

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 59, el mayor porcentaje de respuestas (11 casos que representan el 40,7% del total) manifiesta que existe un Mediano grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente. En lo opuesto, el 22,2% y 18,5% señalan que existe un Nulo o Bajo grado cooperación entre ambos servicios.

En síntesis: Del total de las bibliotecas el 59,2% manifiesta que existe un mayor grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de innovación docente. En lo opuesto, el 40,8% opina que este grado de cooperación es Nulo o Bajo.

Tabla 59: Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nulo	6	22,2	22,2	22,2
	Bajo	5	18,5	18,5	40,7
	Mediano	11	40,7	40,7	81,5
	Alto	3	11,1	11,1	92,6
	Altísimo	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 16. *Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente* (Tabla 60) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) los mayores porcentajes (33,3% de esta tipología) señalan que existe un grado de cooperación Mediano y Nulo entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) el mayor porcentaje de respuestas (50% de esta tipología) señalan que existe un Mediano grado de cooperación entre ambos servicios [3 de 6 casos].

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) una expresa que existe un Mediano grado cooperación entre el servicio de biblioteca y el servicio pedagógico. En lo opuesto, la otra considera que existe un Bajo grado de cooperación.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) el mayor porcentaje de las bibliotecas (66,6% de la tipología) indica que existe un Mediano o Alto grado de cooperación entre dichos servicios [2 de los 3 casos].

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que influye en el grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente (Tabla Contingencia, $p=0,847$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de bibliotecas, se encuentra que el 57,7% valora que existe un mayor grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de innovación docente. En lo opuesto el 42,3% lo califica como Nulo o Bajo.

Tabla 60: Tipo de biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente

Tabla de contingencia

			16. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente.					Total
			Nulo	Bajo	Mediano	Alto	Altísimo	
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	5	2	5	2	1	15
		% del total	19,2%	7,7%	19,2%	7,7%	3,8%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	1	1	3	0	1	6
		% del total	3,8%	3,8%	11,5%	,0%	3,8%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	0	1	1	0	0	2
		% del total	,0%	3,8%	3,8%	,0%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	1	1	1	0	3
		% del total	,0%	3,8%	3,8%	3,8%	,0%	11,5%
Total		Recuento	6	5	10	3	2	26*
		% del total	23,1%	19,2%	38,5%	11,5%	7,7%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,164 ^a	12	,847
Razón de verosimilitudes	8,628	12	,734
Asociación lineal por lineal	,473	1	,492
N de casos válidos	26		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 16. *Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente* (Tabla 61) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) una biblioteca califica el grado de cooperación como Mediano. En lo opuesto, otra biblioteca lo califica como Bajo.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las bibliotecas señalan que no existe cooperación entre ambos servicios.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representan el 29,6% del total) el mayor número de respuestas [5 de 8 casos] indican que existe un Mediano grado de cooperación entre biblioteca y el servicio pedagógico. En lo opuesto, dos bibliotecas lo califican como Nulo o Bajo.

En el segmento que atiende a 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6%) el mayor número de respuestas indican que existe un Mediano, Alto o Altísimo grado de cooperación [9 de los 15 casos]. En lo opuesto seis bibliotecas lo califican como Nulo o Bajo.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número carreras que atiende la biblioteca no constituye un factor que influye en el grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente (Tabla Contingencia, $p=0,446$).

En síntesis: Considerando el total de las respuestas, con independencia el número de carreras que atienden, se encuentra que el 59,2% manifiesta que existe un mayor grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de innovación docente. En lo opuesto, el 40,8% valora que el grado de cooperación es Nulo o Bajo.

Tabla 61: Número de carreras que atiende la biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente

Tabla de contingencia

			16. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente.					Total
			Nulo	Bajo	Mediano	Alto	Altísimo	
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento	0	1	1	0	0	2
		% del total	,0%	3,7%	3,7%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% del total	7,4%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento	1	1	5	1	0	8
		% del total	3,7%	3,7%	18,5%	3,7%	,0%	29,6%
	26 carreras o más	Recuento	3	3	5	2	2	15
		% del total	11,1%	11,1%	18,5%	7,5%	7,4%	55,6%
Total		Recuento	6	5	11	3	2	27
		% del total	22,2%	18,5%	40,7%	11,2%	7,4%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,991 ^a	12	,446
Razón de verosimilitudes	11,894	12	,454
Asociación lineal por lineal	,700	1	,403
N de casos válidos	27		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

17. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 62, el mayor porcentaje de respuestas (25,9%) indica estar Totalmente de acuerdo en que la gestión conjunta agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico, mientras el 22,2% señala estar De acuerdo. En lo opuesto, el 22,2% manifiesta estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En síntesis: Considerando el total de las respuestas, se encuentra que el 62,9% manifiesta que la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico. En lo opuesto, el 33,4% considera que esta gestión conjunta no agiliza dichos procesos. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 62: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
Bastante en desacuerdo	6	22,2	22,2	33,3
De acuerdo	6	22,2	22,2	55,6
Muy de acuerdo	4	14,8	14,8	70,4
Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9	96,3
No sabe o no responde	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 17. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico* (Tabla 63) se encuentra que:

En la tipología de sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de respuestas (66,6) señala estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo con el enunciado. En lo opuesto, cuatro bibliotecas señalan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo. El 3,8% No sabe o no responde.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) el mayor porcentaje (66,6%) indica estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo en la agilización de los procesos producto de la gestión conjunta. En lo opuesto, dos bibliotecas señalan estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) todas las bibliotecas señalan estar Bastante en desacuerdo en que la gestión conjunta agiliza los procesos relacionados con la gestión y producción.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) todas las bibliotecas indican estar De acuerdo o Totalmente de acuerdo con la agilización de los procesos producto de la gestión conjunta.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que influya en como la gestión conjunta entre biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico (Tabla Contingencia, $p=0,222$).

En síntesis: Considerando el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca, se encuentra que el 65,4% manifiesta que la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico. En lo opuesto el 30,8% considera que esta gestión conjunta no agiliza dichos procesos. El 3,8% No sabe o no responde.

Tabla 63: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico

Tabla de contingencia

			17. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico						
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	1	3	3	2	5	1	15
		% del total	3,8%	11,5%	11,5%	7,7%	19,2%	3,8%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	2	0	1	2	1	0	6
		% del total	7,7%	,0%	3,8%	7,7%	3,8%	,0%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	0	2	0	0	0	0	2
		% del total	,0%	7,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	0	2	0	1	0	3
		% del total	,0%	,0%	7,7%	,0%	3,8%	,0%	11,5%
Total		Recuento	3	5	6	4	7	1	26*
		% del total	11,5%	19,2%	23,1%	15,4%	26,9%	3,8%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,823 ^a	15	,222
Razón de verosimilitudes	17,935	15	,266
Asociación lineal por lineal	,480	1	,489
N de casos válidos	26		

a. 24 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 17. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico* (Tabla 64) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) una biblioteca señala estar De acuerdo con la agilización de los procesos producto de la gestión conjunta. En lo opuesto, una biblioteca indica estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) una respuesta manifiesta estar Bastante en desacuerdo y la otra Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representan el 29,6% del total del total) el mayor número de respuestas [6 de los 8 casos] señalan estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo en que la gestión conjunta agiliza los procesos. En lo opuesto, dos bibliotecas indican estar Bastante en desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.

En el segmento que atiende 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6% del total) el mayor número de respuestas [10 de los 15 casos] expresan estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo con el enunciado. En lo opuesto cuatro bibliotecas señalan estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de carreras no constituye un factor que influya en como la gestión conjunta entre biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico (Tabla Contingencia, $p=0,784$).

En síntesis: En el total de bibliotecas, con independencia del número de carreras que atienden, se encuentra que el 62,9% considera que la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos. En lo opuesto, el 33,4% considera que esta gestión conjunta no agiliza dichos procesos. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 64: Número de carreras que atiende la biblioteca* La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico

Tabla de contingencia

			17. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico					Total	
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo		No sabe o no responde
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento	0	1	1	0	0	0	2
		% del total	,0%	3,7%	3,7%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento	1	1	0	0	0	0	2
		% del total	3,7%	3,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento	1	1	3	1	2	0	8
		% del total	3,7%	3,7%	11,1%	3,7%	7,4%	,0%	29,6%
	26 carreras o más	Recuento	1	3	2	3	5	1	15
		% del total	3,7%	11,1%	7,4%	11,1%	18,5%	3,7%	55,6%
Total		Recuento	3	6	6	4	7	1	27
		% del total	11,1%	22,2%	22,2%	14,8%	25,9%	3,7%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,551 ^a	15	,784
Razón de verosimilitudes	11,405	15	,723
Asociación lineal por lineal	2,576	1	,108
N de casos válidos	27		

a. 24 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

18. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 65, el mayor porcentaje de las respuestas (29,6%) señala estar Totalmente de acuerdo con el enunciado. Mientras el 22,2% y 18,5% señalan estar De acuerdo o Muy de acuerdo con la mejora de la calidad producto de la gestión conjunta. En lo opuesto, seis bibliotecas expresan estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En síntesis: En el total de las respuestas se encuentra que el 70,3% de las bibliotecas manifiesta que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios. En lo opuesto, el 22,3% considera que dicha gestión conjunta no mejora la calidad de los servicios a los usuarios. El 7,4% No sabe o no responde.

Tabla 65: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	2	7,4	7,4	7,4
Bastante en desacuerdo	4	14,8	14,8	22,2
De acuerdo	6	22,2	22,2	44,4
Muy de acuerdo	5	18,5	18,5	63,0
Totalmente de acuerdo	8	29,6	29,6	92,6
No sabe o no responde	2	7,4	7,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipos de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 18. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios* (Tabla 66) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (73,3%) señalan que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios. En lo opuesto, dos bibliotecas señalan estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) el mayor porcentaje de las bibliotecas (66,6%) opinan que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de los servicios a usuarios. En lo opuesto, dos bibliotecas expresan estar Totalmente en desacuerdo.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) una biblioteca expresa estar Totalmente de acuerdo en que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de los servicios a usuarios. En lo opuesto, la otra biblioteca opina estar Bastante en desacuerdo.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) todas las bibliotecas señalan estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que influya en como la gestión conjunta entre biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de los servicios a los usuarios (Tabla Contingencia, $p=0,554$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de bibliotecas, se encuentra que el 73,1% considera que la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de innovación docente mejora la calidad de la oferta a los usuarios. En lo opuesto, el 19,2% considera estar Totalmente en Desacuerdo o Bastante en desacuerdo. El 7,7% No sabe o no responde.

Tabla 66: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Tabla de contingencia

			18. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios					Total	
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo		No sabe o no responde
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	0	2	4	3	4	2	15
		% del total	,0%	7,7%	15,4%	11,5%	15,4%	7,7%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	2	0	1	1	2	0	6
		% del total	7,7%	,0%	3,8%	3,8%	7,7%	,0%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	0	1	0	0	1	0	2
		% del total	,0%	3,8%	,0%	,0%	3,8%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	0	1	1	1	0	3
		% del total	,0%	,0%	3,8%	3,8%	3,8%	,0%	11,5%
Total		Recuento	2	3	6	5	8	2	26*
		% del total	7,7%	11,5%	23,1%	19,2%	30,8%	7,7%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,628 ^a	15	,554
Razón de verosimilitudes	14,173	15	,512
Asociación lineal por lineal	,125	1	,724
N de casos válidos	26		

a. 24 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 18. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios* (Tabla 67) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) una biblioteca manifiesta que la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio

pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios. En lo opuesto, la otra biblioteca expresa que la gestión conjunta no mejora la calidad de dicha oferta.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las respuestas opinan estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo en que la gestión conjunta mejora la calidad de dicha oferta.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representan el 29,6% del total) el mayor porcentaje (87,5% de este segmento) señalan estar De acuerdo, Muy de acuerdo y Totalmente de acuerdo que dicha gestión conjunta favorece el mejoramiento de la oferta de servicios a usuarios.

En el segmento que atiende 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6% del total) el mayor porcentaje (73,3% de este segmento) manifiestan estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de carreras no constituye un factor que influya en como la gestión conjunta entre biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios (Tabla Contingencia, $p=0,372$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia el número de carreras que atienden, se encuentra que el 70,3% de las bibliotecas opina que la gestión conjunta de ambos servicios mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios. En lo opuesto, el 22,3% indica que esta gestión conjunta no mejora la calidad de servicios a los usuarios. El 7,4% No sabe o no responde.

Tabla 67: Número de carreras que atiende la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Tabla de contingencia

			18. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios					Total	
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo		No sabe o no responde
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento	0	1	1	0	0	0	2
		% del total	,0%	3,7%	3,7%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento	1	1	0	0	0	0	2
		% del total	3,7%	3,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento	1	0	2	2	3	0	8
		% del total	3,7%	,0%	7,4%	7,4%	11,1%	,0%	29,6%
	26 carreras o más	Recuento	0	2	3	3	5	2	15
		% del total	,0%	7,4%	11,1%	11,2%	18,5%	7,4%	55,6%
Total		Recuento	2	4	6	5	8	2	27
		% del total	7,4%	14,8%	22,2%	18,6%	29,6%	7,4%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,149 ^a	15	,372
Razón de verosimilitudes	17,375	15	,297
Asociación lineal por lineal	4,230	1	,040
N de casos válidos	27		

a. 24 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

19. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio pedagógico de innovación docente

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 68, se encuentra que el mayor porcentaje (40,7% del total) señala estar De acuerdo que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración, mientras el 11,1% y 7,5% señalan estar Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo con el enunciado. En lo opuesto, diez bibliotecas expresan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo.

En síntesis: Considerando el total de las respuestas se encuentra que el 59,2% considera que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear dicha integración. En lo opuesto el 37,1% opina no estar De acuerdo con el enunciado. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 68: La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio pedagógico de innovación docente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
	Bastante en desacuerdo	7	25,9	25,9	37,0
	De acuerdo	11	40,7	40,7	77,8
	Muy de acuerdo	3	11,1	11,1	88,9
	Totalmente de acuerdo	2	7,4	7,4	96,3
	No sabe o no responde	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 19. *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio pedagógico de innovación docente* (Tabla 69) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor número de respuesta de esta tipología [10 de los 15 casos] expresa que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) la mitad de las bibliotecas considera que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para plantear cierto grado de integración entre ambos servicios. En lo opuesto, la otra señala estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) una biblioteca expresa que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente

flexible para poder plantear cierto grado de integración. En lo opuesto, la otra biblioteca manifiesta estar Bastante en desacuerdo con lo enunciado.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) el mayor número de respuestas [2 de 3 casos] señalan estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que influya en como la flexibilidad de la estructura organizativa permite plantear cierto grado de integración entre ambos servicios (Tabla Contingencia, $p=0,842$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca, se encuentra que el 57,7% considera que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre ambos servicios. En lo opuesto, el 38,5% manifiesta que esta estructura organizativa no es lo suficientemente flexible para plantear dicha integración. El 3,8% No sabe o no responde.

Tabla 69: Tipo de biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio pedagógico de innovación docente

Tabla de contingencia

			19. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente						Total
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	1	3	7	2	1	1	15
		% del total	3,8%	11,5%	26,9%	7,7%	3,8%	3,8%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuent	2	1	1	1	1	0	6
		% del total	7,7%	3,8%	3,8%	3,8%	3,8%	,0%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	0	1	1	0	0	0	2
		% del total	,0%	3,8%	3,8%	,0%	,0%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuent	0	2	1	0	0	0	3
		% del total	,0%	7,7%	3,8%	,0%	,0%	,0%	11,5%
Total		Recuent	3	7	10	3	2	1	26*
		% del total	11,5%	26,9%	38,5%	11,5%	7,7%	3,8%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,628 ^a	15	,842
Razón de verosimilitudes	10,216	15	,806
Asociación lineal por lineal	1,454	1	,228
N de casos válidos	26		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 19. *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio pedagógico de innovación docente* (Tabla 70) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las respuestas expresan estar Bastante en desacuerdo que la estructura organizativa de la universidad es lo suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las bibliotecas opinan estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representan el 29,6% del total) la mitad opina estar De acuerdo o Muy de acuerdo que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para plantear dicha integración. En lo opuesto, la otra manifiesta estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo en que exista flexibilidad para plantear dicha integración.

En el segmento que atiende 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6% del total) el mayor porcentaje (80% del segmento) expresa estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de carreras no constituye un factor que influya en como la flexibilidad de la estructura organizativa permite plantear cierto grado de integración entre ambos servicios (Tabla Contingencia, $p=0,333$).

En síntesis: En el total de las bibliotecas, con independencia del número de carreras que atienden, se encuentra que el 59,2% manifiesta que la estructura organizativa de la

universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente. En lo opuesto el 37,1% opina que dicha estructura organizativa no es lo suficientemente flexible. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 70: Número de carreras que atiende la biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio pedagógico de innovación docente

Tabla de contingencia

		19. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente					Total	
		Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo		No sabe o no responde
Número de carreras que atiende la biblioteca	Entre 1 y 5 carreras	Recuento	0	2	0	0	0	2
		% del total	.0%	7.4%	.0%	.0%	.0%	7.4%
	Entre 15 y 20 carreras	Recuento	1	1	0	0	0	2
		% del total	3.7%	3.7%	.0%	.0%	.0%	7.4%
	Entre 21 y 25 carreras	Recuento	2	2	3	1	0	8
		% del total	7.4%	7.4%	11.1%	3.7%	.0%	29.6%
	26 carreras o más	Recuento	0	2	8	2	2	15
		% del total	.0%	7.4%	29.6%	7.4%	7.5%	55.6%
Total		Recuento	3	7	11	3	2	27
		% del total	11.1%	25.9%	40.7%	11.1%	7.5%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,759 ^a	15	,333
Razón de verosimilitudes	18,463	15	,239
Asociación lineal por lineal	4,816	1	,028
N de casos válidos	27		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

20. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 71 se encuentra que el mayor porcentaje (44,4%) señala que existe un Nulo grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad. En lo opuesto, 25,9% de las bibliotecas expresa que existe un Mediano grado de cooperación entre ambos servicios.

En síntesis: En el total de las bibliotecas el 40,8% considera que existe cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica. En lo opuesto, el 59,2% manifiesta que este grado de cooperación es Nulo o Bajo.

Tabla 71: Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nulo	12	44,4	44,4	44,4
	Bajo	4	14,8	14,8	59,3
	Mediano	7	25,9	25,9	85,2
	Alto	2	7,4	7,4	92,6
	Altísimo	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 20. *Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad* (Tabla 72) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (53,3% de la tipología) encuentra que existe un Nulo o Bajo grado de cooperación entre ambos servicios [8 de los 15 casos]. En lo opuesto, el 46,6% indica que el grado de cooperación es Mediano, Alto o Altísimo.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) el 66,6% de las respuestas expresa que no existe cooperación. En lo opuesto, dos bibliotecas manifiestan que existe un Mediano grado de cooperación.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) todas las bibliotecas indican que no existe cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) el mayor número de bibliotecas [2 de 3 casos] manifiestan que existe un Bajo grado de cooperación entre ambos servicios. En lo opuesto, una biblioteca considera que existe un Mediano grado de cooperación.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que influye en el grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad (Tabla Contingencia, $p=0,400$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca, se encuentra que el 38,4% considera que existe un Mediano, Alto o Altísimo grado de cooperación. En lo opuesto, el 61,6% encuentra que el grado de cooperación es Bajo o Nulo.

Tabla 72: Tipo de biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad

Tabla de contingencia

			20. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad.					Total
			Nulo	Bajo	Mediano	Alto	Altísimo	
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	6	2	4	2	1	15
		% del total	23,1%	7,7%	15,4%	7,7%	3,8%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	4	0	2	0	0	6
		% del total	15,4%	,0%	7,7%	,0%	,0%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% del total	7,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	2	1	0	0	3
		% del total	,0%	7,7%	3,8%	,0%	,0%	11,5%
Total		Recuento	12	4	7	2	1	26*
		% del total	46,2%	15,4%	26,9%	7,7%	3,8%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipo de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,587 ^a	12	,400
Razón de verosimilitudes	14,115	12	,293
Asociación lineal por lineal	,512	1	,474
N de casos válidos	26		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 20. *Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad* (Tabla 73) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las bibliotecas califican el grado de cooperación como Bajo o Nulo.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) una biblioteca señala que existe un Mediano grado de cooperación entre ambos servicios. En lo opuesto, la otra biblioteca señala que no existe cooperación.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representan el 29,6% del total) la mitad de las bibliotecas expresan que existe un Mediano [3 de 8 casos] o Alto grado de cooperación [1 de los 8 casos]. En lo opuesto, una biblioteca manifiesta que existe un Bajo grado de cooperación, y las tres restantes indican que no existe cooperación.

En el segmento que atiende 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (46,6% del segmento) señala que no existe cooperación entre ambos servicios [7 de los 15 casos], mientras que el 13,3% considera que el grado de cooperación es Bajo [2 de los 15 casos]. En lo opuesto, seis bibliotecas expresan que existe un Mediano, Alto o Altísimo grado de cooperación.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número carreras que atiende la biblioteca no constituye un factor que influye en el grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica (Tabla Contingencia, $p=0,920$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia número de carreras que atienden, se encuentra que el 40,8% manifiesta que existe un Mediano, Alto o Altísimo grado de cooperación. En lo opuesto, el 59,2% lo califica como Bajo o Nulo.

Tabla 73: Número de carreras que atiende la biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad

Tabla de contingencia

			20. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad.					Total
			Nulo	Bajo	Mediano	Alto	Altísimo	
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento	1	1	0	0	0	2
		% del total	3,7%	3,7%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento	1	0	1	0	0	2
		% del total	3,7%	,0%	3,7%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento	3	1	3	1	0	8
		% del total	11,1%	3,7%	11,1%	3,7%	,0%	29,6%
	26 carreras o más	Recuento	7	2	3	1	2	15
		% del total	25,9%	7,4%	11,1%	3,7%	7,5%	55,6%
Total	Recuento	12	4	7	2	2	27	
	% del total	44,4%	14,8%	25,9%	7,4%	7,5%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,920 ^a	12	,920
Razón de verosimilitudes	6,964	12	,860
Asociación lineal por lineal	,614	1	,433
N de casos válidos	27		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

21. La gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza los procesos relacionados con la producción, edición, donación y canje del material bibliográfico

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 74 el mayor porcentaje de las respuestas (37%) indican estar Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza dichos procesos, mientras el 7,4% y el 25,9% manifiesta estar Muy de acuerdo y De acuerdo con el enunciado.

En síntesis: En el total de las respuestas dadas al enunciado se encuentra que el 70,3% manifiesta que la gestión conjunta entre biblioteca y el servicio de edición y publicación agiliza los procesos. En lo opuesto, el 22,3% señala estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado. El 7,4% No sabe o no responde.

Tabla 74: La gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza los procesos relacionados con la producción, edición, donación y canje del material

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
Bastante en desacuerdo	3	11,1	11,1	22,2
De acuerdo	7	25,9	25,9	48,1
Muy de acuerdo	2	7,4	7,4	55,6
Totalmente de acuerdo	10	37,0	37,0	92,6
No sabe o no responde	2	7,4	7,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 21. *La gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza los procesos relacionados con la producción, edición, donación y canje del material bibliográfico* (Tabla 75) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (66,6% de la tipología) indica que la gestión conjunta agiliza los procesos relacionados con la producción, difusión, donación y canje

de material bibliográfico. En lo opuesto, dos bibliotecas señalan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) la mitad de las respuestas opina que la gestión conjunta agiliza los procesos relacionados con la producción, difusión, donación y canje de material bibliográfico. En lo opuesto, dos bibliotecas señalan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) una biblioteca considera que la gestión conjunta de ambos servicios agiliza dichos procesos. En lo opuesto, la otra biblioteca señala estar Totalmente en desacuerdo.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) el mayor número de bibliotecas [2 de 3 casos] señala que la gestión conjunta agiliza los procesos internos. En lo opuesto, una biblioteca señala estar Bastante en desacuerdo.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de bibliotecas no constituye un factor que pueda influir en como la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza los procesos relacionados con la producción, edición, donación y canje del material bibliográfico (Tabla Contingencia, $p=0,709$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de bibliotecas, se encuentra que el 69,2% manifiesta que la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de edición y publicación de la productividad académica agiliza los procesos. En lo opuesto, el 23,1% expresa que la gestión conjunta no agiliza dichos proceso. El 7,7% No sabe o no responde.

Tabla 75: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza los procesos relacionados con la producción, edición, donación y canje del material bibliográfico

Tabla de contingencia

			21. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza los procesos relacionados con la producción, difusión, donación y canje del material bibliográfico						
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	1	1	6	2	4	1	15
		% del total	3,8%	3,8%	23,1%	7,7%	15,4%	3,8%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	1	1	1	0	2	1	6
		% del total	3,8%	3,8%	3,8%	,0%	7,7%	3,8%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	1	0	0	0	1	0	2
		% del total	3,8%	,0%	,0%	,0%	3,8%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	1	0	0	2	0	3
		% del total	,0%	3,8%	,0%	,0%	7,7%	,0%	11,5%
Total		Recuento	3	3	7	2	9	2	26*
		% del total	11,5%	11,5%	26,9%	7,7%	34,6%	7,7%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipo de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,604 ^a	15	,709
Razón de verosimilitudes	12,702	15	,625
Asociación lineal por lineal	,005	1	,943
N de casos válidos	26		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 21. *La gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza los procesos relacionados con la producción, edición, donación y canje del material bibliográfico* (Tabla 76) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las bibliotecas expresan que la gestión conjunta no agiliza los procesos relacionados con la producción, edición, donación y canje del material bibliográfico.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) una biblioteca señala que la gestión conjunta agiliza los procesos internos. En lo opuesto, la otra biblioteca expresa estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representan el 29,6% del total) el mayor porcentaje de las bibliotecas (87,5% del segmento) considera que la gestión conjunta agiliza los procesos internos. En lo opuesto, una biblioteca señala estar Totalmente en desacuerdo.

En el segmento que atiende a 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (73,3% del segmento) señala que la gestión conjunta agiliza los procesos. En lo opuesto dos bibliotecas señalan estar Bastante en desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de carreras no constituye un factor que pueda influir en como la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza los procesos relacionados con la producción, edición, donación y canje del material bibliográfico (Tabla Contingencia, $p=0,461$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia del número de carreras que atienden, se encuentra que el 70,3% manifiesta que la gestión conjunta agiliza los procesos relacionados con la producción, difusión, donación y canje del material bibliográfico. En lo opuesto, el 22,3% considera que dicha gestión conjunta no agiliza estos procesos. El 7,4% No sabe o No responde.

Tabla 76: Número de carreras que atiende la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza los procesos relacionados con la producción, edición, donación y canje del material bibliográfico

Tabla de contingencia

			21. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza los procesos relacionados con la producción, difusión, donación y canje del material bibliográfico					Total	
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo		No sabe o no responde
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento	1	1	0	0	0	0	2
		% del total	3,7%	3,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento	0	1	1	0	0	0	2
		% del total	,0%	3,7%	3,7%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento	1	0	2	1	4	0	8
		% del total	3,7%	,0%	7,4%	3,7%	14,8%	,0%	29,6%
	26 carreras o más	Recuento	1	1	4	1	6	2	15
		% del total	3,7%	3,7%	14,8%	3,7%	22,2%	7,4%	55,6%
Total	Recuento	3	3	7	2	10	2	27	
	% del total	11,1%	11,1%	25,9%	7,4%	37,0%	7,4%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,864 ^a	15	,461
Razón de verosimilitudes	15,121	15	,443
Asociación lineal por lineal	5,698	1	,017
N de casos válidos	27		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

22. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 77, el mayor porcentaje (37%) señala estar Totalmente de acuerdo en que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios, mientras el 18,5% y 11,1% señala estar Muy de acuerdo o De acuerdo con el enunciado.

En síntesis: En el total de las respuestas dadas al enunciado se encuentra el 66,6% de las bibliotecas expresa que la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de

edición y publicación de la productividad académica mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios. En lo opuesto el 26% expresa estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado. El 7,4% No sabe o no responde.

Tabla 77: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
Bastante en desacuerdo	4	14,8	14,8	25,9
De acuerdo	3	11,1	11,1	37,0
Muy de acuerdo	5	18,5	18,5	55,6
Totalmente de acuerdo	10	37,0	37,0	92,6
No sabe o no responde	2	7,4	7,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 22. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios* (Tabla 78) se encuentra que:

En la tipología sistemas de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (73,3% de la tipología) considera que la gestión conjunta de las bibliotecas mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios. En lo opuesto, tres bibliotecas expresan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) el mayor número de respuestas [3 de los 6 casos] opina que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios. En lo opuesto, dos bibliotecas manifiestan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) una biblioteca manifiesta estar Totalmente de acuerdo en que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios. En lo opuesto, la otra biblioteca expresa estar Totalmente en desacuerdo.

En tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) dos bibliotecas indican estar Totalmente de acuerdo con la mejora en la calidad de la oferta

producto de la gestión conjunta. En lo opuesto, una biblioteca señala estar Bastante en desacuerdo.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que pueda influir en como la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica mejora la calidad de la oferta de los servicios a usuarios (Tabla Contingencia, $p=0,746$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca, se encuentra que el 65,4% considera que la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios. En lo opuesto, el 26,9% señala estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado. El 7,7% No sabe o no responde.

Tabla 78: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Tabla de contingencia

			22. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios						Total
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	1	2	2	5	4	1	15
		% del total	3,8%	7,7%	7,7%	19,2%	15,4%	3,8%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	1	1	1	0	2	1	6
		% del total	3,8%	3,8%	3,8%	,0%	7,7%	3,8%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	1	0	0	0	1	0	2
		% del total	3,8%	,0%	,0%	,0%	3,8%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	1	0	0	2	0	3
		% del total	,0%	3,8%	,0%	,0%	7,7%	,0%	11,5%
Total		Recuento	3	4	3	5	9	2	26*
		% del total	11,5%	15,4%	11,5%	19,2%	34,6%	7,7%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipo de bibliotecas, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,098 ^a	15	,746
Razón de verosimilitudes	12,899	15	,610
Asociación lineal por lineal	,012	1	,913
N de casos válidos	26		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

Al cruzar la variable *número de usuarios inscritos en la biblioteca* (21 casos válidos) con el enunciado 22. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios* (Tabla 79) se encuentra que:

En el segmento que cuenta con menos de 5.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) dos bibliotecas expresan que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de los servicios a usuarios. En lo opuesto, una biblioteca señala estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta con desde 5.000 y menos de 10.000 usuarios inscritos (10 casos que representan el 47,6% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (80% del segmento) indican que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios. En lo opuesto, una biblioteca señala estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta desde 10.000 y menos de 15.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) el mayor número de respuestas [2 de los 3 casos] manifiestan que la gestión conjunta mejora la calidad de dichos servicios. En lo opuesto, una biblioteca manifiesta estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta desde 15.000 y menos de 20.000 usuarios inscritos (2 casos que representan el 9,5% del total) una biblioteca manifiesta estar Totalmente de acuerdo con la mejora en la calidad de la oferta de los servicios producto de la gestión conjunta. En lo opuesto, la otra biblioteca señala estar Totalmente en desacuerdo.

En el segmento que cuenta con 20.000 o más usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) Todas las bibliotecas manifiestan estar Muy de acuerdo con la mejora en la calidad producto de la gestión conjunta.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de usuarios inscritos no constituye un factor que pueda influir en como la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios (Tabla Contingencia, $p=0,124$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia del número de usuarios inscritos, el 76,1 % manifiesta que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios. En lo opuesto, el 19,1% señala estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado. El 4,8% No sabe o no responde.

Tabla 79: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Tabla de contingencia

			22. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios						
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total
Número de usuarios inscritos	Menos de 5.000	Recuento	1	0	1	0	1	0	3
		% del total	4,8%	,0%	4,8%	,0%	4,8%	,0%	14,3%
	Desde 5.000 y menos de 10.000	Recuento	1	0	1	1	6	1	10
		% del total	4,8%	,0%	4,8%	4,8%	28,6%	4,8%	47,6%
	Desde 10.000 y menos de 15.000	Recuento	0	1	1	0	1	0	3
	% del total	,0%	4,8%	4,8%	,0%	4,8%	,0%	14,3%	
	Desde 15.000 y menos de 20.000	Recuento	1	0	0	0	1	0	2
	% del total	4,8%	,0%	,0%	,0%	4,8%	,0%	9,5%	
	"20.000 o mas	Recuento	0	0	0	3	0	0	3
	% del total	,0%	,0%	,0%	14,3%	,0%	,0%	14,3%	
Total		Recuento	3	1	3	4	9	1	21*
		% del total	14,3%	4,8%	14,3%	19,0%	42,9%	4,8%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectaron seis respuestas en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,397 ^a	20	,124
Razón de verosimilitudes	23,540	20	,263
Asociación lineal por lineal	,017	1	,896
N de casos válidos	21		

a. 30 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,10.

23. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de edición, y publicación de la productividad académica de la universidad

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 80 el mayor porcentaje de las respuestas (33,3%) manifiesta estar Bastante en desacuerdo en que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre ambos servicios. En lo opuesto, el 29,6% señala estar De acuerdo con el enunciado.

En síntesis: En el total de las respuestas dadas al enunciado, el 51,8% manifiesta que existe flexibilidad en la estructura organizativa para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de edición y publicación. En lo opuesto, el 44,5% manifiesta estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 80: La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de edición, y publicación de la productividad académica de la universidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
Bastante en desacuerdo	9	33,3	33,3	44,4
De acuerdo	8	29,6	29,6	74,1
Muy de acuerdo	2	7,4	7,4	81,5
Totalmente de acuerdo	4	14,8	14,8	96,3
No sabe o no responde	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 23. *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de edición, y publicación de la productividad académica de la universidad* (Tabla 81) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representa el 57,7% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (66,6% de la tipología) considera que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para plantear cierto grado de integración. En lo opuesto, cuatro bibliotecas manifiestan estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) el mayor número de respuestas [4 de los 6 casos] manifiestan estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado. En lo opuesto, dos bibliotecas señalan estar Muy de acuerdo con la flexibilidad de la estructura organizativa que permite plantear grados de integración.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) todas las bibliotecas indican estar Bastante en desacuerdo con la flexibilidad de la estructura organizativa que permita plantear cierto grado de integración entre los servicios.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) dos bibliotecas manifiestan estar Bastante en desacuerdo con el enunciado. En lo opuesto, una biblioteca señala estar Totalmente de acuerdo.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que pueda influir en como la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de edición, y publicación de la productividad académica de la universidad (Tabla Contingencia, $p=0,082$).

En síntesis: Considerando el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca, se encuentra que el 50% manifiesta que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para plantear la integración de ambos servicios. En lo opuesto, el 46,2% señala estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado. El 3,8% No sabe o no responde.

Tabla 81: Tipo de biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de edición, y publicación de la productividad académica de la universidad

Tabla de contingencia

			23. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad						
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	1	3	8	0	2	1	15
		% del total	3,8%	11,5%	30,8%	,0%	7,7%	3,8%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	2	2	0	2	0	0	6
		% del total	7,7%	7,7%	,0%	7,7%	,0%	,0%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	0	2	0	0	0	0	2
		% del total	,0%	7,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	2	0	0	1	0	3
		% del total	,0%	7,7%	,0%	,0%	3,8%	,0%	11,5%
Total		Recuento	3	9	8	2	3	1	26*
		% del total	11,5%	34,6%	30,8%	7,7%	11,5%	3,8%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,111 ^a	15	,082
Razón de verosimilitudes	25,035	15	,049
Asociación lineal por lineal	,548	1	,459
N de casos válidos	26		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 23. *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de edición, y publicación de la productividad académica de la universidad* (Tabla 82) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las bibliotecas manifiestan estar Bastante en desacuerdo con la suficiente flexibilidad de la estructura organizativa para plantear cierto grado de integración entre los servicios.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) una biblioteca indica que la estructura organizativa es lo suficientemente flexible

para plantear grados de integración entre los servicios. En lo opuesto, la otra biblioteca señala estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representan el 29,6% del total) el mayor porcentaje de las bibliotecas (62,5% del segmento) manifiesta estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado. En lo opuesto, tres bibliotecas consideran que la estructura organizativa es suficientemente flexible.

En el segmento que atiende a 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (66,6% del segmento) expresan que la estructura organizativa es suficientemente flexible para permitir ciertos grados de integración. En lo opuesto, cuatro bibliotecas señalan estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de carreras no constituye un factor que pueda influir en como la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de edición, y publicación de la productividad académica de la universidad (Tabla Contingencia, $p=0,365$).

En síntesis: En el total de las bibliotecas, con independencia del número de carreras que atienden se encuentra que el 51,8% considera que la estructura organizativa es suficientemente flexible para plantear dicha integración. En lo opuesto el 44,5% manifiesta estar Totalmente en desacuerdo o Bastante en desacuerdo con el enunciado. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 82: Número de carreras que atiende la biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de edición, y publicación de la productividad académica de la universidad

Tabla de contingencia

		23. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad							
		Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total	
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento % del total	0 ,0%	2 7,4%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 7,4%	
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento % del total	1 3,7%	0 ,0%	1 3,7%	0 ,0%	0 ,0%	2 7,4%	
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento % del total	2 7,4%	3 11,1%	3 11,1%	0 ,0%	0 ,0%	8 29,6%	
	26 carreras o más	Recuento % del total	0 ,0%	4 14,8%	4 14,8%	2 7,4%	4 14,9%	1 3,7%	15 55,6%
	Total	Recuento % del total	3 11,1%	9 33,3%	8 29,6%	2 7,4%	4 14,9%	1 3,7%	27 100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,259 ^a	15	,365
Razón de verosimilitudes	19,414	15	,196
Asociación lineal por lineal	4,241	1	,039
N de casos válidos	27		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

24. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 83, se encuentra que el mayor porcentaje (55,6%) de las bibliotecas señala que no existe cooperación entre ambos servicios, mientras un 29,6% señala que el grado de cooperación es Bajo. En lo opuesto, el 7,4% lo califica como Mediano, y el 3,7% Alto.

En síntesis: En total de las bibliotecas que responden al enunciado se encuentra que el 11,1% manifiesta que existe cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas. En lo opuesto el 85,2% opina que este grado de cooperación es Bajo o Nulo. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 83: Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nulo	15	55,6	55,6	55,6
	Bajo	8	29,6	29,6	85,2
	Mediano	2	7,4	7,4	92,6
	Alto	1	3,7	3,7	96,3
	No sabe o no responde	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 24. *Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas* (Tabla 84) se encuentra que:

En la tipología de sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (80% de la tipología) indica que existe un Bajo o Nulo grado de cooperación entre ambos servicios [12 de 15 casos]. En lo opuesto, dos bibliotecas expresan que el grado de cooperación es Mediano o Alto.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) una respuesta manifiesta que el grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas es Bajo, mientras que cinco lo califican como Nulo.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) todas las respuestas consideran que no existe cooperación entre ambos servicios.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (66,6% de la tipología) expresa que el grado de cooperación es Bajo o Nulo [2 de 3 casos]. En lo opuesto, una biblioteca lo considera como mediano.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que pueda influir en el grado de cooperación existente entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas (Tabla Contingencia, $p=0,812$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de bibliotecas, se encuentra que el 11,6% de las bibliotecas consideran que existe cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas. En lo opuesto, el 84,6% manifiesta que este grado de cooperación es Nulo o Bajo. El 3,8% No sabe o no responde.

Tabla 84: Tipo de biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas

Tabla de contingencia

			24. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas.					Total
			Nulo	Bajo	Mediano	Alto	No sabe o no responde	
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	7	5	1	1	1	15
		% del total	26,9%	19,2%	3,8%	3,8%	3,8%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	5	1	0	0	0	6
		% del total	19,2%	3,8%	,0%	,0%	,0%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% del total	7,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	1	1	1	0	0	3
		% del total	3,8%	3,8%	3,8%	,0%	,0%	11,5%
Total	Recuento		15	7	2	1	1	26
	% del total		57,7%	26,9%	7,7%	3,8%	3,8%	100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable tipo de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,643 ^a	12	,812
Razón de verosimilitudes	8,261	12	,764
Asociación lineal por lineal	,396	1	,529
N de casos válidos	26		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 24. *Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas* (Tabla 85) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las respuestas indican que no existe cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las respuestas expresan que no existe cooperación entre ambos servicios.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representan el 29,6% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (62,5% del segmento) consideran que no existe cooperación entre ambos servicios [5 de 8 casos], mientras que tres respuestas lo califican como Bajo.

En el segmento que cuenta con 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (73,3% del segmento) opina que el grado de cooperación es Bajo o Nulo [11 de 15 casos]. En lo opuesto, dos bibliotecas consideran que el grado de cooperación es Mediano, y una lo califica como Alto.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de carreras no constituye un factor que pueda influir para lograr algún grado cooperación entre biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas (Tabla Contingencia, $p=0,873$).

En síntesis: En el total de bibliotecas, con independencia del número de carreras que atienden, el 11,1% considera que existe cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas. En lo opuesto, el 85,2% califica que el grado de cooperación es Bajo o Nulo. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 85: Número de carreras que atiende la biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas

Tabla de contingencia

			24. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas.					Total
			Nulo	Bajo	Mediano	Alto	No sabe o no responde	
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% del total	7,4%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% del total	7,4%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento	5	3	0	0	0	8
		% del total	18,5%	11,1%	,0%	,0%	,0%	29,6%
	26 carreras o más	Recuento	6	5	2	1	1	15
		% del total	22,2%	18,5%	7,4%	3,7%	3,7%	55,6%
Total		Recuento	15	8	2	1	1	27
		% del total	55,6%	29,6%	7,4%	3,7%	3,7%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,767 ^a	12	,873
Razón de verosimilitudes	9,232	12	,683
Asociación lineal por lineal	2,717	1	,099
N de casos válidos	27		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

25. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área.

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 86, se encuentra que el mayor porcentaje de las respuestas (29,6%) expresa estar Totalmente en desacuerdo que la gestión conjunta agiliza los procesos de ambos servicios, mientras que el 14,8% señala estar Bastante en desacuerdo. En lo opuesto, doce bibliotecas valoran positivamente la agilización de los procesos producto de una gestión conjunta.

En síntesis: En el total de las bibliotecas que responden al enunciado, el 44,4% manifiesta que la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área. En lo opuesto, 44,5% considera que esta gestión conjunta no agiliza dichos procesos. El 11,1% No sabe o no responde.

Tabla 86: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	8	29,6	29,6	29,6
Bastante en desacuerdo	4	14,8	14,8	44,4
De acuerdo	5	18,5	18,5	63,0
Muy de acuerdo	2	7,4	7,4	70,4
Totalmente de acuerdo	5	18,5	18,5	88,9
No sabe o no responde	3	11,1	11,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 25. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área* (Tabla 87) se encuentra que:

En la tipología sistema de biblioteca (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (53,3% de la tipología) manifiesta que la gestión conjunta agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área [8 de 15 casos]. En lo opuesto, el 33,3% expresa estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) el mayor número de respuestas [4 de 6 casos] opinan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado. En lo opuesto, una biblioteca señala estar Totalmente de acuerdo.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) una biblioteca considera estar Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta agiliza dichos procesos. En lo opuesto, la otra biblioteca expresa estar Totalmente en desacuerdo.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (66,6% de la tipología) indican estar De acuerdo o Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta agiliza los procesos internos [2 de 3 casos]. En lo opuesto, una biblioteca señala estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de bibliotecas no constituye un factor que influya en como la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción, organización y difusión del material didáctico (Tabla Contingencia, $p=0,822$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de bibliotecas, se encuentra que el 46,1% manifiesta que la gestión conjunta de ambos servicios agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área. En lo opuesto el 42,4% indica que la gestión conjunta no agiliza dichos procesos. El 11,5% No sabe o no responde.

Tabla 87: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área

Tabla de contingencia

		25. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área						
		Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento 4	1	4	2	2	2	15
		% del total 15,4%	3,8%	15,4%	7,7%	7,7%	7,7%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento 3	1	0	0	1	1	6
		% del total 11,5%	3,8%	,0%	,0%	3,8%	3,8%	23,1%
Biblioteca de Campus	Recuento 1	0	0	0	1	0	2	
	% del total 3,8%	,0%	,0%	,0%	3,8%	,0%	7,7%	
Biblioteca de Sede	Recuento 0	1	1	0	1	0	3	
	% del total ,0%	3,8%	3,8%	,0%	3,8%	,0%	11,5%	
Total		Recuento 8	3	5	2	5	3	26
		% del total 30,8%	11,5%	19,2%	7,7%	19,2%	11,5%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipo de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,967 ^a	15	,822
Razón de verosimilitudes	12,989	15	,603
Asociación lineal por lineal	,002	1	,961
N de casos válidos	26		

a. 24 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 25. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área* (Tabla 88) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) una respuesta considera estar De acuerdo que la gestión conjunta de ambos servicios agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área. En lo opuesto, la otra señala estar Totalmente en desacuerdo que la gestión conjunta agiliza dichos procesos.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) una respuesta manifiesta estar Bastante en desacuerdo con el enunciado y la otra Totalmente en desacuerdo.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representan el 29,6% del total) la mitad de las bibliotecas manifiesta estar De acuerdo, o Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos internos. En lo opuesto, la otra mitad expresa estar Bastante en desacuerdo y Totalmente en desacuerdo que la gestión conjunta agiliza dichos procesos.

En el segmento que atiende entre 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6% del total) El mayor porcentaje de las respuestas (46,6% del segmento) considera estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo con la agilización de los servicios producto de la gestión conjunta. En lo opuesto, el 33,3% señala estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de carreras no constituye un factor que influye en como la gestión conjunta de la biblioteca y un servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área (Tabla Contingencia, $p=0,569$).

En síntesis: En el total de las bibliotecas, con independencia el número de carreras que atienden, se encuentra que el 44,5% considera que la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área. En lo opuesto, el 44,4% expresa que la gestión conjunta no agiliza dichos procesos. El 11,1% No sabe o no responde.

Tabla 88: Número de carreras que atiende la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área

Tabla de contingencia

			25. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área						Total
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento	1	0	1	0	0	0	2
		% del total	3,7%	,0%	3,7%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento	1	1	0	0	0	0	2
		% del total	3,7%	3,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento	2	2	3	0	1	0	8
		% del total	7,4%	7,4%	11,1%	,0%	3,7%	,0%	29,6%
	26 carreras o más	Recuento	4	1	1	2	4	3	15
		% del total	14,8%	3,7%	3,7%	7,4%	14,8%	11,1%	55,6%
Total	Recuento	8	4	5	2	5	3	27	
	% del total	29,6%	14,8%	18,5%	7,4%	18,5%	11,1%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,433 ^a	15	,569
Razón de verosimilitudes	15,685	15	,403
Asociación lineal por lineal	2,758	1	,097
N de casos válidos	27		

a. 24 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

26. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 89, se encuentra que el mayor número de respuestas [13 de 27 casos] señala que la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios. En lo opuesto, once bibliotecas indican estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En síntesis: En el total de las bibliotecas que responden al enunciado, se encuentra que el 48,1% considera que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios. En lo opuesto, el 40,8% manifiesta que la gestión conjunta no mejora la calidad de dicho servicio. El 11,1% No sabe o no responde.

Tabla 89: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	6	22,2	22,2	22,2
Bastante en desacuerdo	5	18,5	18,5	40,7
De acuerdo	5	18,5	18,5	59,3
Muy de acuerdo	3	11,1	11,1	70,4
Totalmente de acuerdo	5	18,5	18,5	88,9
No sabe o no responde	3	11,1	11,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 26. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios* (Tabla 90) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (el 60% de la tipología) expresa estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta de ambos servicios mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios. En lo opuesto, el 26,6% indica estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) El mayor porcentaje de las respuestas (66,6% de la tipología) considera estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo que dicha gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios. En lo opuesto una biblioteca expresa estar Totalmente de acuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) una biblioteca señala estar Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta. En lo opuesto, la otra biblioteca manifiesta estar Totalmente en desacuerdo.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (66,6% de la tipología) indica estar De acuerdo o

Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta entre ambos servicios mejora la calidad de la oferta de dichos servicios. En lo opuesto, una biblioteca opina estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que influye en como la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de los servicios a los usuarios (Tabla Contingencia, $p=0,707$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de bibliotecas se encuentra que el 50% considera que la gestión conjunta de la biblioteca con el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de los servicios a los usuarios. En lo opuesto, el 38,5% manifiesta que la gestión conjunta no mejora la calidad de dichos servicios. El 11,5% No sabe o no responde.

Tabla 90: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Tabla de contingencia

			26. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios					Total	
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo		No sabe o no responde
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	2	2	4	3	2	2	15
		% del total	7,7%	7,7%	15,4%	11,5%	7,7%	7,7%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	3	1	0	0	1	1	6
		% del total	11,5%	3,8%	,0%	,0%	3,8%	3,8%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	1	0	0	0	1	0	2
		% del total	3,8%	,0%	,0%	,0%	3,8%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	1	1	0	1	0	3
		% del total	,0%	3,8%	3,8%	,0%	3,8%	,0%	11,5%
Total		Recuento	6	4	5	3	5	3	26
		% del total	23,1%	15,4%	19,2%	11,5%	19,2%	11,5%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipo de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,628 ^a	15	,707
Razón de verosimilitudes	14,715	15	,472
Asociación lineal por lineal	,138	1	,710
N de casos válidos	26		

a. 24 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,23.

Al cruzar la variable *número de usuarios inscritos en la biblioteca* (21 casos válidos) con el enunciado 26. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios* (Tabla 91) se encuentra que:

En el segmento que cuenta con menos de 5.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) el mayor número de respuestas [2 de 3 casos] señalan estar Bastante en desacuerdo y Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta desde 5.000 y menos de 10.000 usuarios inscritos (10 casos que representan el 47,6% del total) el mayor número de respuestas [7 de 10 casos] indican estar De acuerdo o Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a usuarios.

En el segmento que cuenta desde 10.000 y menos de 15.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (66,6% del segmento) expresan estar Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta de ambos servicios mejora de la calidad de la oferta del servicio a los usuarios. En lo opuesto, una biblioteca manifiesta estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta desde 15.000 y menos de 20.000 usuarios inscritos (2 casos que representan el 9,5% del total) todas las respuestas opinan estar Totalmente en desacuerdo que la gestión conjunta mejora la calidad de dicha oferta.

En el segmento que cuenta con 20.000 o más usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) dos bibliotecas indican estar Muy de acuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de usuarios inscritos no constituye un factor que influye en como la gestión conjunta de la biblioteca y un servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de los servicios a los usuarios (Tabla Contingencia, $p=0,094$).

En síntesis: En el total de las bibliotecas, con independencia del número de usuarios inscritos, el 57,1% manifiesta que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios. En lo opuesto, el 33,4% considera que esta gestión conjunta no mejora la calidad de dichos servicios. El 9,5% No sabe o no responde.

Tabla 91: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

Tabla de contingencia

			26. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios						
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total
Número de usuarios inscritos	Menos de 5.000	Recuento % del total	1 4,8%	1 4,8%	0 ,0%	0 ,0%	1 4,8%	0 ,0%	3 14,3%
	Desde 5.000 y menos de 10.000	Recuento % del total	2 9,5%	0 ,0%	4 19,0%	0 ,0%	3 14,3%	1 4,8%	10 47,6%
	Desde 10.000 y menos de 15.000	Recuento % del total	0 ,0%	1 4,8%	0 ,0%	1 4,8%	1 4,8%	0 ,0%	3 14,3%
	Desde 15.000 y menos de 20.000	Recuento % del total	2 9,5%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 9,5%
	"20.000 o mas	Recuento % del total	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 9,5%	0 ,0%	1 4,8%	3 14,3%
Total		Recuento % del total	5 23,8%	2 9,5%	4 19,0%	3 14,3%	5 23,8%	2 9,5%	21 100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectaron seis respuestas en blanco**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,677 ^a	20	,094
Razón de verosimilitudes	29,854	20	,072
Asociación lineal por lineal	,321	1	,571
N de casos válidos	21		

a. 30 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,19.

27. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en Tabla 92, se encuentra que el mayor porcentaje (29,6%) expresa estar Bastante en desacuerdo que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto

grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas. En lo opuesto, el 25,9% manifiesta estar De acuerdo con el enunciado.

En síntesis: En el total de las bibliotecas el 44,4% manifiesta que la estructura organizativa es suficientemente flexible para plantear cierto grado de integración entre ambos servicios. En lo opuesto, el 44,5% expresa que la estructura organizativa no es lo suficientemente flexible para plantear dicha integración. El 11,1% No sabe o no responde.

Tabla 92: La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	4	14,8	14,8	14,8
Bastante en desacuerdo	8	29,6	29,6	44,4
De acuerdo	7	25,9	25,9	70,4
Muy de acuerdo	2	7,4	7,4	77,8
Totalmente de acuerdo	3	11,1	11,1	88,9
No sabe o no responde	3	11,1	11,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 27. *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas* (Tabla 93) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (60% de la tipología) considera que la estructura organizativa es suficientemente flexible para plantear cierto grado de integración entre ambos servicios [9 de 15 casos].

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (66,6% de la tipología) expresan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado [4 de 6 casos]. En lo opuesto, una biblioteca opina estar Muy de acuerdo con la flexibilidad de la estructura organizativa, y la otra expresa estar Totalmente de acuerdo.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) el total de las respuestas indican estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) una biblioteca señala estar Totalmente de acuerdo que la estructura organizativa es suficientemente flexible para plantear cierto grado de integración entre ambos servicios. En lo opuesto, la otra biblioteca indica estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que influya en como la flexibilidad de la estructura organizativa permite plantear cierto grado de integración entre ambos servicios (Tabla Contingencia, $p=0,138$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca, se encuentra que el 46,1% manifiesta que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas. En lo opuesto, el 42,4% considera que la estructura organizativa no es suficientemente flexible para plantear dicha integración. El 11,5% No sabe o no responde.

Tabla 93: Tipo de biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas

Tabla de contingencia

			27. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas						
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	1	3	7	1	1	2	15
		% del total	3,8%	11,5%	26,9%	3,8%	3,8%	7,7%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	3	1	0	1	1	0	6
		% del total	11,5%	3,8%	,0%	3,8%	3,8%	,0%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	0	2	0	0	0	0	2
		% del total	,0%	7,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	1	0	0	1	1	3
		% del total	,0%	3,8%	,0%	,0%	3,8%	3,8%	11,5%
Total		Recuento	4	7	7	2	3	3	26
		% del total	15,4%	26,9%	26,9%	7,7%	11,5%	11,5%	100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,975 ^a	15	,138
Razón de verosimilitudes	21,754	15	,114
Asociación lineal por lineal	,093	1	,760
N de casos válidos	26		

a. 24 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 27. *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas* (Tabla 94) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) una biblioteca señala estar Bastante en desacuerdo que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) una biblioteca indica estar Bastante en desacuerdo con el enunciado, y la otra expresa estar Totalmente en desacuerdo.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representan el 29,6% del total) el mayor número de respuestas [5 de 8 casos] señalan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado. En lo opuesto, tres bibliotecas opinan estar De acuerdo.

En el segmento que cuenta con 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (60% de la tipología) considera que la estructura organizativa es lo suficientemente flexible para plantear cierto grado de integración entre ambos servicios [9 de 15 casos].

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número carreras que atiende la biblioteca no constituye un factor que influye en como la flexibilidad de la estructura organizativa permite plantear grados de integración (Tabla Contingencia, $p=0,545$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia del número de carreras que atienden, se encuentra que el 44,4% manifiesta que la estructura organizativa de la universidad es lo suficientemente flexible para plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas. En lo opuesto, el 44,5%

señala que la estructura organizativa no es flexible para plantear dicha integración. El 11,1% No sabe o no responde.

Tabla 94: Número de carreras que atiende la biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas

Tabla de contingencia

		27. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas					Total	
		Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo		No sabe o no responde
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento 0	1	0	0	0	1	2
		% del total ,0%	3,7%	,0%	,0%	,0%	3,7%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento 1	1	0	0	0	0	2
		% del total 3,7%	3,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento 2	3	3	0	0	0	8
		% del total 7,4%	11,1%	11,1%	,0%	,0%	,0%	29,6%
	26 carreras o más	Recuento 1	3	4	2	3	2	15
		% del total 3,7%	11,1%	14,8%	7,4%	11,1%	7,4%	55,6%
Total		Recuento 4	8	7	2	3	3	27
		% del total 14,8%	29,6%	25,9%	7,4%	11,1%	11,1%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,750 ^a	15	,545
Razón de verosimilitudes	16,132	15	,373
Asociación lineal por lineal	,121	1	,728
N de casos válidos	27		

a. 24 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

28. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 95, se encuentra que el mayor porcentaje (29,6%) señala que existe un Mediano grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes [8 de 27 casos], mientras que el 11,1% lo encuentra Alto, y el 7,4% Altísimo. En lo opuesto, el 25,9% lo califica como Bajo.

En síntesis: En el total de las bibliotecas que responden al enunciado, el 48,2% considera que existe cooperación entre ambos servicios. En lo opuesto, el 51,8% señala que el grado de cooperación es Nulo o Bajo.

Tabla 95: Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nulo	7	25,9	25,9	25,9
	Bajo	7	25,9	25,9	51,9
	Mediano	8	29,6	29,6	81,5
	Alto	3	11,1	11,1	92,6
	Altísimo	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 28. *Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes* (Tabla 96) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (73,3% de la tipología) encuentra que existe un Mediano, Alto o Altísimo grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes [11 de 15 casos]. En lo opuesto el 20% señala que el grado de cooperación es Bajo, mientras el 6,6% expresa que no existe cooperación entre ambos servicios.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) todas las bibliotecas califican que el grado de cooperación es Bajo o Nulo.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) todas las bibliotecas consideran que no existe cooperación entre ambos servicios.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (66,6% de la tipología) señalan que existe un Bajo o Nulo grado de cooperación [2 de 3 casos]. En lo opuesto, una biblioteca indica que existe un Mediano grado de cooperación entre ambos servicios.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que pueda influir en el grado de cooperación existente entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes (Tabla Contingencia, $p=0,184$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca, se encuentra que el 46,2% considera que existe cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes. En lo opuesto el 53,8% señala que el grado de cooperación es Bajo o Nulo.

Tabla 96: Tipo de biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes

Tabla de contingencia

			28. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes.					Total
			Nulo	Bajo	Mediano	Alto	Altísimo	
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	1	3	7	2	2	15
		% del total	3,8%	11,5%	26,9%	7,7%	7,7%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	3	3	0	0	0	6
		% del total	11,5%	11,5%	,0%	,0%	,0%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% del total	7,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	1	1	1	0	0	3
		% del total	3,8%	3,8%	3,8%	,0%	,0%	11,5%
Total		Recuento	7	7	8	2	2	26*
		% del total	26,9%	26,9%	30,8%	7,7%	7,7%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,157 ^a	12	,184
Razón de verosimilitudes	19,348	12	,080
Asociación lineal por lineal	5,737	1	,017
N de casos válidos	26		

a. 20 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

Al cruzar la variable *número de usuarios inscritos en la biblioteca* (21 casos válidos) con el enunciado 28. *Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes* (Tabla 97) se encuentra que:

En el segmento que cuenta con menos de 5.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) todas las bibliotecas califican el grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad como Bajo o Nulo.

En el segmento que cuenta desde 5.000 y menos de 10.000 usuarios inscritos (10 casos que representan el 47,6% del total) la mitad de las respuestas señalan que existe un Mediano, Alto o Altísimo grado de cooperación entre ambos servicios. En lo opuesto, la otra mitad señala que el grado de cooperación es Bajo o Nulo.

En el segmento que cuenta desde 10.000 y menos de 15.000 usuarios inscritos (3 casos que representa el 14,3% del total) dos bibliotecas manifiestan que existe un Mediano grado de cooperación entre ambos servicios. En lo opuesto, una biblioteca expresa que el grado de cooperación es Bajo.

En el segmento que cuenta desde 15.000 y menos de 20.000 usuarios inscritos (2 casos que representan el 9,5% del total) una biblioteca expresa que el grado de cooperación es Alto. En lo opuesto, la otra biblioteca considera que no existe cooperación entre ambos servicios.

En el segmento que cuenta con 20.000 o más usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) tres bibliotecas señalan que el grado de cooperación entre ambos servicios es Mediano o Altísimo.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de usuarios inscritos no constituye un factor que pueda influir para lograr algún grado cooperación entre biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes (Tabla Contingencia, $p=0,418$).

En síntesis: En el total de las bibliotecas, con independencia del número de usuarios inscritos, el 52,3% considera que existe cooperación entre biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes. En lo opuesto el 47,7% considera que el grado de cooperación es Nulo o Bajo.

Tabla 97: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes

Tabla de contingencia

			28. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes.					Total
			Nulo	Bajo	Mediano	Alto	Altísimo	
Número de usuarios inscritos	Menos de 5.000	Recuento	2	1	0	0	0	3
		% del total	9,5%	4,8%	,0%	,0%	,0%	14,3%
	Desde 5.000 y menos de 10.000	Recuento	2	3	3	1	1	10
		% del total	9,5%	14,3%	14,3%	4,8%	4,8%	47,6%
	Desde 10.000 y menos de 15.000	Recuento	0	1	2	0	0	3
		% del total	,0%	4,8%	9,5%	,0%	,0%	14,3%
	Desde 15.000 y menos de 20.000	Recuento	1	0	0	1	0	2
		% del total	4,8%	,0%	,0%	4,8%	,0%	9,5%
	"20.000 o mas	Recuento	0	0	2	0	1	3
		% del total	,0%	,0%	9,5%	,0%	4,8%	14,3%
Total		Recuento	5	5	7	2	2	21*
		% del total	23,8%	23,8%	33,3%	9,5%	9,5%	100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectaron seis respuestas en blanco**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,510 ^a	16	,418
Razón de verosimilitudes	18,568	16	,292
Asociación lineal por lineal	3,590	1	,058
N de casos válidos	21		

a. 25 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,19.

29. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 98 se encuentra que el mayor porcentaje (29,6%) indica que estar Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta entre ambos servicios agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante. En lo opuesto, el 22,2% expresa estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En síntesis: En el total de las de las bibliotecas que responden al enunciado el 62,9% indica que la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante. En lo opuesto, el 33,4% manifiesta que dicha gestión conjunta no agiliza los procesos. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 98: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	6	22,2	22,2	22,2
Bastante en desacuerdo	3	11,1	11,1	33,3
De acuerdo	6	22,2	22,2	55,6
Muy de acuerdo	3	11,1	11,1	66,7
Totalmente de acuerdo	8	29,6	29,6	96,3
No sabe o no responde	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 29. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante* (Tabla 99) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (80% de la tipología) manifiesta estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta agiliza dichos

procesos [12 de 15 casos]. En lo opuesto, el 20% señala estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (66,6%) expresa estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo que la gestión conjunta agiliza los procesos internos [4 de 6 casos]. En lo opuesto, una biblioteca señala estar Totalmente de acuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) una biblioteca indica estar De acuerdo que la gestión conjunta de ambos servicios agiliza dichos procesos. En lo opuesto, la otra biblioteca señala estar Totalmente en desacuerdo.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representa el 11,5% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (66,6% de la tipología) considera que la gestión conjunta agiliza los procesos internos [2 de 3 casos]. En lo opuesto, una biblioteca opina estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de bibliotecas no constituye un factor que influya en como la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante (Tabla Contingencia, $p=0,441$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca, se encuentra que el 61,5% señala que la gestión conjunta agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante. En lo opuesto, el 34,7% considera que esta gestión conjunta no agiliza los procesos mencionados. El 3,8% No sabe o no responde.

Tabla 99: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante

Tabla de contingencia

			29. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante						
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	2	1	3	3	6	0	15
		% del total	7,7%	3,8%	11,5%	11,5%	23,1%	,0%	57,7%
Biblioteca Central		Recuento	3	1	0	0	1	1	6
		% del total	11,5%	3,8%	,0%	,0%	3,8%	3,8%	23,1%
Biblioteca de Campus		Recuento	1	0	1	0	0	0	2
		% del total	3,8%	,0%	3,8%	,0%	,0%	,0%	7,7%
Biblioteca de Sede		Recuento	0	1	1	0	1	0	3
		% del total	,0%	3,8%	3,8%	,0%	3,8%	,0%	11,5%
Total		Recuento	6	3	5	3	8	1	26*
		% del total	23,1%	11,5%	19,2%	11,5%	30,8%	3,8%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,145 ^a	15	,441
Razón de verosimilitudes	17,313	15	,301
Asociación lineal por lineal	,879	1	,349
N de casos válidos	26		

a. 24 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 29. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante* (Tabla 100) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) dos bibliotecas señalan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo que la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos internos.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) dos bibliotecas consideran estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo que la gestión conjunta de ambos servicios agiliza dichos procesos.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representan el 29,6% del total) el mayor porcentaje de respuestas (75% del segmento) indica estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta agiliza los procesos internos [6 de 8 casos]. En lo opuesto dos bibliotecas señalan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que atiende 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6% del total) el mayor porcentaje de respuestas (73,3% del segmento) manifiesta estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo con la gestión conjunta [11 de 15 casos]. En lo opuesto, tres bibliotecas expresan estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de carreras no constituye un factor que influye en como la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante (Tabla Contingencia, $p=0,544$).

En síntesis: En el total de respuestas, con independencia del número de carreras que atienden, se encuentra que el 62,9% considera que la gestión conjunta de ambos servicios agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida a los estudiantes. En lo opuesto, el 33,4% considera que esta gestión conjunta no agiliza dichos procesos. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 100: Número de carreras que atiende la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante

Tabla de contingencia

			29. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante						
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total
Número de carreras que atiende la Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento	1	1	0	0	0	0	2
		% del total	3,7%	3,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento	1	1	0	0	0	0	2
		% del total	3,7%	3,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento	1	1	3	1	2	0	8
		% del total	3,7%	3,7%	11,1%	3,7%	7,4%	,0%	29,6%
	26 carreras o más	Recuento	3	0	3	2	6	1	15
		% del total	11,1%	,0%	11,1%	7,4%	22,2%	3,7%	55,6%
Total		Recuento	6	3	6	3	8	1	27
		% del total	22,2%	11,1%	22,2%	11,1%	29,6%	3,7%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,763 ^a	15	,544
Razón de verosimilitudes	15,282	15	,431
Asociación lineal por lineal	4,771	1	,029
N de casos válidos	27		

a. 24 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

30. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios dirigidos a los estudiantes

Considerando el total de las bibliotecas universitarias (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 101, el mayor porcentaje (37%) señala estar Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta de ambos servicios mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes. En lo opuesto el 22,2% expresa estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En síntesis: En el total de las bibliotecas que responden al enunciado el 59,2% indica que la gestión conjunta de biblioteca con el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio dirigido al estudiante. En lo opuesto, el

37,1% considera que la gestión conjunta no mejora la calidad de dicho servicio. El 3,7% No sabe o no responde.

Tabla 101: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	6	22,2	22,2	22,2
Bastante en desacuerdo	4	14,8	14,8	37,0
De acuerdo	3	11,1	11,1	48,1
Muy de acuerdo	3	11,1	11,1	59,3
Totalmente de acuerdo	10	37,0	37,0	96,3
No sabe o no responde	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 30. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes* (Tabla 102) se encuentra que:

En la tipología sistema de bibliotecas (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de respuestas (80% de la tipología) señala que la gestión conjunta entre ambos servicios mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes [12 de 15 casos]. En lo opuesto, tres bibliotecas expresan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) el mayor porcentaje de respuestas (66,6% de la tipología) considera estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo que la gestión conjunta mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes [4 de 6 casos]. En lo opuesto, una biblioteca indica estar Totalmente de acuerdo con la gestión conjunta.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total %) una biblioteca manifiesta estar De acuerdo con el enunciado. En lo opuesto la otra biblioteca expresa estar Totalmente en desacuerdo.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) dos bibliotecas señalan estar Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta de ambos servicios mejora la calidad de dicho servicio. En lo opuesto, una biblioteca indica estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que influye en como la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes (Tabla Contingencia, $p=0,301$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de biblioteca, se encuentra que el 61,5% opina que la gestión conjunta mejora la calidad de los servicios dirigido a los estudiantes. En lo opuesto, el 34,7% expresa Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado. El 3,8% No sabe o no responde.

Tabla 102: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes

Tabla de contingencia

		30. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes						
		Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sabe o no responde	Total
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento 2	1	2	3	7	0	15
		% del total 7,7%	3,8%	7,7%	11,5%	26,9%	,0%	57,7%
Biblioteca Central		Recuento 3	1	0	0	1	1	6
		% del total 11,5%	3,8%	,0%	,0%	3,8%	3,8%	23,1%
Biblioteca de Campus		Recuento 1	0	1	0	0	0	2
		% del total 3,8%	,0%	3,8%	,0%	,0%	,0%	7,7%
Biblioteca de Sede		Recuento 0	1	0	0	2	0	3
		% del total ,0%	3,8%	,0%	,0%	7,7%	,0%	11,5%
Total		Recuento 6	3	3	3	10	1	26*
		% del total 23,1%	11,5%	11,5%	11,5%	38,5%	3,8%	100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,304 ^a	15	,301
Razón de verosimilitudes	18,730	15	,226
Asociación lineal por lineal	,315	1	,575
N de casos válidos	26		

a. 23 casillas (95,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Al cruzar la variable *número de usuarios inscritos en la biblioteca* (21 casos válidos) con el enunciado 30. *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes* (Tabla 103) se encuentra que:

En el segmento que cuenta con menos de 5.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) dos bibliotecas opinan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo que la gestión conjunta mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes. En lo opuesto, una biblioteca expresa estar De acuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta desde 5.000 y menos de 10.000 (10 casos que representan el 47,6% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (80% del segmento) manifiesta que la gestión conjunta mejora la calidad de la oferta de los servicios dirigidos a los estudiantes [8 de 10 casos]. En lo opuesto, dos bibliotecas señalan estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta desde 10.000 y menos de 15.000 usuarios inscritos (3 casos que representan el 14,3% del total) tres bibliotecas manifiestan estar De acuerdo o Totalmente de acuerdo que la gestión conjunta mejora la calidad de dichos servicios.

En el segmento que cuenta desde 15.000 y menos de 20.000 usuarios inscritos (2 casos que representan el 9,5% del total) todas las bibliotecas señalan estar Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En el segmento que cuenta con 20.000 usuarios o más (3 casos que representan el 14,3% del total) tres bibliotecas manifiestan estar Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo con la mejora en la calidad de los servicios producto de la gestión conjunta.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número de usuarios inscritos no constituye un factor que influye en como la gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes (Tabla Contingencia, $p=0,029$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia del número de usuarios inscritos, se encuentra que el 71,4% señala que la gestión conjunta del servicio de biblioteca con el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio a los estudiantes. En lo opuesto, el 28,6% manifiesta que la gestión conjunta no mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes.

Tabla 103: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes

Tabla de contingencia

			30. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes					
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Número de usuarios inscritos	Menos de 5.000	Recuento	1	1	1	0	0	3
		% del total	4,8%	4,8%	4,8%	,0%	,0%	14,3%
	Desde 5.000 y menos de 10.000	Recuento	2	0	0	1	7	10
		% del total	9,5%	,0%	,0%	4,8%	33,3%	47,6%
	Dede 10.000 y menos de 15.000	Recuento	0	0	1	0	2	3
	% del total	,0%	,0%	4,8%	,0%	9,5%	14,3%	
	Desde 15.000 y menos de 20.000	Recuento	2	0	0	0	0	2
	% del total	9,5%	,0%	,0%	,0%	,0%	9,5%	
	"20.000 o mas	Recuento	0	0	0	2	1	3
	% del total	,0%	,0%	,0%	9,5%	4,8%	14,3%	
Total		Recuento	5	1	2	3	10	21*
		% del total	23,8%	4,8%	9,5%	14,3%	47,6%	100,0%

***Corresponde al número de casos válidos de la variable número de usuarios inscritos, donde se detectaron seis respuestas en blanco**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,303 ^a	16	,029
Razón de verosimilitudes	26,093	16	,053
Asociación lineal por lineal	,135	1	,713
N de casos válidos	21		

a. 25 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,10.

31. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes

Considerando el total de las bibliotecas universitarias que responden a este enunciado (27 establecimientos) y tal como se observa en la Tabla 104, el mayor porcentaje de las respuestas (37%) expresa estar De acuerdo que la estructura organizativa es suficientemente flexible para plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad. En lo puesto, el 22,2% señala estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En síntesis: En el total de las bibliotecas que responden al enunciado se encuentra que el 59,2% manifiesta que la estructura organizativa de la universidad es lo suficientemente flexible para plantear cierto grado de integración entre ambos servicios. En lo opuesto, el 40,8% considera que la estructura organizativa de la universidad no es flexible para plantear dicha integración.

Tabla 104: La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	18,5	18,5	18,5
	Bastante en desacuerdo	6	22,2	22,2	40,7
	De acuerdo	10	37,0	37,0	77,8
	Muy de acuerdo	2	7,4	7,4	85,2
	Totalmente de acuerdo	4	14,8	14,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Al cruzar la variable *tipo de biblioteca* (26 casos válidos) con el enunciado 31. *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes* (Tabla 105) se encuentra que:

En la tipología sistema de biblioteca (15 casos que representan el 57,7% del total) el mayor porcentaje de las respuestas (80% de la tipología) considera que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración [12 de 15 casos]. En lo opuesto, tres bibliotecas manifiestan estar Bastante en desacuerdo con el enunciado.

En la tipología biblioteca central (6 casos que representan el 23,1% del total) el mayor número de respuestas [4 de 6 casos] opinan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado. En lo opuesto, dos bibliotecas señalan estar De acuerdo o Muy de acuerdo con la flexibilidad de la estructura organizativa que permite plantear grados de integración.

En la tipología biblioteca de campus (2 casos que representan el 7,7% del total) el total de las respuestas indican estar Totalmente en desacuerdo que la estructura organizativa es suficientemente flexible para permitir grados de integración entre ambos servicios.

En la tipología biblioteca de sede (3 casos que representan el 11,5% del total) dos bibliotecas consideran estar Bastante en desacuerdo con el enunciado. En lo opuesto, una biblioteca señala estar Totalmente de acuerdo.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que la tipología de biblioteca no constituye un factor que influya en como la flexibilidad de la estructura organizativa permite plantear cierto grado de integración entre ambos servicios (Tabla Contingencia, $p=0,026$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia de la tipología de bibliotecas, se encuentra que el 57,7% manifiesta que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear la integración de ambos servicios. En lo opuesto, el 42,3% señala la estructura organizativa no es flexible para plantear cierto grado de integración entre ambos servicios.

Tabla 105: Tipo de biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes

Tabla de contingencia

		31. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes						
		Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total	
Tipo de biblioteca	Sistema de Bibliotecas	Recuento	0	3	8	1	3	15
		% del total	,0%	11,5%	30,8%	3,8%	11,5%	57,7%
	Biblioteca Central	Recuento	3	1	1	1	0	6
		% del total	11,5%	3,8%	3,8%	3,8%	,0%	23,1%
	Biblioteca de Campus	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% del total	7,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	7,7%
	Biblioteca de Sede	Recuento	0	2	0	0	1	3
		% del total	,0%	7,7%	,0%	,0%	3,8%	11,5%
Total		Recuento	5	6	9	2	4	26*
		% del total	19,2%	23,1%	34,6%	7,7%	15,4%	100,0%

*Corresponde al número de casos válidos de la variable tipología de biblioteca, donde se detectó una respuesta en blanco

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,207 ^a	12	,026
Razón de verosimilitudes	24,897	12	,015
Asociación lineal por lineal	2,000	1	,157
N de casos válidos	26		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

Al cruzar la variable *número de carreras que atiende la biblioteca* (27 casos válidos) con el enunciado 31. *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigida a los estudiantes* (Tabla 106) se encuentra que:

En el segmento que atiende entre 1 y 5 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) todas las bibliotecas expresan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con la suficiente flexibilidad de la estructura organizativa para plantear cierto grado de integración entre ambos servicios.

En el segmento que atiende entre 15 y 20 carreras (2 casos que representan el 7,4% del total) dos bibliotecas expresan estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo que la estructura organizativa es flexible para plantear grados de integración entre dichos servicios.

En el segmento que atiende entre 21 y 25 carreras (8 casos que representan el 29,6% del total) la mitad de las bibliotecas opina estar De acuerdo, Muy de acuerdo o Totalmente de acuerdo con el enunciado. En lo opuesto, la otra mitad considera estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para plantear grados de integración entre ambos servicios.

En segmento que atiende 26 carreras o más (15 casos que representan el 55,6% del total) el mayor porcentaje de respuestas (80% del segmento) indican que la estructura organizativa es suficientemente flexible para permitir grados de integración [12 de 15 casos]. En lo opuesto, tres bibliotecas expresan estar Bastante en desacuerdo y Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

En relación al análisis de prueba de chi-cuadrado calculado se puede concluir que el número carreras que atiende la biblioteca no constituye un factor que influye en como la flexibilidad de la estructura organizativa permite plantear grados de integración entre ambos servicios (Tabla Contingencia, $p=0,637$).

En síntesis: En el total de las respuestas, con independencia del número de carreras que atienden, se encuentra que el 59,2% considera que la estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre ambos servicios. En lo opuesto el 40,8% manifiesta estar Bastante en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo con el enunciado.

Tabla 106: Número de carreras que atiende la biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes

Tabla de contingencia

			31.La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible					Total
			Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Número de carreras que atiende La Biblioteca	Entre 1 y 5 Carreras	Recuento	1	1	0	0	0	2
		% del total	3,7%	3,7%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 15 y 20 Carreras	Recuento	1	1	0	0	0	2
		% del total	3,7%	3,7%	,0%	,0%	,0%	7,4%
	Entre 21 y 25 Carreras	Recuento	2	2	2	1	1	8
		% del total	7,4%	7,4%	7,4%	3,7%	3,7%	29,6%
	26 carreras o más	Recuento	1	2	8	1	3	15
		% del total	3,7%	7,4%	29,6%	3,7%	11,1%	55,6%
Total		recuento	5	6	10	2	4	27
		% del total	18,5%	22,2%	37,0%	7,4%	14,8%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,761 ^a	12	,637
Razón de verosimilitudes	11,360	12	,498
Asociación lineal por lineal	4,630	1	,031
N de casos válidos	27		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

5.3 Contexto actual de las bibliotecas universitarias de Chile

Las preguntas del Apartado III. *Contexto actual de las bibliotecas universitarias de Chile* responden a las preguntas 5 y 6 de la investigación. El propósito general fue proporcionar información sobre la existencia de proyectos o líneas de actuación orientados a la integración de algunos de los elementos o características del concepto CRAI y conocer si actualmente se encuentran en desarrollo objetivos transversales de entrega de servicios con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación.

Además, aportó información por parte de los directivos respecto a la posible implementación del modelo CRAI a nivel de bibliotecas universitarias de Chile, quienes también facilitaron información o comentarios sobre los temas consultados, que sirven para complementar el desarrollo de las conclusiones en relación al nuevo modelo de biblioteca universitaria anglosajón u otros aspectos sobre las nuevas bibliotecas universitarias chilenas.

32. ¿Existe algún proyecto o línea de actuación en curso en su biblioteca para ser cada vez más parte activa y esencial del Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación CRAI?

En este contexto, 14 bibliotecas dieron respuesta a esta pregunta abierta (un 52% del total de 27 establecimientos que dieron respuesta a la encuesta). En las respuestas vertidas por las diferentes bibliotecas, se identificaron proyectos o líneas de actuación orientadas a la integración que fueron agrupados en tres categorías: Pedagogía e innovación docente, bibliotecarios y documentalistas, y líneas futuras de desarrollo. A continuación se presentan los proyectos o líneas de actuación que se encuentran en proceso, en relación a la temática desarrollada y a la universidad a la cual pertenecen.

➤ **Pedagogía e innovación docente:**

Participación en el Programa de Virtualización de Asignaturas VRA – Universidad del Bío-Bío.

Incorporación de recursos electrónicos de biblioteca en la plataforma de los cursos de las carreras, en forma On line – Universidad Católica del Maule.

Participación en la creación del Centro de Innovación y Desarrollo Docente – Universidad Católica de la Santísima Concepción.

Gestión del repositorio de objetos de Aprendizaje para la docencia y el aprendizaje – Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Participación en la creación del Magister en Tecnologías de Información y Comunicación TIC Universidad Católica de la Santísima Concepción.

➤ **Bibliotecarios y documentalistas:**

Realización de cursos de Inducción en el uso de recursos y servicios de biblioteca – Universidad de La Serena.

Realización de cursos de Recuperación Avanzada de Información, dispuesto en bases de datos – Universidad de La Serena.

Realización de capacitación en recursos de información digital – Universidad Arturo Prat.

Programa de Alfabetización en Información – Universidad de Playa Ancha.

Creación de la Unidad de Habilidades Informacionales para el desarrollo de competencias informacionales – Universidad Andrés Bello.

Creación de la biblioteca digital institucional – Universidad del Mar.

➤ **Líneas futuras de desarrollo:**

Incorporación de la biblioteca en los procesos de aprendizaje e investigación – Universidad de Talca.

Gestión de contenidos digitales de excelencia para la docencia – Universidad de Talca.

Incorporación a nivel de cursos o asignaturas de carreras los talleres de capacitación que dicta la biblioteca como asignatura obligatoria – Universidad Santo Tomás.

Participación del equipo profesional de biblioteca en reuniones sobre los Planes de Mejora de la institución – Universidad de Antofagasta.

Iniciación de trabajo o relación con el área de docencia e investigación – Universidad de Temuco.

Del mismo modo, en las respuestas entregadas por las diferentes bibliotecas, se identificaron objetivos transversales de entrega de servicios con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación, que fueron agrupados en dos categorías: Información institucional, y edición y publicación de la productividad académica de la universidad. A continuación se presentan los objetivos transversales “servicios” que se encuentran en desarrollo y la universidad a la cual pertenecen.

➤ **Información Institucional:**

Administración del Portal Web institucional – Universidad de Chile.

Reformulación de la página web de biblioteca – Universidad de La Serena.

➤ **Edición y publicación de la productividad académica de la universidad:**

Administración del repositorio académico de la universidad – Universidad de Chile.

Administración del sistema de publicaciones de tesis electrónicas y la publicación de revistas electrónicas editadas en la universidad – Universidad de Chile.

Administración de la Biblioteca Electrónica para la Investigación Científica Chilena (BEIC) – Universidad de Bío-Bío.

33. ¿Cuál es su percepción respecto a la posible implementación del modelo CRAI a nivel de bibliotecas universitarias de Chile?

En este ámbito se recibieron 15 respuestas a esta pregunta abierta (un 56% del total de las 27 bibliotecas que respondieron la encuesta). A continuación se presentan las respuestas proporcionadas por los diferentes directivos sobre la posible implementación del modelo CRAI a nivel de las bibliotecas universitarias de Chile:

“La biblioteca tiene que posicionarse en el entorno, y ser cada vez más participativa en el quehacer docente”.

“La información, se nace y renace en las bibliotecas, por lo que el modelo debiera ser aplicable. Se deben fomentar las buenas relaciones con docencia e investigación para fortalecer el modelo”.

“La implementación del modelo debe evaluarse dentro del marco de la gestión estratégica institucional y organizacional. El modelo no es factible implementarlo sin adecuarlo a estos conceptos, pues puede generar expectativas que no se cumplirán dado que cada organización en sí tiene circunstancias particulares”.

“Sería una fuerte innovación en el ámbito académico, ya que produciría una sinergia entre agentes orientados al éxito de la gestión académico-estudiantil”.

“En la misión de nuestro sistema de bibliotecas, nos vemos como un CRAI. Es altamente necesario migrar a este nuevo concepto, para ser parte activa de los nuevos modelos educativos”.

“Mi percepción es que existirá un cambio de rol en el profesional bibliotecólogo con la implementación del CRAI”.

“Percibo que sería muy buena la implementación de este modelo, basándome en la experiencia y resultados positivos del modelo CRA de Educación Básica y Media de la educación chilena”.

“Considero fundamental que la biblioteca universitaria pueda implementar este modelo que apoye efectivamente el sistema de aprendizaje e investigación, y le permita el involucramiento con la vida académica. Evidentemente se requiere un apoyo de la alta dirección, una inversión en infraestructura y equipamiento computacional”.

“Es positiva. Aspectos a considerar: La estructura organizacional, infraestructura, personal y recursos financieros”.

“Creo que es muy factible para las bibliotecas, pero esta transformación o cambio está muy ligado al cambio de perfil de los profesionales que trabajan en ellas”.

“Lo encuentro positivo, ya que los usuarios podrán utilizar todos los recursos pedagógicos (materiales, informáticos, etc.) disponibles en su aprendizaje (aprender haciendo)”.

“Su implementación es necesaria, a nivel de todas las bibliotecas universitarias”.

“Es importante la incorporación del modelo CRAI como una norma obligatoria para todas las instituciones de Educación Superior”.

“Nosotros lo somos desde el año 2000. Sus bases fueron puestas en el año 1995. Hoy profundizamos el Plan Estratégico. En él, se profundiza la idea de una biblioteca como espacio de aprendizaje inteligente, lúdico y acogedor”.

“Estimo que es un paso necesario que se debe dar. Cuando los recursos financieros son más nulos que escasos, como es la situación de nuestra universidad, es la oportunidad de planificar y poner dicho proyecto en las carpetas de desarrollo a corto plazo de las autoridades”.

34. Si desea realizar algún comentario sobre los temas consultados, y la relación que existe con el nuevo modelo de biblioteca universitaria anglosajón, u otros aspectos sobre las nuevas bibliotecas universitarias chilenas, se agradece el valioso aporte.

En este contexto 15 encuestados facilitaron algún comentario sobre los temas consultados y la relación existente con el nuevo modelo anglosajón, u otros aspectos sobre las nuevas bibliotecas universitarias chilenas (56% del total de las 27 bibliotecas que respondieron la encuesta), lo que se describe a continuación:

“Los modelos económicos imperantes, nos produce problemas en la implementación de los servicios, nuestras definiciones responden más bien a un modelo de centralización de los servicios, y una gestión más bien social de las unidades de información”.

“Creo que la invasión de Internet nos debe motivar a replantear nuestro rol y quehacer. Debemos incorporar las tecnologías, y la entrega de información para satisfacer los distintos requerimientos de los usuarios”.

“Me parece excelente, varios bibliotecarios chilenos conocimos el modelo de la biblioteca de la Universidad de Toronto”.

“No conozco el modelo”.

“Como institución pública, con un fuerte componente cultural y presupuestario en contra, es un desafío que igual no se puede eludir”.

“Es importante considerar los recursos tecnológicos y las capacitaciones de su uso, en los presupuestos de biblioteca para brindar un mejor servicio”.

“Sería ideal implementar ese modelo de biblioteca universitaria. Otro aspecto a considerar, es la vinculación de la universidad con la comunidad en general”.

“Vivimos el cambio de paradigma, tenemos implementada nuestra biblioteca con el modelo anglosajón. Ante la estructura poco flexible de la universidad, debemos proponer nuevas estructuras y formas que nos permitan cumplir lentamente con los objetivos que indica el modelo CRAI”.

“El tema está hace tiempo instalado en el país, las directoras de bibliotecas hemos tenido la oportunidad de asistir a conferencias o seminarios sobre estos aspectos, y de transmitirlos hacia la autoridad. Se debe insistir a través de proyectos, como también con pequeños esfuerzos incorporar acciones que den cuenta de nuestro modelo de biblioteca universitaria”.

“Creo que los cambios deben ser paulatinos. A través del desarrollo del Proyecto MECESUP, hemos podido incorporar a la biblioteca en los procesos de acreditación, en la docencia con el Programa de Desarrollo de Habilidades en Información y en trabajo colaborativo con la Dirección de Asuntos Estudiantiles, para desarrollar el Programa de inducción de alumnos nuevos de la universidad; capacitación académica e inducción de académicos adjuntos”.

“En la dirección, comenzamos recientemente a trabajar en este cambio, es una forma de mantener vigentes a las bibliotecas, y al personal que trabaja en ellas, con el fin de entregar servicios adecuados a los nuevos tiempos y nuevas exigencias de nuestros actuales y futuros usuarios”.

“Es bueno saber que la denominación de biblioteca sea algo más amplia, no tan solo como un depósito de libros, y que podamos interactuar con todos los adelantos modernos al servicio de la educación e investigación”.

“Creo que es un buen punto que se plantea en el quehacer futuro. La Universidad de Stanford, tiene una nueva biblioteca con un alto porcentaje digital”.

“Definida mi área de acción, me posibilitará evaluar la implementación de este modelo. El concepto de por sí como definición es demasiado abierto, por lo que si se quiere cuantificar pueden existir problemas”.

“No estamos de acuerdo con usar el acrónimo CRAI”.

5.4 Tercera parte del cuestionario

El Enunciado Cuestionario Tercera parte del Apartado *IV. Elementos o características de las bibliotecas universitarias de Chile* responde a las preguntas 7 y 8 de la investigación. El propósito fue distinguir que elementos o características de las bibliotecas universitarias de Chile presentan similitud, igualdad o diferencias en relación a los elementos o características distintivas del concepto CRAI.

Los elementos o características del CRAI se encuentran agrupados en 12 dimensiones (servicios), en lo cual cada una presenta distintas tipologías de servicios o recursos e ítems. Además se solicitó el Plan de Desarrollo Estratégico de las bibliotecas universitarias para saber si existen objetivos tendientes a la integración y trabajo conjunto con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación.

A continuación se presentan los resultados por dimensión (servicios) y tipología:

A. Servicio informático para los estudiantes

Dentro de los servicios informáticos para los estudiantes, el CRAI identifica ocho tipologías de servicios que fueron evaluadas por los directivos de bibliotecas universitarias chilenas (Tabla 107). Las tipologías que existen actualmente con mayor representatividad son: Servicio de identificación y acceso (16 casos que representa el 59% del total); Servicio de soporte a las estaciones de trabajo (14 casos que representan el 52% del total); Servicio a medida y consultoría (12 casos que representan el 44% del total) y Servicio de soporte al usuario virtual (11 casos que representan el 41% del total).

Entre las tipologías que existen actualmente pero con menor representatividad, los establecimientos reconocen que se puede conseguir su integración o una gestión conjunta con biblioteca. Entre estas tipologías se encuentran: Servicio de programación e innovación tecnológica y Servicio de préstamo de portátiles (cada tipología con 10 casos que representan el 37% del total); Servicio de seguridad y mantenimiento y Administración de plataformas TIC (cada uno con 9 casos que representan el 33% del total).

Tabla 107: Servicio informático para los estudiantes

		A. Servicio Informático para los estudiantes:						Total
		Existe Actualmente	Se puede conseguir su integración	Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	Difícilmente se puede conseguir su integración	Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	No sabe o no responde	
Servicio de identificación y acceso	Recuento	16	6	0	2	1	2	27
	% del total	59%	22%	0%	7%	4%	7%	100%
Servicio de soporte a la estaciones de trabajo	Recuento	14	3	4	2	1	3	27
	% del total	52%	11%	15%	7%	4%	11%	100%
Servicio de programación e innovación tecnológica	Recuento	9	3	7	3	2	3	27
	% del total	33%	11%	26%	11%	7%	11%	100%
Servicio de seguridad y mantenimiento	Recuento	10	4	5	3	2	3	27
	% del total	37%	15%	19%	11%	7%	11%	100%
Servicio de soporte al usuario virtual	Recuento	11	2	5	3	3	3	27
	% del total	41%	7%	19%	11%	11%	11%	100%
Servicio a medida y consultoría	Recuento	12	1	6	3	2	3	27
	% del total	44%	4%	22%	11%	7%	11%	100%
Servicio de préstamo de portátiles	Recuento	5	4	6	2	3	7	27
	% del total	19%	15%	22%	7%	11%	26%	100%
Administración de plataformas TIC	Recuento	8	2	7	4	2	4	27
	% del total	30%	7%	26%	15%	7%	15%	100%

B. Servicio de información institucional

En los servicios de información institucional el CRAI identifica tres tipologías de servicios que fueron evaluadas por los directivos de las bibliotecas chilenas (Tabla 108). En la tipología servicio de información del quehacer institucional, el mayor porcentaje de las bibliotecas (44% que representa 12 establecimientos) señalan que existe actualmente dicho servicio, mientras un 30% (8 establecimientos) reconoce que difícilmente se puede conseguir su integración o gestión conjunta con biblioteca.

En el servicio de acceso a la consulta de las publicaciones institucionales, el mayor porcentaje de las bibliotecas (41% que representa 11 establecimientos) indica que actualmente existe dicho servicio, mientras el 48% (13 establecimientos) señalan posible su integración o gestión conjunta con biblioteca. En esta tipología ningún establecimiento señala que puede ser difícil su integración o gestión conjunta.

En la tipología servicio de producción y edición de publicaciones académicas e institucionales, el mayor porcentaje de las bibliotecas (37% que representa 10 establecimientos) reconoce que existe actualmente dicho servicio. Un 29% (8 establecimientos) indican que se puede conseguir su integración o gestión conjunta con biblioteca y un 22% (6 establecimientos) señala lo opuesto.

Tabla 108: Servicio de información institucional

Tabla de contingencia

		B. Servicio de información institucional:						Total
		Existe Actualmente	Se puede conseguir su integración	Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	Difícilmente se puede conseguir su integración	Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	No sabe o no responde	
Servicio de difusión del quehacer institucional, y sobre la contingencia diaria	Recuento	12	0	4	3	5	3	27
	% del total	44%	0%	15%	11%	19%	11%	100%
Servicio de producción y edición de publicaciones académicas e institucionales	Recuento	10	2	6	2	4	3	27
	% del total	37%	7%	22%	7%	15%	11%	100%
Acceso a la consulta de todas las publicaciones institucionales	Recuento	11	4	9	0	0	3	27
	% del total	41%	15%	33%	0%	0%	11%	100%

C. Servicio de iniciativas digitales de soporte a la docencia

En los servicios de iniciativas digitales de soporte a la docencia el CRAI identifica cuatro tipologías de servicios que fueron evaluadas por los directivos de las bibliotecas chilenas (Tabla 109). Un bajo porcentaje de las bibliotecas reconocen la existencia de dichos servicios. Un 33% (9 establecimientos) reconocen tener servicios de laboratorio de autoaprendizaje, un 22% (6 establecimientos) reconocer tener servicios de creación de materiales docentes con versión multimedia, un 11% (3 establecimientos) reconocen tener servicio de asesoramiento creativo, y un 11% (3 establecimientos) servicio de creación de metadatos.

En todos los casos existe un alto porcentaje de bibliotecas que a pesar de no tener actualmente dichos servicios, reconocen que se puede conseguir su integración y o gestión conjunta con biblioteca. En servicio de creación de metadatos un 59% (16 establecimientos), en servicio de creación de materiales docentes un 49% (13 establecimientos), en servicio de asesoramiento creativo un 45% (12 establecimientos), y en servicio de laboratorio de autoaprendizaje un 38% (10 establecimientos).

Tabla 109: Servicio de iniciativas digitales de soporte a la docencia

		C. Servicio de iniciativas digitales de soporte a la docencia:						Total
		Existe Actualmente	Se puede conseguir su integración	Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	Difícilmente se puede conseguir su integración	Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	No sabe o no responde	
Servicio de creación de materiales docentes con la versión multimedia accesibles en línea	Recuento	6	5	8	1	4	3	27
	% del total	22%	19%	30%	4%	15%	11%	100%
Servicio de laboratorio de auto aprendizaje con estaciones de trabajo TIC y programas informáticos	Recuento	9	5	5	2	3	3	27
	% del total	33%	19%	19%	7%	11%	11%	100%
Servicio de asesoramiento creativo y desarrollo de proyectos docentes	Recuento	3	4	8	2	4	6	27
	% del total	11%	15%	30%	7%	15%	22%	100%
Servicio de creación de meta datos	Recuento	3	7	9	0	2	6	27
	% del total	11%	26%	33%	0%	7%	22%	100%

D. Servicio pedagógico de innovación docente

En el servicio pedagógico de innovación docente el CRAI identifica dos tipologías de servicios que fueron evaluadas por los directivos de las bibliotecas chilenas (Tabla 110). En la tipología cursos de formación para los profesores, el mayor porcentaje de las bibliotecas (44% que representa 12 establecimientos) señalan que existe actualmente dicho servicio, mientras un 22% (6 establecimientos) reconoce que se puede conseguir su integración o gestión conjunta con biblioteca, y un 14% (4 establecimientos) indican lo opuesto.

En la tipología reciclaje e innovación docente, el mayor porcentaje de las bibliotecas (30% que representa 8 establecimientos) reconocen que existe actualmente dicho servicio, mientras que un 34% (9 establecimientos) señalan que se puede conseguir su integración o gestión conjunta con biblioteca, y un 18% (5 establecimientos) indican lo opuesto.

Tabla 110: Servicio pedagógico de innovación docente

		D. Servicio pedagógico de innovación docente:						Total
		Existe Actualmente	Se puede conseguir su integración	Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	Difícilmente se puede conseguir su integración	Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	No sabe o no responde	
Cursos de formación para los profesores en métodos y técnicas pedagógicas con el uso de las TICs	Recuento	12	2	4	2	2	5	27
	% del total	44%	7%	15%	7%	7%	19%	100%
Reciclaje e innovación docente	Recuento	8	4	5	2	3	5	27
	% del total	30%	15%	19%	7%	11%	19%	100%

E. Servicio de información global y acogida de la universidad

Dentro de los servicios de información global y acogida de la universidad, el CRAI identifica ocho tipologías de servicios que fueron evaluadas por los directivos de bibliotecas universitarias chilenas (Tabla 111). Las tipologías que existen actualmente con mayor representatividad son: Servicio de atención y orientación al estudiante (16 casos que representa el 59% del total); Información sobre la carrera y asignaturas (13 casos que representan el 48% del total); información sobre la escuela departamento, facultad o sede (12 casos que representan el 44% del total); información sobre

organización, funcionamiento y actividades de la universidad (12 casos que representan el 44% del total); información sobre la matrícula y otros procedimientos (12 casos que representan el 44% del total), e información sobre los profesores y personal de administración (11 casos que representan el 41% del total).

Entre las tipologías que existen actualmente pero con menor representatividad, los establecimientos reconocen que se puede conseguir su integración o una gestión conjunta con biblioteca. Entre estas tipologías se encuentran: información sobre los actos y novedades, (7 casos que representan el 26% del total), e información sobre la ciudad y otro tipo de necesidades (9 casos que representan el 33% del total). En ambos casos, existe un alto porcentaje (19% y 30% respectivamente) de bibliotecas que no sabe o no responde.

Tabla 111: Servicio de información global y acogida de la universidad

Tabla de contingencia

		E. Servicios de información global y acogida de la universidad:						Total
		Existe Actualmente	Se puede conseguir su integración	Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	Difícilmente se puede conseguir su integración	Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	No sabe o no responde	
Atención y orientación al estudiante	Recuento	16	2	4	0	3	2	27
	% del total	59%	7%	15%	0%	11%	7%	100%
Información sobre la escuela o departamento, facultad o sede, etc.	Recuento	12	3	5	3	2	2	27
	% del total	44%	11%	19%	11%	7%	7%	100%
Información sobre la carrera y las asignaturas	Recuento	13	3	4	2	3	2	27
	% del total	48%	11%	15%	7%	11%	7%	100%
Información sobre la gestión de la matrícula y otros procedimientos	Recuento	12	2	5	3	3	2	27
	% del total	44%	7%	19%	11%	11%	7%	100%
Información sobre los profesores y personal de administración	Recuento	11	3	4	2	4	3	27
	% del total	41%	11%	15%	7%	15%	11%	100%
Información sobre los actos y novedades	Recuento	10	2	5	2	3	5	27
	% del total	37%	7%	19%	7%	11%	19%	100%
Información sobre la ciudad y otro tipo de necesidades	Recuento	6	3	6	1	3	8	27
	% del total	22%	11%	22%	4%	11%	30%	100%
Información sobre organización, funcionamiento y actividades de la universidad	Recuento	12	4	6	1	2	2	27
	% del total	44%	15%	22%	4%	7%	7%	100%

F. Servicio o laboratorio de idiomas

En el servicio o laboratorio de idiomas, el CRAI identifica seis tipologías de servicios que fueron evaluadas por los directivos de las bibliotecas chilenas (Tabla 112). En general, un bajo porcentaje de las bibliotecas reconocen la existencia de dichos servicios. Un 33% (9 establecimientos) reconocen tener aprendizaje de inglés, un 30% (8 establecimientos) reconoce que cuenta con conversaciones en grupo, un 22% (6 establecimientos) reconoce tener aprendizaje con soporte presencial, y el mismo porcentaje autoaprendizaje individual, un 15% (4 establecimientos) tienen aprendizaje de otros idiomas, y un 11% (3 establecimientos) tienen servicio de consultoría y asesoramiento.

En todos los casos existe un alto porcentaje de bibliotecas que a pesar de no tener actualmente dichos servicios, reconocen que se puede conseguir su integración y o gestión conjunta con biblioteca. En aprendizaje de otros idiomas y servicio de consultoría y asesoramiento un 33% en ambos casos (9 establecimientos). En aprendizaje de idiomas con soporte presencial, autoaprendizaje individual, y conversaciones en grupo un 30% en cada caso (8 establecimientos) y aprendizaje de inglés un 26% (7 establecimientos).

En todas las tipologías existe un número de bibliotecas que reconoce difícil la integración o gestión conjunta con biblioteca (entre 5 y 7 establecimientos). Por su parte, también existe un alto número de bibliotecas que no saben o no responden, entre 4 y 8 dependiendo de la tipología.

Tabla 112: Servicio o laboratorio de idiomas

Tabla de contingencia

		F. Servicio o laboratorio de idiomas:						Total
		Existe Actualmente	Se puede conseguir su integración	Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	Difícilmente se puede conseguir su integración	Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	No sabe o no responde	
Aprendizaje de inglés	Recuento	9	2	5	2	5	4	27
	% del total	33%	7%	19%	7%	19%	15%	100%
Aprendizaje de otros idiomas	Recuento	4	3	6	2	4	8	27
	% del total	15%	11%	22%	7%	15%	30%	100%
Aprendizaje de idiomas con soporte presencial de profesorado y aprendizaje en línea	Recuento	6	2	6	2	5	6	27
	% del total	22%	7%	22%	7%	19%	22%	100%
Auto aprendizaje individual	Recuento	6	2	6	1	5	7	27
	% del total	22%	7%	22%	4%	19%	26%	100%
Conversaciones en grupo	Recuento	8	3	5	0	5	6	27
	% del total	30%	11%	19%	0%	19%	22%	100%
Servicio de consultoría y asesoramiento	Recuento	3	3	6	2	5	8	27
	% del total	11%	11%	22%	7%	19%	30%	100%

G. Servicio de búsqueda activa de empleo

En el servicio de búsqueda activa de empleo, el CRAI identifica cinco tipologías de servicios que fueron evaluadas por los directivos de las bibliotecas chilenas (Tabla 113). Un bajo porcentaje de las bibliotecas reconocen la existencia de dichos servicios. Un 22% (6 establecimientos) reconocen tener acceso a las bases de datos de empresas y búsqueda de empleo en Internet, un 19% (5 establecimientos) reconoce servicios de orientación profesional, y un 15% (4 establecimientos) reconocen contar con capacitación para aprender a elaborar currículum vitae, a realizar entrevistas de trabajo o técnica de búsqueda de empleo (virtual o presencial).

En todos los casos existe un alto porcentaje de bibliotecas que a pesar de no tener actualmente dichos servicios, reconocen que se puede conseguir su integración y o gestión conjunta con biblioteca. En capacitación para aprender a realizar entrevistas de trabajo y técnica de búsqueda de empleo, en ambos casos un 56% (15 establecimientos), en capacitación para aprender a elaborar un currículum vitae un 52% (14 establecimientos), y en servicio de orientación profesional y acceso a bases de datos de empresas un 48% en ambos casos (13 establecimientos).

Tabla 113: Servicio de búsqueda activa de empleo

Tabla de contingencia

		G. Servicio de búsqueda activa de empleo						Total
		Existe Actualmente	Se puede conseguir su integración	Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	Difícilmente se puede conseguir su integración	Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	No sabe o no responde	
Como aprender a elaborar un currículum vitae	Recuento	4	4	10	0	3	6	27
	% del total	15%	15%	37%	0%	11%	22%	100%
Como aprender a realizar entrevistas de trabajo	Recuento	4	5	10	0	3	5	27
	% del total	15%	19%	37%	0%	11%	19%	100%
Como aprender técnicas de búsqueda de empleo	Recuento	4	5	10	0	3	5	27
	% del total	15%	19%	37%	0%	11%	19%	100%
Servicios de orientación profesional	Recuento	5	4	9	0	3	6	27
	% del total	19%	15%	33%	0%	11%	22%	100%
Acceso a las bases de datos de empresas y búsqueda de empleo en Internet	Recuento	6	2	11	0	3	5	27
	% del total	22%	7%	41%	0%	11%	19%	100%

H. Servicio de salas de estudio y salas o aulas de reserva

En el servicio de salas de estudio o aulas de reserva, el CRAI identifica dos tipologías de servicios que fueron evaluadas por los directivos de las bibliotecas chilenas (Tabla 114). En la tipología acceso a salas de estudio abierta las 24 horas el mayor porcentaje (41% que representa 11 establecimientos) señalan que actualmente existen dichos servicios, mientras un 26% (7 establecimientos) reconoce que se puede conseguir su integración o gestión conjunta con biblioteca.

En el servicio de acceso a salas de estudio en épocas de exámenes y períodos extraordinarios, el mayor porcentaje de las bibliotecas (41% que representa 11 establecimientos) indica que actualmente existe dicho servicio, mientras el 29% (8 establecimientos) señalan posible su integración o gestión conjunta con biblioteca.

Tabla 114: Servicio de salas de estudio y salas o aulas de reserva**Tabla de contingencia**

		H. Servicio de salas de estudio y aulas de reserva						Total
		Existe Actualmente	Se puede conseguir su integración	Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	Difícilmente se puede conseguir su integración	Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	No sabe o no responde	
Acceso a salas de estudio abiertas las 24 horas u horario especial extraordinario	Recuento	11	3	4	3	1	5	27
	% del total	41%	11%	15%	11%	4%	19%	100%
Acceso a salas de estudio en épocas de exámenes y períodos extraordinarios	Recuento	11	2	6	2	1	5	27
	% del total	41%	7%	22%	7%	4%	19%	100%

I. Otros servicios del CRAI

Dentro de los otros servicios del CRAI se identificaron doce tipologías de servicios que fueron evaluadas por los directivos de bibliotecas universitarias chilenas (Tabla 115). Las tipologías que existen actualmente con mayor representatividad son: Servicio de salas equipadas con TIC (14 casos que representa el 52% del total); Servicio de salas de trabajo, reuniones, exposiciones y otros (12 casos que representa el 44% del total) y espacio disponible para realizar descanso o sociabilizar (12 casos que representa el 44% del total).

Entre las tipologías que existen actualmente pero con menor representatividad, los establecimientos reconocen que se puede conseguir su integración o una gestión conjunta con biblioteca. Entre estas tipologías se encuentran: Servicio de préstamo de computadores portátiles y Servicio de librería y papelería (cada tipología con 10 casos que representa un 37%); Servicio de ofimática y material informático (9 casos que representa un 33%); Salas con estación de trabajo TIC y Servicio adicional de reserva de salas por semanas o meses (cada tipología con 8 casos que representa un 30%) y Acceso a espacios destinados a potenciar la socialización y la vida universitaria (7 casos que representan 26% del total).

Entre las tipologías que existen actualmente con menor representatividad, los establecimientos identificaron tres servicios que presentan mayor dificultad para

conseguir su integración o gestión conjunta con biblioteca. Entre ellos se encuentra Servicio de comida rápida (15 casos que representan un 57% del total); Acceso disponible para comer, beber y sociabilizar (13 casos que representan un 48% del total) y Tiendas de necesidades básicas personales (11 casos que representan un 41% del total).

Tabla 115: Otros servicios del CRAI

Tabla de contingencia

		I. Otros servicios del CRAI						Total
		Existe Actualmente	Se puede conseguir su integración	Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	Difícilmente se puede conseguir su integración	Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca	No sabe o no responde	
Servicio de librería y papelería	Recuento	5	2	8	4	3	5	27
	% del total	19%	7%	30%	15%	11%	19%	100%
Servicio de ofimática y material informático	Recuento	9	2	7	2	2	5	27
	% del total	33%	7%	26%	7%	7%	19%	100%
Servicios de salas equipadas con TIC	Recuento	14	2	4	2	1	4	27
	% del total	52%	7%	15%	7%	4%	15%	100%
Salas con estaciones de trabajo TIC para realizar clases de 3er ciclo	Recuento	10	6	2	3	2	4	27
	% del total	37%	22%	7%	11%	7%	15%	100%
Servicio adicional de reservas de salas por semanas y meses	Recuento	7	4	4	5	2	5	27
	% del total	26%	15%	15%	19%	7%	19%	100%
Servicio de salas de trabajo, reuniones, exposiciones y otros	Recuento	12	2	4	3	1	5	27
	% del total	44%	7%	15%	11%	4%	19%	100%
Acceso a espacios destinadas a potenciar la socialización y la vida universitaria	Recuento	10	3	4	3	2	5	27
	% del total	37%	11%	15%	11%	7%	19%	100%
Servicio de préstamos de computadores portátiles	Recuento	3	5	5	2	5	7	27
	% del total	11%	19%	19%	7%	19%	26%	100%
Servicios de comida rápida	Recuento	5	1	2	7	8	4	27
	% del total	19%	4%	7%	26%	30%	15%	100%
Acceso disponible para comer, beber y sociabilizar	Recuento	2	4	2	7	6	6	27
	% del total	7%	15%	7%	26%	22%	22%	100%
Espacio disponible para realizar descansos y/o sociabilizar	Recuento	12	3	3	2	3	4	27
	% del total	44%	11%	11%	7%	11%	15%	100%
Tienda de necesidades básicas personales	Recuento	1	3	4	7	4	8	27
	% del total	4%	11%	15%	26%	15%	30%	100%

J. Servicios de biblioteca

En los servicios de biblioteca el CRAI identifica once tipologías de servicios que fueron evaluadas por los directivos de las bibliotecas chilenas (Tabla 116). En general, un alto porcentaje de las bibliotecas reconocen la existencia de dichos servicios. Un 93% (25 establecimientos) reconoce que actualmente existe servicio de préstamo a domicilio, atención e información al usuario, servicio de consulta en sala; un 89% (24 establecimientos) reconoce tener servicio de información bibliográfica al usuario, servicio de colecciones bibliográficas, y servicio de acceso a catálogos; un 81% (22 establecimientos) declara tener servicio de reprografía y consulta de micro forma, y un 74% (20 establecimientos) servicio de formación en competencias informacionales.

Entre las tipologías que existen actualmente con menor representatividad, se encuentran: servicio de formación en competencias del uso de la aplicación de las TIC (12 casos que representan el 44% del total); acceso a internet (12 casos que representan el 44% del total); servicio de autoaprendizaje (7 casos que representan el 26% del total). En cada una de estas tipologías algunas bibliotecas señalan que este servicio no existe actualmente, o no sabe o no responde.

Tabla 116: Servicios de biblioteca

Tabla de contingencia

		J. Servicios de biblioteca:			Total
		Existe Actualmente	No existe	No sabe o no responde	
Servicio de préstamo a domicilio y en casa, interbibliotecario, etc.	Recuento	25	0	2	27
	% del total	93%	0%	7%	100%
Servicio de atención e información al usuario	Recuento	25	0	2	27
	% del total	93%	0%	7%	100%
Servicio de información bibliográfica al usuario	Recuento	24	1	2	27
	% del total	89%	4%	7%	100%
Servicio de consulta en sala: sala de lectura, trabajo individual y en grupo	Recuento	25	0	2	27
	% del total	93%	0%	7%	100%
Servicio de formación en competencias informacionales	Recuento	20	5	2	27
	% del total	74%	19%	7%	100%
Servicio de formación en competencias uso y aplicación de las TICs y sus herramientas	Recuento	12	12	3	27
	% del total	44%	44%	11%	100%
Servicio de autoaprendizaje: ofimática, presentación y defensa proyectos y trabajos de curso	Recuento	7	16	4	27
	% del total	26%	59%	15%	100%
Servicio de colecciones bibliográficas	Recuento	24	0	3	27
	% del total	89%	0%	11%	100%
Servicio de acceso a los catálogos	Recuento	24	0	3	27
	% del total	89%	0%	11%	100%
Servicio de acceso a Internet	Recuento	12	13	2	27
	% del total	44%	48%	7%	100%
Servicio de reprografía y consulta de micro formas	Recuento	22	3	2	27
	% del total	81%	11%	7%	100%

K. Servicios bibliotecarios para la investigación destinados a profesores y alumnos implicados en proyectos de investigación, segundo, tercer ciclo y educación continua

En los servicios bibliotecarios para la investigación destinados a profesores y alumnos, el CRAI identifica nueve tipologías de servicios que fueron evaluadas por los directivos de las bibliotecas chilenas (Tabla 117). Las tipologías que existen actualmente con alta representatividad son: Servicio de consulta a bases de datos y e-revistas; Servicio de formación de usuarios en las herramientas electrónicas (ambas tipologías con un 93% que representa 25 establecimientos); Servicio de obtención de documentos externos (85% que representa 23 establecimientos); Servicio de información y referencia especializada (81% que representa 22 establecimientos); Servicio de búsqueda documental y Servicio de colecciones especializadas (ambas tipologías con un 70% que representa 19 establecimientos).

Entre las tipologías que existen actualmente con menor representatividad, se encuentran: Servicio de trabajo individualizado y por grupo de investigadores (12 casos que representan el 44% del total); Servicio de formación especializada en la explotación de bases de datos documentales; y Servicio de formación en la elaboración y edición de un proyecto de trabajo científico (ambas tipologías con 11 casos que representan el 41% del total).

Tabla 117: Servicios bibliotecarios para la investigación destinados a profesores y alumnos implicados en proyectos de investigación, segundo, tercer ciclo y educación continua

Tabla de contingencia

		K. Servicios bibliotecarios para la investigación			Total
		Existe Actualmente	No existe	No sabe o no responde	
Servicio de información y referencia especializada	Recuento	22	3	2	27
	% del total	81%	11%	7%	100%
Servicio de consulta a bases de datos y e-revistas	Recuento	25	0	2	27
	% del total	93%	0%	7%	100%
Servicio de obtención de documentos externos	Recuento	23	0	4	27
	% del total	85%	0%	15%	100%
Servicio de búsqueda documental a bases de datos de pago	Recuento	19	6	2	27
	% del total	70%	22%	7%	100%
Servicio de formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información	Recuento	25	0	2	27
	% del total	93%	0%	7%	100%
Servicio de formación especializada en la explotación de bases de datos documentales	Recuento	11	14	2	27
	% del total	41%	52%	7%	100%
Servicio de formación en la elaboración y edición de un proyecto de trabajo científico	Recuento	11	14	2	27
	% del total	41%	52%	7%	100%
Servicio de trabajo individualizado y por grupo de investigadores	Recuento	12	13	2	27
	% del total	44%	48%	7%	100%
Servicio de colecciones especializadas	Recuento	19	6	2	27
	% del total	70%	22%	7%	100%

L. Servicios bibliotecarios digitales destinados a toda clase de usuarios virtuales de la universidad

En los servicios bibliotecarios digitales destinados a toda clase de usuarios virtuales de la universidad, el CRAI identifica diez tipologías de servicios que fueron evaluadas por los directivos de las bibliotecas chilenas (Tabla 118). Las tipologías que existen actualmente con alta representatividad son: Servicio de Web y acceso a Internet (89% que representa 24 establecimientos); servicio de recursos digitales en línea (74% que representa 20 establecimiento); servicio de acceso a la biblioteca digital y repositorios institucionales (59% que representa 19 establecimientos); servicio de acceso a los productos multimedia y servicio de difusión selectiva de la información (ambas tipologías con un 56% que representa 15 establecimientos); y servicio de préstamos en línea (52% que representan 14 establecimientos).

Entre las tipologías que existen actualmente con menor representatividad, se encuentra servicio de adquisición y pedidos de libros en línea, servicio de formación en navegación avanzada en Internet, servicio de soporte documental y bibliográfico en línea (todas las tipologías con un 41% que representa 11 establecimientos); y servicio a medida a través de la red (33% que representa 9 establecimientos).

Tabla 118: Servicios bibliotecarios digitales destinados a toda clase de usuarios virtuales de la universidad

Tabla de contingencia

		L. Servicios bibliotecarios digitales			Total
		Existe Actualmente	No existe	No sabe o no responde	
Servicio de acceso a la biblioteca digital y a los repositorios institucionales	Recuento	16	9	2	27
	% del total	59%	33%	7%	100%
Servicio de acceso a los productos multimedia	Recuento	15	10	2	27
	% del total	56%	37%	7%	100%
Servicio de web y acceso a Internet	Recuento	24	1	2	27
	% del total	89%	4%	7%	100%
Servicio de difusión selectiva de la información y a medida	Recuento	15	10	2	27
	% del total	56%	37%	7%	100%
Servicio de préstamos en línea	Recuento	14	10	3	27
	% del total	52%	37%	11%	100%
Servicio de adquisición y pedidos de libros en línea	Recuento	11	13	3	27
	% del total	41%	48%	11%	100%
Servicio a medida a través de la red	Recuento	9	14	4	27
	% del total	33%	52%	15%	100%
Servicio de formación en navegación avanzada en Internet	Recuento	11	13	3	27
	% del total	41%	48%	11%	100%
Servicio de soporte documental y bibliográfico en línea	Recuento	11	13	3	27
	% del total	41%	48%	11%	100%
Servicio de recursos digitales en línea	Recuento	20	5	2	27
	% del total	74%	19%	7%	100%

Enunciado: Solicitud Plan de Desarrollo Estratégico de Bibliotecas chilenas

En relación a esta solicitud, sólo se recibió un Plan de Desarrollo Estratégico ante lo cual, y por no contar con suficiente información, se deja sin efecto el desarrollo el enunciado.

Es necesario comentar que en el período de la aplicación de la encuesta los directivos de bibliotecas se encontraban en el proceso preparación del Plan de Desarrollo Estratégico de los años siguientes.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo de este trabajo de investigación para obtener el grado de doctor, ha sido ofrecer una visión completa sobre las características del modelo de las bibliotecas de las universidades de Chile a la vez que, determinar el grado de integración del concepto Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI), que se encuentra en ellas. Así como identificar, los principales elementos o características distintivas del nuevo modelo CRAI, que podrían o deberían considerarse en reformulaciones o en nuevos proyectos de bibliotecas universitarias de Chile.

A continuación, se presentan las principales conclusiones en relación a los cuatro apartados que se plantearon en la metodología de la investigación. Dichas conclusiones, se han obtenido principalmente a partir de la revisión documental y con mayor relevancia con los datos que ha aportado el estudio empírico, mediante el cual se da respuesta a las ocho preguntas de investigación de la hipótesis y la comprobación de la misma.

El estudio empírico, ha tenido fases con mayor éxito y otras con menos, pues conseguir la participación e implicación de los profesionales ha sido una tarea ardua, pero hemos considerado que los resultados obtenidos, nos permitían extrapolar las conclusiones que presentamos a continuación.

El modelo de CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación), según la bibliografía consultada, más que un edificio, centro físico o espacio concreto en el que se centraliza toda la información y/o recursos destinados al apoyo para el aprendizaje

y la investigación, debemos considerarlo un concepto, idea o filosofía de la biblioteca universitaria caracterizada por:

- a) prestar atención personalizada y responder a las necesidades de los usuarios que sean docentes, investigadores o alumnado;
- b) coordinar y optimizar todo el conjunto de recursos y servicios que tiene dispersos la universidad potencialmente necesarios y útiles para el desarrollo de las tareas de la docencia, el aprendizaje y la investigación;
- c) utilizar las tecnologías de la información y comunicación como instrumentos para la accesibilidad y organización de la información
- d) asumir funciones alfabetizadoras del conjunto de miembros de la comunidad universitaria.

Tal como se ha indicado anteriormente a continuación presentamos las conclusiones que se han obtenido en el proceso de este trabajo, estructuradas siguiendo los enunciados de las preguntas de investigación.

En primer lugar se aborda la pregunta general y a continuación según las diferentes dimensiones o servicios estudiados.

6.1 ¿La biblioteca universitaria desarrollada en Chile corresponde al concepto y modelo de biblioteca universitaria CRAI?

La biblioteca universitaria chilena ha considerado entre sus objetivos y metas ser parte del proceso de la enseñanza, aprendizaje e investigación de la universidad para lo cual se concluye en forma general, que ha debido integrar nuevos recursos de información científica, distintos tipos de espacios de estudio y trabajo individual colaborativo, equipamientos computacionales, herramientas office para la elaboración de trabajos y recursos, espacios y herramientas multimedia.

En este escenario, se ha debido establecer con algunos servicios de apoyo académico alianzas de cooperación, trabajo conjunto para la agilización de procesos internos y el mejoramiento de la calidad de los servicios que presta a sus usuarios.

Las distintas alianzas mencionadas se han podido concretar bajo un contexto formal o informal lo cual es un elemento que de igual forma se tiene considerado en el modelo CRAI que indica que pueden existir distintas estrategias para establecer alianzas y compromisos de cooperación y trabajo conjunto con otros servicios de apoyo académico, con el fin de lograr una mayor efectividad y calidad en los servicios que se desean desarrollar al interior de los centros o bibliotecas.

En este sentido, y en relación al concepto y modelo de biblioteca universitaria CRAI existente en el espacio anglosajón y español, se puede concluir que la biblioteca universitaria chilena se corresponde con algunas dimensiones y elementos que están integrados en el concepto y modelo CRAI. Esta figura también ha sido considerada en los CRAI que propicia la integración parcial o total de algunas dimensiones y elementos en concordancia con la entidad universitaria y posibilidades institucionales, hecho que en la evolución de los centros se ha ido efectuando gradualmente hasta el año 2012, según las características propias de cada biblioteca o centro.

A continuación se mencionan las alianzas, convenios o acuerdos de cooperación, integración de personal profesional o servicios, y trabajo conjunto que han sido desarrollados en las nuevas bibliotecas universitarias chilenas, de forma general, para a continuación mostrar aquellas basadas en el análisis de las distintas dimensiones o servicios implementados entre las bibliotecas y los otros servicios de apoyo académico:

Aspectos de presencia mayoritaria

- ✓ Alianzas de cooperación entre la biblioteca con los servicios de informática y servicio pedagógico de innovación docente.
- ✓ Integración de personal informático en la planta de personal de bibliotecas.
- ✓ Trabajo conjunto y agilización de procesos internos entre biblioteca y los servicios de informática, pedagógico de innovación docente, edición y publicación de la productividad académica de la universidad, información global y acogida de la universidad dirigida a los estudiantes.
- ✓ Trabajo conjunto y mejoramiento de la calidad de la oferta de servicios a los usuarios entre la biblioteca y los servicios informática, información institucional, producción de multimedia, pedagógico de innovación docente, edición y publicación de la productividad académica de la universidad e información global y acogida de la universidad dirigida a los estudiantes.

Aspectos de presencia minoritaria

- ✓ Gestión de la coordinación de los contenidos de la web institucional y puntos de información institucional.
- ✓ Servicio producción multimedia.

- ✓ Grados de cooperación positivos con en el Laboratorio de idiomas, producción multimedia, edición y publicación de la productividad académica de la universidad, laboratorio de idiomas, servicio de información global y acogida de la universidad dirigida a los estudiantes.

Conclusiones específicas por dimensiones o servicios implementados entre las bibliotecas y los otros servicios de apoyo académico.

6.1.1 Biblioteca y servicio de informática

En lo que respecta a la realidad actual de las bibliotecas universitarias chilenas se concluye que en su gran mayoría han gestionado y logrado establecer con el servicio de informática importantes acuerdos o convenios de cooperación sean formales o informales, lo cual es un significativo avance para el desarrollo de los distintos recursos y servicios informáticos que se están entregando a la comunidad académica. Esta es una característica que se encuentra en el modelo de biblioteca universitaria anglosajón CRAI, lo que permite deducir que en este aspecto las bibliotecas chilenas presentan una importante similitud y aproximación a dicho modelo.

Junto a lo anterior, se destaca que este grado de cooperación alcanzado es una fortaleza para las bibliotecas, ya que globalmente las universidades están desarrollando las actividades docentes y de aprendizaje con el apoyo y uso de las Tics, lo cual ha sido establecido como uno de los objetivos y propósitos institucionales para que los estudiantes cuenten con todas las herramientas y competencias Tics para el desarrollo de su aprendizaje tanto en el ámbito universitario como personal.

Este escenario de cooperación se percibe además desde las perspectivas de las distintas tipologías de bibliotecas, número de carreras y número de usuarios inscritos.

En este mismo sentido, se concluye que cobra gran importancia la significativa incorporación de personal informático que actualmente han realizado las bibliotecas universitarias chilenas, sean en planta permanente a tiempo completo o en forma parcial, considerando que las herramientas, programas o software integrados en los equipamientos demandan de apoyo informático para la prestación de asesoramiento a los estudiantes que no posean las competencias informáticas necesarias para su uso y aplicación en tareas o actividades propias de su aprendizaje. Si comparamos este aspecto con el modelo CRAI que cuenta con personal informático integrado, se puede destacar que existe una alta coincidencia y similitud con las características que presenta el modelo de biblioteca universitaria chilena en este aspecto.

Se destaca que existen valoraciones positivas de incorporación de personal informático en forma general como desde las distintas tipologías de bibliotecas universitarias chilenas y número de usuarios inscritos en ellas.

En lo que se refiere a la agilización de los procesos internos relacionados con las Tics llevada a cabo en forma conjunta con el servicio de informática, se concluye que existe una percepción altamente positiva en este ámbito, lo que se traduce en una valiosa ventaja para la ejecución de las distintas funciones y procesos internos que se realizan a través de programas automatizados integrados con módulos de aplicación en adquisición, catalogación, catálogo online (OPAC), circulación, control de publicaciones periódicas, catálogo de autoridades, préstamos Interbibliotecario, Conmutaciones bibliográficas, manejo de imágenes, reservas, préstamos y devoluciones de libros. Podemos comentar que esta característica presenta una similitud con el modelo anglosajón CRAI, lo que es un elemento importante desde el punto de vista de lo requerido para el modelo de biblioteca universitario chileno.

En general, esta es una apreciación que se visualiza además desde el punto de vista de las distintas tipologías de bibliotecas y desde los tipos de software que se manejan.

En el contexto del mejoramiento de la calidad de la oferta de servicios a los usuarios se concluye que existe una visión global positiva que reconoce que la gestión conjunta con el servicio de informática mejora la calidad de los servicios a usuarios, lo cual es un importante factor que impacta directamente en la efectividad y calidad del desarrollo del aprendizaje, docencia e investigación. En este ámbito se coincide también con las características que presenta el modelo CRAI por la alta similitud existente en este aspecto.

Esta apreciación se mantiene tanto desde las tipologías de bibliotecas, número de usuarios inscritos y número de carreras que atienden las bibliotecas.

6.1.2 Biblioteca y servicio de información institucional

Respecto a la realización de la coordinación de los contenidos de la web institucional, se concluye que en general las bibliotecas universitarias chilenas no realizan esta gestión, no obstante ante la larga experiencia que tiene la biblioteca en la administración y coordinación de recursos informacionales, servicios, proyectos, planes de desarrollo, convenios, consorcios cooperativos y memoria de gestión sería una contribución a la institución llevar a cabo este factor al interior de las bibliotecas. En este contexto existe cierta diferencia respecto a la realidad existente en el modelo CRAI ya que este proceso o gestión se lleva a cabo al interior de sus servicios. Se destaca que el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Chile tiene integrado en sus servicios la información institucional.

En cuanto a la agilización de los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional se concluye que en forma general las bibliotecas concuerdan que una gestión conjunta con el servicio de información institucional no agiliza estos procesos, lo cual difiere con el modelo CRAI en donde este tipo de gestión se encuentra integrado a sus servicios internos.

Existen algunos casos en que se reconoce la agilización de dicho proceso y corresponden a sistemas de bibliotecas y establecimientos que atienden el mayor número de carreras.

Sin embargo, en lo referido a la mejora de la calidad de los servicios a usuarios se puede concluir que en forma general las bibliotecas perciben que la calidad de estos servicios puede mejorar a través de una gestión conjunta, lo que es una similitud o acercamiento al modelo CRAI, ya que en ellos existe un positivo trabajo conjunto en pos de entregar servicios de alta calidad a sus usuarios.

Los casos representativos están concentrados especialmente en los sistemas de bibliotecas.

6.1.3 Biblioteca y servicio de producción multimedia

En este contexto, se concluye que existe un escenario desfavorable en lo que se refiere al grado insuficiente de cooperación existente entre las bibliotecas y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje. Siendo la biblioteca uno de los servicios en que se integran recursos de información especializados en esta área, programas automatizados para el desarrollo de herramientas multimedia, y espacios equipados con recursos computacionales se comenta que las bibliotecas pueden establecer importantes alianzas estratégicas de cooperación entre la biblioteca y el servicio de producción multimedia para lograr una mayor eficiencia, efectividad y calidad en los servicios que se entregan a los usuarios, aunando cooperaciones, criterios y especializaciones.

Si comparamos esta situación con la realidad existente en los CRAI, las bibliotecas chilenas no han alcanzado el desarrollo de iniciativas digitales que se ha propiciado en estos centros, siendo una diferencia que se puede modificar o reformular en las actuales bibliotecas universitarias de Chile o proyectos de futuras implementaciones especialmente en aquellas bibliotecas en que no se presentan las características multimediales del CRAI.

Se observa que existen algunos grados de cooperación desde la perspectiva de los sistemas de bibliotecas y número de usuarios inscritos.

Respecto a la existencia de un servicio propio de producción, organización y difusión del material didáctico multimedia se concluye que este servicio existe en una minoría de bibliotecas, aún cuando hoy día la relevancia que significa contar con este servicio es de gran trascendencia ya que en él se puede llevar a cabo el desarrollo de proyectos o programas de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia para apoyar las prácticas pedagógicas, docentes y de aprendizaje definidas en el Plan de Desarrollo Estratégico de las universidades.

En este plano las bibliotecas pueden contribuir en la organización, catalogación o análisis de información, y difusión del material didáctico multimedia en los departamentos, escuelas y facultades de la universidad. Si comparamos las características con las que cuentan los CRAI en relación a estos aspectos existen algunas que son similares a las que contienen las bibliotecas universitarias chilenas, no obstante esto es una realidad minoritaria que puede cambiar si se plantea la necesidad de integración del servicio en aquellas bibliotecas que aún no han logrado su implementación parcial o total. Se menciona además que en los CRAI los docentes pueden desarrollar sus propios recursos multimediales y pueden contar con la asesoría de profesionales especializados en el área lo cual puede ser un referente para implementar dicho servicio en las bibliotecas universitarias chilenas.

Existe la misma percepción descrita anteriormente desde la mirada de los distintos tipos de bibliotecas y número de usuarios que se atienden, no obstante es necesario destacar que actualmente este servicio existe en cinco sistemas de bibliotecas.

En lo que se refiere a la agilización de los procesos relacionados con la producción y difusión de material didáctico multimedia a través de la gestión conjunta de ambos servicios, se concluye que existe una percepción positiva respecto a la agilización de estos procesos, lo cual es un precedente para el desarrollo de futuros proyectos de optimización. En este sentido esto es un factor que presenta similitud con las características presentes en los CRAI, lo cual es muy favorable para plantear el trabajo de equipos multidisciplinarios en contextos que pueden ser formales o informales. Esta percepción positiva se observa en los distintos tipos de bibliotecas aunque es necesario mencionar que este factor se ve influenciado por el número de usuarios.

Respecto al mejoramiento de la calidad de la oferta servicios a los usuarios a través de la gestión conjunta de biblioteca con el servicio de producción multimedia se concluye que existe una percepción altamente positiva en relación a este factor ya que la mayoría de las bibliotecas consideran que una gestión conjunta puede mejorar la calidad de dicha oferta, siendo una oportunidad de gestión que impactaría en los distintos tipos de usuarios, sean docentes, estudiantes o investigadores ya que se puede alcanzar una alta calidad en lo referido a la producción multimedia y difusión de los recursos. Si relacionamos esta característica con las que se presentan en el CRAI existe una gran similitud con la calidad de la oferta que mantienen los centros lo cual

es un precedente para plantear a nivel institucional nuevos proyectos o programas en el contexto de las innovaciones que se quieren llevar a cabo en las bibliotecas universitarias chilenas.

6.1.4 Biblioteca y servicio pedagógico de innovación docente

En lo que concierne al grado de cooperación existente entre ambos servicios se concluye que en esta área se percibe una favorable cooperación lo que posibilita una buena perspectiva de desarrollo para ejecutar proyectos de cooperación y apoyo a las actividades docentes, incluyéndose personal especializado en el área multimedia, informática, pedagógico y docente y bibliotecarios. La biblioteca cuenta con la fuentes de información especializadas en metodologías – métodos y técnicas pedagógicas, currículo, y diferentes métodos didácticos para el trabajo docente de aplicación en plataformas y tutorías de cursos o asignaturas. Si comparamos el grado de cooperación percibido en las bibliotecas chilenas con el que se cuenta en el CRAI, se destaca su similitud al respecto, lo cual puede ser un efecto que se pueda conseguir en aquellas bibliotecas que aún no logran buenos acuerdos, ni un grado de cooperación para avanzar en el apoyo a la innovación docente universitaria.

En el contexto de la agilización de los procesos relacionados con la producción y difusión de material bibliográfico a través de una gestión conjunta de ambos servicios el escenario que presentan las bibliotecas universitarias chilenas es positivo en lo cual existen posibilidades de desarrollo conjunto de soporte y asesorías del uso de las plataformas y herramientas docentes, elaboración y edición de materiales, soporte y asesoramiento en la planificación y estructuración de los contenidos de asignaturas con el objetivo de ofrecer recursos web multimedia (tutoriales de autoaprendizaje – Objetos de aprendizaje), digitalización de materiales (transferencia de originales a paper o videos VHS de soporte digital), asesorías sobre el derecho de autor y propiedad intelectual, donación y canje de materiales, y difusión de la información bibliográfica. La biblioteca universitaria de Chile se acerca a las características propias de un CRAI ya que presenta similitud en este aspecto.

Se comenta que desde la perspectiva de los sistemas de bibliotecas y de las bibliotecas que atienden el mayor número de carreras existe la misma percepción sobre la agilización de los procesos de producción y difusión de material bibliográfico.

Por lo que se refiere al mejoramiento de la calidad en la oferta de servicios a usuarios, existe una favorable percepción así como en relación al trabajo conjunto con el servicio pedagógico de innovación docente, lo que es un aspecto que puede apoyar las actividades e innovación docente y por ende el aprendizaje del estudiante. El mejoramiento de la calidad de docencia es un elemento que se encuentra presente en

los modelos de CRAI presentando gran similitud con las bibliotecas universitarias chilenas.

6.1.5 Biblioteca y servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad

En el contexto del grado de cooperación observado entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad se concluye que la cooperación es un factor que se presenta desfavorable, lo cual puede reformularse en nuevas estrategias conducentes a trabajo cooperativo considerando que ambos servicios cuentan con experiencias que pueden aunarse para conseguir resultados eficientes y de calidad en lo que respecta al apoyo de la productividad académica de la universidad. La biblioteca puede contribuir y cooperar con información y el desarrollo de capacitaciones, asesorías o talleres relacionados con el derecho de autor, propiedad intelectual, información sobre instrucciones para edición y publicación de la productividad académica, resultados, evaluación e impacto de las investigaciones publicadas en revistas científicas, edición electrónica de tesis doctorales, trabajos de alumnos, documentos de publicación, y la difusión de la productividad académica de la universidad.

Se observa que las bibliotecas universitarias chilenas presentan diferencias respecto a las características de cooperación existentes en el modelo CRAI, sin embargo por sus características similares en la existencia de recursos de información y capacitación en la búsqueda, acceso, y recuperación de información mencionada anteriormente pueden establecerse convenios o programas de trabajo cooperativos basados en el desarrollo alcanzado en el CRAI.

En referencia a la agilización de procesos relacionados con la producción, edición, donación y canje de materiales bibliográficos en forma conjunta se concluye que la agilización de dichos procesos se percibe altamente positiva lo que posibilita establecer proyectos o programas de desarrollo futuro, sean formales o informales basados en la integración de competencias profesionales de ambos servicios para aumentar y mejorar la eficiencia de los procesos de producción, edición, donación y canje del material bibliográfico con la comunidad científico académica, especialmente en el espacio abierto. Existe una similitud y aproximación importante respecto a las características que contiene el CRAI, lo cual puede replicarse en las bibliotecas en las cuales esta percepción no es positiva.

Respecto al mejoramiento de la calidad de la oferta de servicios a usuarios a través de la gestión conjunta de biblioteca con el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad, se concluye que existe una percepción muy positiva respecto al mejoramiento de la calidad de dicha oferta lo que posibilita

contribuir con los objetivos institucionales en relación al apoyo a la investigación que se espera alcanzar para optimizar o mejorar los índices de productividad científica universitaria. Si se compara esta realidad con las características del CRAI existente similitud y acercamiento a lo que requiere el modelo de bibliotecas chilena.

6.1.6 Biblioteca y servicio o laboratorio de idiomas

En relación al grado de cooperación existente entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas se concluye que en general el grado de cooperación existente puede ser catalogado como desfavorable, independiente de las distintas tipologías de bibliotecas y número de carreras que estas atiendan. Esta realidad difiere de lo existente en el modelo CRAI en el cual existe un alto grado de cooperación entre ambos servicios. La cooperación existente puede mejorar y acercar al modelo requerido si se establecen acuerdos o convenios de cooperación formales o informales entre los servicios, considerando que el idioma es una de las competencias que las universidades han definido como altamente necesaria para los estudiantes, especialmente en lo que se refiere al dominio del inglés, herramienta que hoy día es fundamental para conseguir el ingreso a distintas fuentes laborales de distinto orden. Las bibliotecas pueden contribuir ya que cuentan con los recursos de información de calidad para el aprendizaje idiomático de los estudiantes, como asimismo por el uso de programas computacionales de aprendizaje en distintos idiomas.

En cuanto a la agilización de los procesos relacionados con la producción y difusión de los materiales bibliográficos del área a través de la gestión conjunta de ambos servicios, se concluye que en general existe una percepción desfavorable en cuanto se pueda alcanzar dicha agilización, lo cual al compararlo con la realidad del modelo CRAI existen diferencias en este aspecto ya que los grados de cooperación existente en ellos es muy superior. En la realidad actual de las bibliotecas universitarias chilenas podría existir una mejoría en la agilización de estos procesos si se considera que la participación de los profesionales especializados en el análisis de la información y difusión de los materiales bibliográficos pueda ser una contribución importante al desarrollo del trabajo conjunto en todos sus ámbitos.

No obstante, es necesario destacar que en los sistemas de bibliotecas y en las bibliotecas que atienden los mayores números de carreras, existen valoraciones positivas frente al aspecto que se refiere a la agilización de dichos procesos.

Respecto al mejoramiento de la calidad de la oferta de servicios a los usuarios, se puede concluir que también existe una percepción general desfavorable en cuanto a que la gestión conjunta pueda alcanzar la mejoría de la calidad de dicha oferta, y si lo comparamos con las características que tiene el CRAI en este ámbito, se encuentra una importante diferencia especialmente porque en este modelo existe mayor desarrollo

de este aspecto por el nivel de gestión alcanzado a través de la gestión conjunta. En las bibliotecas universitarias chilenas este factor puede optimizarse ya que la gestión conjunta alcanzaría mejores resultados en lo que se refiere a la contribución y participación en el desarrollo docente y las actividades de aprendizaje de idiomas.

6.1.7 Biblioteca y servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes

En relación al grado de cooperación se concluye que se observa una percepción desfavorable de cooperación entre ambos servicios, aún cuando la información global y de acogida a la universidad es un factor que puede incorporarse al interior de las bibliotecas considerando el número de usuarios que se atienden en sus establecimientos, dado que es uno de los lugares en el cual se concentran diariamente un alto porcentaje de estudiantes y la biblioteca podría contribuir ampliamente con la integración y difusión de dicha información, con altas posibilidades que los estudiantes tomen en conocimiento en tiempos óptimos los beneficios y facilidades que la universidad define para ellos, considerando también que las web de bibliotecas son altamente consultadas para el acceso a la información que se requiere para el aprendizaje.

Lo anterior podría ser un elemento que puede mejorar si se logran establecer alianzas cooperativas con el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes, especialmente considerando las necesidades de acogida que tienen los estudiantes en sus lugares de estudio. Si se relaciona la realidad de las bibliotecas universitarias chilenas con la realidad que existe al interior del CRAI se puede mencionar que hay grandes diferencias en este aspecto, ya que el CRAI integra todo tipo de información de acogida respecto a este ámbito.

Es necesario destacar que existen casos positivos de cooperación en los sistemas de bibliotecas y bibliotecas que atienden el menor número de usuarios, lo que puede establecer un parámetro que mientras menos usuarios alumnos, existen mayores grados de cooperación.

Sin embargo, en lo que concierne a la agilización de los procesos de la comunicación y difusión de la información dirigida a los estudiantes a través de una gestión conjunta, se concluye que dicha agilización es valorada como positiva al interior de las bibliotecas lo que posibilita la ejecución de trabajos entre ambos servicios para beneficiar y apoyar las necesidades específicas y personales de los estudiantes a través de la entrega de información relevante para el desarrollo personal en la universidad y que está impulsado y apoyado por la institución en Asuntos Estudiantiles. Este es un factor que también se encuentra ampliamente desarrollado en los CRAI, siendo una

similitud y referente para el desarrollo e implementación en reformulaciones o nuevos proyectos de bibliotecas que aún no han desarrollado este factor.

Este mejoramiento también se observa en desde los sistemas de bibliotecas y bibliotecas que atienden el mayor número de carreras.

Referente al mejoramiento de la calidad de los servicios dirigidos a los estudiantes desarrollados en forma conjunta, se concluye que se aprecia una valoración positiva al respecto, lo cual puede presentar posibilidades de mejoramiento de dicha calidad a través de alianzas estratégicas de ambos servicios y sobretodo el beneficio que significa para una permanencia agradable y de apoyo a las distintas actividades deportivas, de arte, y esparcimiento global de los estudiantes al interior o exterior de la universidad y definidas por la institución. Si relacionamos este aspecto con las características propias del CRAI, se puede mencionar que la biblioteca universitaria chilena presenta similitud en este factor lo cual puede ser referente de futuro desarrollo.

6.2 La flexibilidad en la estructura organizativa de las universidades para poder plantear cierto grado de integración o trabajo conjunto entre la biblioteca y otros servicios

El trabajo conjunto entre la biblioteca y los otros servicios de apoyo académico es una situación posible pero compleja sobretodo porque la toma de decisiones en este aspecto es un tema que es de ardua solución y aprobación tanto para los servicios de apoyo académico como para la institución, en este ámbito la definición de los cargos nuevos debe ser coherente con cada dependencia y objetivos de las mismas.

La integración de otros servicios en la estructura organizativa de las bibliotecas universitarias chilenas, es un factor que se considera en comisiones administrativas institucional y se sanciona en el seno del Consejo de Educación Superior (CES) de cada universidad, basados en estudios previos de perfiles profesionales, técnicos, asistentes, encargados y otros cargos propios en el caso de los servicios de apoyo académico que se consideran pueden ser integrados en las bibliotecas.

Junto a lo anterior los estudios deben abordar el propósito y descripción de cada puesto (dependencia, ubicación, régimen de trabajo, supervisores inmediatos, supervisión ejercida), deberes representativos del cargo, competencias asociadas a los requerimientos de cada cargo como el perfil académico, certificación y títulos, idiomas (según cada caso), y experiencia profesional.

En este contexto, es que las propuestas deben ser formuladas con la mayor relación para su análisis en las comisiones de los CES. Los expertos en la materia aconsejan que el personal que se integra en las bibliotecas tenga acceso a una capacitación previa en

lo que se refiere a las competencias de los cargos para resolver casos que posiblemente puedan ser transferidos a otros departamentos o secciones de las unidades considerando que puede existir personal con perfiles de competencias que pueden ejercer en otros ámbitos de las bibliotecas.

Lo descrito anteriormente, son algunas de las características que se deben abordar para la inicial postulación a la comisión de estudio de la estructura organizativa de las universidades, y su sanción ante el CES de cada institución.

En este ámbito es que se presentan las siguientes conclusiones respecto a la existencia de flexibilidad en la estructura organizativa de las universidades para plantear cierto grado de integración o trabajo conjunto con otros servicios de apoyo académico que se irán incorporando en el desarrollo del tema en cuestión:

A nivel general se concluye que existen valoraciones globales positivas sobre la flexibilidad existente en la estructura organizativa universitaria para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con otros servicios académicos, la cual se puede señalar como mediana. Puede existir un mejoramiento del nivel encontrado si se desarrollan nuevas estrategias en relación con el objetivo que se quiere alcanzar, lo cual es un propósito que se puede fundamentar basados en la optimización y calidad de los servicios que se consideran desarrollar y ofrecer a los distintos usuarios de la academia, estando en primer nivel los aspectos relacionados con la misión educativa de la universidad y sus objetivos estratégicos orientados al mejoramiento de la docencia, aprendizaje e investigación universitaria.

Si relacionamos estos aspectos de las bibliotecas universitarias chilenas con la evolución que ha tenido la integración en el modelo CRAI, se puede hacer referencia que en dicho modelo ha existido una amplia acogida de integración con otros servicios de apoyo académico que ha estado posicionado especialmente en Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y más específicamente en el proceso de Bolonia.

En el escenario universitario chileno, se encuentran como factibles para plantear cierto grado de integración con la biblioteca, los servicios de informática, información institucional, producción multimedia, servicio pedagógico de innovación docente, edición y publicación de la productividad académica de la universidad, laboratorio de idiomas e información global y acogida de la universidad dirigida a los estudiantes.

A continuación se presentan las conclusiones por dimensiones.

6.2.1 Biblioteca y servicio de informática

En el contexto de la flexibilidad existente en la estructura organizativa de las universidades para el planteamiento de la integración de biblioteca con el servicio de

informática, se concluye que existe flexibilidad en un nivel medio en la estructura organizativa, lo que posibilitaría la formulación y presentación de proyectos para el desarrollo de objetivos transversales de estas unidades. Del mismo modo se puede indicar que la integración con informática es un elemento esencial para las bibliotecas ya que además de los objetivos transversales de desarrollo se encuentran las actividades de asesorías y asistencia en el comportamiento y mantenimiento de las redes, equipamientos y programas de administración de recursos y servicios, y la asistencia a usuarios en el uso de los equipamientos y programas. En este sentido y al concretarse la integración de ambos servicios existiría similitud con los CRAI ya que cuentan con el apoyo de la estructura organizativa de la universidad.

6.2.2 Biblioteca y servicio de información institucional

En lo que se refiere a la flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad para plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de información institucional, se concluye que existe flexibilidad en un nivel medio para plantear grados de integración entre la biblioteca y el servicio de información institucional, lo que es significativo para poder plantear objetivos comunes de desarrollo siendo el área de información institucional un elemento que puede fortalecerse mediante dicha integración. Esta integración también existe en los CRAI lo cual beneficia que la comunidad universitaria esté informada de la gestión institucional. En este factor existiría similitud con las bibliotecas universitarias chilenas si se concreta la integración del servicio de información institucional.

Del mismo modo, se ha percibido este factor en los sistemas de bibliotecas y desde la perspectiva del número de usuarios inscritos.

6.2.3 Biblioteca y servicio de producción multimedia

En cuanto a la flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad para plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio de producción multimedia, se concluye que existe flexibilidad en un nivel medio para plantear grados de integración entre ambos servicios, lo que es relevante para la presentación de proyectos y programas con objetivos comunes de desarrollo, enfatizando que el área de producción multimedia o iniciativas digitales son un elemento que puede fortalecerse, ya que la gran mayoría de las actividades docentes y de aprendizaje tienen incorporada herramientas multimedia para el desarrollo de sus actividades académicas. Este aspecto se encuentra ampliamente desarrollado en los CRAI estudiados. En este ámbito existiría similitud con las bibliotecas universitarias chilenas al concretarse la integración del servicio de biblioteca con el de producción multimedia.

6.2.4 Biblioteca y servicio pedagógico de innovación docente

En relación a la flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad para plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de innovación docente, se concluye que existe flexibilidad en un nivel medio para plantear grados de integración, lo cual es muy positivo considerando que la innovación docente requiere los mayores esfuerzos y apoyo de estos servicios para alcanzar una mejor calidad en desarrollo pedagógico y docente, especialmente por el cambio que se ha producido en el aprendizaje del estudiante que busca a través de nuevos métodos y técnica un aprendizaje significativo que lo conduzca a aprender a aprender para lograr resultados de calidad en el transcurso de su proyecto educativo. Se menciona que esta integración también se encuentra presente en los CRAI, lo cual es un referente que puede introducirse a nivel de las bibliotecas y universidades chilenas. En relación a este aspecto existiría similitud con las bibliotecas universitarias de Chile al concretarse la integración del servicio pedagógico de innovación docente con la biblioteca.

6.2.5 Biblioteca y servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad

En lo que se refiere a la flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad para plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad, se concluye que existe flexibilidad en un nivel medio, en este aspecto y considerando que la productividad académica es una actividad que muestra el avance y resultados del desarrollo alcanzado en investigación al interior de las universidades, la integración podría concretarse fundamentando que los recursos de información científica, las herramientas de gestión de edición y evaluación del impacto de las publicaciones a nivel de pares, el derecho de autor y propiedad intelectual son recursos que se manejan al interior de las bibliotecas, razón por la cual la integración de estos servicios puede propiciar resultados positivos ya que se lograrían compatibilizar aspectos comunes en su desarrollo para el uso en la investigación. El servicio de edición y publicación de la productividad académica se encuentra integrado en los CRAI lo cual constituiría una similitud con la biblioteca universitaria chilena.

6.2.6 Biblioteca y servicio o laboratorio de idiomas

Respecto a la flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad para plantear cierto grado de integración entre ambos servicios, se concluye que existe una desfavorable percepción en este aspecto, siendo el manejo de idiomas unas de las competencias insertas en el plan estratégico de las universidades a nivel de formación general, puede ser factible que al momento de presentar un proyecto en forma

conjunta con el laboratorio de idiomas se puedan abrir posibilidades de integración en forma parcial o total del laboratorio de idiomas con biblioteca.

El aprendizaje de idiomas es otra de las características con las que cuentan los CRAI lo cual presenta similitud con las bibliotecas universitarias de Chile y puede ser un referente que se podría considerar en futuras reformulaciones o nuevos proyectos de implementación.

No obstante, se puede mencionar que en los sistemas de bibliotecas y bibliotecas que atienden el mayor número de carreras existen favorables percepciones sobre dicha flexibilidad.

6.2.7 Biblioteca y servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes

En este ámbito se concluye que el grado de flexibilidad de la estructura organizativa de la universidad ha sido percibido en un nivel medio, lo cual es un importante factor ya que a través de dicha integración la gestión y el punto de acceso a la información global y acogida de la universidad podría llevarse a cabo en forma conjunta lo que puede optimizar la eficiencia y la efectividad de dicha información. Este es un elemento que se encuentra en los CRAI de lo cual puede existir similitud con la biblioteca universitaria chilena al concretarse la integración de ambos servicios.

6.3 ¿Cuál es la percepción de los profesionales que dirigen las bibliotecas respecto al grado de flexibilidad existente?

En este sentido, los directivos de bibliotecas han considerado en forma general que en la estructura organizativa de las universidades existe flexibilidad para plantear posibilidades y grados de integración, lo cual puede producir una mayor eficiencia y efectividad en el uso de recursos económicos, de infraestructura, equipamientos, recursos de información y competencias técnicas y profesionales de los distintos servicios de apoyo académico para alcanzar mayores grados de cooperación, mejoramiento de la gestión de procesos internos y calidad de los servicios dirigidos a los estudiantes de la universidad.

6.4 ¿Es posible implementar el nuevo concepto CRAI en nuevos proyectos de biblioteca universitaria de las instituciones de educación superior de Chile?

Por las características que se han visualizado en el estudio se concluye que es posible que en algunas bibliotecas se pueda implementar el modelo CRAI ya que uno de los aspectos valorados positivamente ha sido la flexibilidad existente en las estructuras

organizativas de las universidades, y los aspectos mencionados por los directivos en relación a que encuentran positiva e innovadora su implementación con posibilidades de lograr un mayor posicionamiento de las bibliotecas en el quehacer docente pasando a ser parte activa de los nuevos modelos educativos y del aprendizaje e investigación.

Asimismo, se ha considerado que el modelo se puede establecer y aplicar fomentando las buenas relaciones con los docentes e investigadores de modo de lograr resultados efectivos lo cual contribuiría al desarrollo del nuevo modelo de biblioteca universitaria.

Junto a lo anterior, se considera que el modelo es factible de introducir en las bibliotecas chilenas, y es un paso que se debe dar, siendo una oportunidad que se pueda planificar y poner como proyecto en las carpetas de desarrollo de la autoridad competente a corto o medio plazo.

No obstante estos planteamientos, se tiene en cuenta que este cambio debe considerar el cambio de perfiles de los profesionales que trabajan en las bibliotecas existiendo un nuevo rol en los bibliotecólogos, evaluando además la implementación en el marco de la gestión estratégica institucional y organizacional para poder conseguir la factibilidad de implementación del modelo bajo las condiciones y cultura institucional.

Se debe mencionar que no se puede descartar que pueden existir bibliotecas en las cuales no se considere llevar a cabo la implementación del modelo CRAI ya que su actual modelo incluye algunos aspectos que de por sí solos pueden ayudar en el desarrollo del nuevo modelo educacional, o por otra parte las características institucionales no concuerdan con el modelo CRAI y no existan posibilidades económicas para llevar a cabo dicho cambio.

6.5 ¿Existen actualmente en proceso proyectos orientados a la integración de algunos de los elementos o características del concepto CRAI?

En este ámbito, se concluye que algunas bibliotecas se encuentran en proceso de desarrollo de proyectos o líneas de actuación orientadas a la integración de los elementos o características propias del concepto CRAI con el servicio pedagógico de innovación docente especialmente en la virtualización de cursos o asignaturas, repositorio de objetos de aprendizaje, apoyo a la innovación docente, participación en el desarrollo de la docencia por la creación de un magister en tecnologías de la información y comunicación TIC, inducción e infoalfabetización informacional en el acceso, recuperación y uso de materiales bibliográficos impresos o virtuales, disposición de recursos electrónicos en plataformas de cursos o carreras, y la creación de la biblioteca digital institucional.

6.6 ¿Actualmente se encuentran en desarrollo objetivos transversales de entrega de servicios con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación?

En lo que se refiere al desarrollo de objetivos transversales se concluye que existen algunas temáticas que se están desarrollando con el servicio de información institucional y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad entre las cuales se encuentran la integración del portal web institucional, repositorio académico – publicación de tesis y revistas electrónicas editadas por la universidad y la implementación de la biblioteca electrónica para la investigación científica. Es necesario mencionar que estos objetivos transversales pueden ser un referente para su implementación en otras bibliotecas con la asesoría de los profesionales de bibliotecas universitarias que han participado en los objetivos transversales mencionados.

Del mismo modo, se han mencionado líneas de futuro desarrollo en aquellas bibliotecas que aún no cuentan con proyectos entre las cuales se encuentran propuestas de desarrollo de contenidos digitales de excelencia para la docencia, capacitación en el uso de bibliotecas y recursos de información de cursos o asignaturas, participación en reuniones de planes de estudio de la institución, mayor relación con el área de docencia e investigación y lograr una biblioteca más participativa de los procesos de aprendizaje e investigación académica.

6.7 ¿Qué elementos o características de las bibliotecas universitarias de Chile presentan similitud, igualdad o diferencia en relación a los elementos o características distintivas que presenta el concepto CRAI?

En este ámbito se puede concluir que existen diversas tipologías de servicios de las bibliotecas universitarias de Chile que presentan similitud, igualdad o diferencias en relación a los elementos o características distintivas del concepto CRAI lo cual es un avance significativo hacia la posible implementación parcial o total de un CRAI, asimismo se comenta que los estudios y pasantías efectuadas en el extranjero han sido un factor que se percibe ha sido considerado en las bibliotecas chilenas para llevar a cabo servicios de apoyo a la docencia aprendizaje e investigación universitaria y que son propios de un CRAI.

A continuación se presentan dos tablas comparativas de las similitudes, igualdades o diferencias que se encuentran en relación al mayor o menor número de bibliotecas universitarias chilenas que contienen las distintas tipologías de servicios:

Tabla 119 : Tipologías de servicios que se desarrollan en biblioteca y son propios de otros servicios de apoyo académico de las universidades chilenas y del CRAI

Servicios	Tipología de servicio implementados en la mayor cantidad de bibliotecas similitud o igualdad	Tipología de servicio implementados en la menor cantidad de bibliotecas Mayor diferencia
Informático	Identificación y acceso, soporte a las estaciones de trabajo, programación e innovación tecnológica, seguridad y mantenimiento, soporte al usuario virtual y servicio a medida y consultoría y administración de plataformas TIC	Préstamo de portátiles
Información institucional	Difusión del quehacer institucional, y sobre la contingencia diaria, producción y edición de publicaciones académicas e institucionales, consulta de todas las publicaciones institucionales	
Producción multimedia e iniciativas digitales de soporte a la docencia	Laboratorio de auto aprendizaje con estaciones de trabajo TIC y programas informáticos	Creación de materiales docentes con la versión multimedia accesibles en línea, asesoramiento creativo, desarrollo de proyectos docentes y creación de metadatos
Pedagógico de innovación docente	Cursos de formación para los profesores en métodos y técnicas pedagógicas con el uso de las TIC y reciclaje e innovación docente	
Información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes	Atención y orientación al estudiante, información sobre las carreras y las asignaturas o cursos, gestión de matrícula y otros procedimientos, profesores y personal de administración actos y novedades y organización, funcionamientos y actividades de la universidad	Información sobre organización, funcionamiento y actividades de la universidad, ciudad y otro tipo de necesidades
Laboratorio de idiomas	Aprendizaje de inglés, y conversaciones en grupo	Aprendizaje de otros idiomas, aprendizaje de idiomas con soportes presencial de profesorado y aprendizaje en línea, autoaprendizaje individual y consultoría y asesoramiento
Búsqueda activa de empleo		Cómo aprender a elaborar un currículum vitae, realizar entrevistas de empleo, técnicas de búsqueda de empleo, orientación profesional y acceso a bases de datos empresariales, y búsquedas de empleo en internet
Servicio de salas de estudio y salas o aulas con auto reservas	Acceso a salas de estudio abiertas las 24 horas u horarios especiales, salas de estudio en épocas de exámenes y períodos extraordinarios	

Tabla 120: Tipologías de servicios que se desarrollan en las bibliotecas de universidades chilenas y se otorgan en los CRAI

Servicios	Tipología de servicio implementados en la mayor cantidad de bibliotecas Mayor similitud o igualdad	Tipología de servicio implementados en la menor cantidad de bibliotecas Mayor diferencia
Servicios especiales de biblioteca	Formación en competencias informacionales, formación en competencias uso y aplicación de las TIC y sus herramientas, acceso a Internet, reprografía y consulta de micro formas	Autoaprendizaje en ofimática, presentación y defensas de proyectos y trabajos de cursos
Servicios bibliotecarios especiales para la investigación destinados a profesores y alumnos de proyectos, segundo y tercer ciclo, y educación continua.	Referencia especializada, bases de datos y e-revistas, obtención de documentos externos, búsquedas en bases de datos documentales, formación en la elaboración y edición de un proyecto científico, trabajo individualizado y por grupos, y colecciones especializadas	
Servicios digitales destinados a usuarios virtuales de la universidad	Acceso a la biblioteca digital y repositorios institucionales, productos multimedia, web y acceso a Internet, difusión selectiva de información y a medida, préstamos en línea y a través de la red, formación en navegación avanzada en Internet, soporte documental y bibliográfico en línea y recursos digitales en línea	
Otros servicios CRAI	Ofimática y material informático, Salas equipadas con TIC, salas con estaciones de trabajo TIC para realizar clases de 3er. Ciclo, Salas de trabajo, reuniones, exposiciones y otros, acceso a espacios destinados a potenciar la socialización y la vida universitaria y espacios disponibles para realizar descanso y/o sociabilizar	Librerías y papelería, servicio adicional de reservas de salas por semanas y meses, préstamo de computadores portátiles, comida rápida, Acceso o espacios disponibles para comer, beber y sociabilizar y tienda de necesidades básicas personales

6.8 ¿Existe en el plan estratégico de las bibliotecas objetivos tendientes a la integración o trabajo conjunto con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación?

En relación a esta solicitud, sólo se recibió un Plan de Desarrollo Estratégico ante el cual, y por no contar con suficiente información, se deja sin efecto el desarrollo del enunciado.

6.9 Aportes sobre temas consultados en relación al nuevo modelo de biblioteca universitaria anglosajón u otros aspectos sobre las nuevas bibliotecas universitarias chilena

En este sentido los directivos de bibliotecas han formulado importantes aportes en relación a los temas consultados y sobre el nuevo modelo de biblioteca universitaria anglosajón CRAI, incluyendo también otros aspectos sobre las nuevas bibliotecas universitarias.

Algunos directivos hacen mención que a través de la participación y asistencia a conferencias, seminarios y pasantías en el extranjero se tuvo conocimiento sobre las características del nuevo modelo de biblioteca universitaria CRAI, y que frente a la información obtenida una de las partes importantes de esta posible implementación es la propuesta de nuevas estructuras para el cumplimiento de los objetivos CRAI, no obstante se ha avanzado en estas líneas de actuación indicando que actualmente en algunas bibliotecas se ha incorporado el Programa de Desarrollo de Habilidades en información, desarrollo de trabajo colaborativo con la dirección de Asuntos Estudiantiles para desarrollar el Programa de Inducción de alumnos nuevos de la universidad y capacitación académica e inducción de académicos. Estos servicios son algunos de las tipologías desarrolladas al interior de las bibliotecas universitarias chilenas.

Asimismo, se menciona que los cambios deben ser paulatinos, y que se está iniciando recientemente en parte de las bibliotecas un trabajo para el cambio y entrega de servicios adecuados a los nuevos tiempos y exigencias de actuales y futuros usuarios.

En general además se opina que el modelo CRAI es excelente, y como institución pública, con un fuerte componente cultural y presupuestario en contra esto es un desafío que igual no se puede eludir, sería ideal implementar el nuevo modelo de biblioteca universitaria CRAI.

“Vivimos el cambio de paradigma, se tiene implementada nuestra biblioteca con el modelo anglosajón”.

De la misma forma, se comenta que el tema CRAI hace tiempo que está instalado en el país, se debe insistir a través de proyectos, como también con pequeños esfuerzos incorporar acciones que den cuenta del modelo de biblioteca universitaria actual.

Por otra parte, se indica que los modelos económicos imperantes producen problemas de implementación de los servicios, las definiciones responden más bien a un modelo de centralización de los servicios, y una gestión más bien social de las unidades de información. En esta apreciación se deduce que la centralización a que se refiere el comentario puede ser por la organización existente como sistemas de bibliotecas.

Todas estas afirmaciones pueden afectar en diferente manera al proceso de implementación ya que pueden ser un elemento motivador para continuar con el proceso de innovación en las distintas bibliotecas que se están desarrollando, planificando o proyectando un cambio basado en los elementos y características propias de un CRAI, o por el contrario puede existir una resistencia al cambio si no se logra el apoyo de la alta dirección de las universidades.

Por otra parte, se señala que los modelos económicos producen problemas de implementación de servicios, y que las definiciones de las bibliotecas responden a un modelo de centralización de servicios, y una gestión social de información.

Asimismo, se menciona que no se conoce el modelo CRAI, y que no se está de acuerdo con el acrónimo.

En este caso los dos últimos comentarios nos ofrecen una información relevante a que aún existe un cierto grado de desconocimiento sobre el modelo CRAI y en el mismo acrónimo, suponemos que por tener más aprecio a mayor valoración de la denominación más tradicional Biblioteca Universitaria.

6.10 Reflexiones y conclusiones finales

Actualmente en Chile las universidades han apoyado el desarrollo de servicios de calidad para el llevar a cabo el nuevo proyecto educativo de educación superior. Siendo la biblioteca uno de los objetivos específicos de gran relevancia para el desarrollo de las actividades académicas de la universidad se concluye que en este ámbito se han impulsado programas para otorgar recursos y servicios eficientes para el desarrollo docente, aprendizaje e investigación universitaria.

En este sentido, ha existido innovación y emprendimiento en las bibliotecas, no solo por los recursos de información que contiene sino que también por la diversidad de espacios, infraestructura de equipamientos, conexiones y acceso informático, plataformas tecnológicas para la administración de software de automatización de

aplicación a la gestión interna y de servicios a los usuarios, entre otras importantes herramientas informáticas y multimedia.

Entre los recursos de información se encuentran incorporados aquellos que apoyan las actividades docentes, ya que contienen información de programas y herramientas informáticas y multimedia que permiten la producción de tutoriales de autoaprendizaje, plataformas electrónicas para la introducción de documentos de cursos o asignaturas, actividades de desarrollo de foros, seminarios o proyectos online dependiendo del tipo de métodos y técnicas pedagógicas que el docente propicia para su enseñanza, entre otros recursos que son desarrollados con la cooperación y trabajo conjunto con los distintos servicios de apoyo académico de la universidad.

Por otra parte, las bibliotecas también se han preocupado de incorporar distinta información sobre herramientas de apoyo a la investigación especialmente en lo que se refiere a recursos de información especializados, evaluación de la productividad académica como factor de impacto e índices, gestores de bibliografías, asesoramiento e información sobre el derecho de autor, y la difusión del conocimiento científico desarrollado en las distintas universidades, lo que no solo se ha introducido como parte del trabajo investigativo sino que también por el posicionamiento que significa la producción de investigación a nivel institucional universitario, lo cual es uno de los aspectos que se miden en los procesos de acreditación.

No obstante a lo anterior, la biblioteca ha considerado en su misión la participación activa en el proceso de aprendizaje del estudiante y el desarrollo docente, en lo cual uno de los servicios más valorados por las bibliotecas y porque no decirlo por los académicos y estudiantes ha sido el Programa de Infoalfabetización que se esta llevando a cabo en forma especial para las carreras que cuentan con una nueva malla curricular armonizada por competencias, y para aquellas carreras que no han desarrollado esta modalidad se lleva a efecto a través de talleres inscritos como formación general para estudiantes. Se comenta que esto no existe en todas las bibliotecas estudiadas, pero con el transcurso del tiempo es una posibilidad que seguramente se va tomar muy en cuenta por el desafío de calidad del aprendizaje que el alumno debe alcanzar siendo un alumno y profesional calificado por las características investigativas de la información que necesitara a lo largo de la vida, competencias que todas las universidades también querrán ver reflejado en su proyecto educativo, y en los procesos de acreditación, factor que es un tema de consulta por parte de las comisiones de acreditación en las visitas de pares a las distintas universidades y sus bibliotecas que son apreciadas por las visitas de pares como un elemento esencial y fundamental para el desarrollo del aprendizaje centrado en el estudiante, el actor mas importante en la educación superior universitaria y gestor de nuevos conocimientos propios a través del aprender a aprender.

Este programa de infoalfabetización ha sido impulsado en gran parte y a nivel internacional por el Programa ALFIN que ha sido el mayor componente de contribución para contar con estudiantes bien informados de los acontecimientos de cada disciplina y carrera, ya que cada vez más estos cuentan con las competencias informacionales necesarias para su proyecto educacional, profesional y personal, además se debe mencionar que la contribución de ALFIN ha ido también en apoyo a las actividades de docencia e investigación, no solo por el desarrollo de sus actividades, sino también por la excelencia de sus estudiantes ayudantes en cursos o proyectos de investigación.

En este sentido, es necesario notar que los programas de infoalfabetización o alfabetización informacional han tenido otro lugar de desarrollo, el cual es el nuevo entorno que ocupa en las plataformas de aprendizaje en línea, lo que está cambiando la forma en que se les enseña la alfabetización en información a los estudiantes, ya que cada vez existe un despliegue mayor de enseñanza instruccional y los métodos de aprendizaje para la formación en esta competencia, hecho que se está introduciendo en parte de las bibliotecas universitarias chilenas.

También existen otros elementos que se han introducido para el desarrollo del estudiante como, por ejemplo, la preocupación de las necesidades básicas y personales de los mismos, en los cuales las bibliotecas han implementado espacios de sociabilización y socialización entre pares y académicos, recursos de utilización básica en tareas o trabajos dispuestos en librerías propias, y también cafeterías o espacios para el esparcimiento, descanso, y de actividades culturales.

En este sentido, la biblioteca universitaria en general se ha posicionado a nivel nacional lo cual se refleja a través de los procesos de acreditación llevados a cabo en las instituciones de educación superior que cuentan con financiamiento fiscal y en algunas universidades privadas que cuentan con financiamiento propio.

Estos factores han contribuido también en gran parte a la internalización que se está produciendo en las distintas universidades, no solo por los proyectos de investigación y aplicación de distintas disciplinas sino que por el intercambio de estudiantes que se están llevando a cabo, y la integración a la educación terciaria como magister y doctorados y programas de educación continuada que se encuentran implementados en las universidades chilenas, hecho que se ha apoyado con los recursos y servicios que las bibliotecas disponen para este sector.

En este aspecto, la contribución de la Comisión Asesora del Consejo de Rectores de Chile, CABID ha delineado proyectos para la introducción de importantes recursos de información especialmente bases de datos de revistas electrónicas de corriente principal, lo que se ha implementado en la totalidad de las veinticinco bibliotecas adscritas para otorgar servicios de acceso a toda la comunidad académica y como

referente para las bibliotecas de universidades privadas con financiamiento institucional.

Del mismo modo, la CABID ha tenido un rol relevante en lo que se refiere al desarrollo de estándares e indicadores para la aplicación en reformulación o proyectos de nuevas bibliotecas, lo cual ha sido no solo una herramienta para ser utilizada por las bibliotecas adscritas al Consejo de Rectores de Chile CRUCH, sino que se han introducido en los nuevos proyectos de bibliotecas de universidades privadas o particulares, siendo también un aporte a nivel nacional e internacional.

Finalmente, se concluye que todas las reflexiones y conclusiones anteriores están inmersas en los recursos, servicios e infraestructura con las que las bibliotecas actualmente contienen, no obstante se deben disponer las conclusiones generales a las cuales esta investigación ha llegado mediante la cooperación obtenida, el trabajo conjunto con otros servicios de apoyo académico y la implementación de servicios propios al interior de biblioteca como también la incorporación de profesionales de distintas áreas o disciplinas en el nuevo entorno que se maneja actualmente en la biblioteca universitaria chilena.

En este contexto, uno de los temas que ha alcanzado mayor presencia y representatividad ha sido el grado de cooperación alcanzado con el servicio de informática, hecho que también podemos mencionar como transversal de todos los otros servicios de apoyo académico que han trabajado en conjunto con las bibliotecas. En este sentido la gestión de las bibliotecas ha ido en concordancia con los nuevos tiempos que se están viviendo a nivel global nacional e internacional, ya que la informática ha sido un elemento de apoyo tangible para todos los ámbitos educacionales, empresariales y gubernamentales. Las TICs han impactado en la forma de ser, hacer y saber aplicar en todo el entorno actual y pensado a futuro, hay que reconocer que las bibliotecas universitarias también lo han utilizado de esta forma asegurando que las actividades académicas de aprendizaje, docencia e investigación puedan llevarse a cabo de la mejor forma y con los mejores recursos informáticos y computacionales que las bibliotecas contienen.

Otro factor que ha tenido especial significancia ha sido la introducción de personal informático en la planta de personal permanente o de forma parcial en las bibliotecas, lo que ha sido valorado en las conclusiones previas a las que se describen en este contexto, este es otro de los elementos en los cuales ha tenido impacto el estudio, lo cual puede replicarse con el apoyo de la entidad institucional en aquellas bibliotecas que lamentablemente aun no lo consiguen.

También el grado de cooperación, trabajo conjunto para la agilización de procesos internos y el aumento de la calidad de la oferta de servicios a usuarios ha sido estudiado a nivel del trabajo de biblioteca con todos los servicios de apoyo académico

mencionados en las conclusiones anteriores, en lo cual existen diversas valoraciones que son significativas si consideramos que se tienen varios pasos adelantados para la posible implementación del modelo CRAI a nivel nacional.

Lo descrito son solamente algunas de las reflexiones y conclusiones generales a las cuales se quería alcanzar, dado que aún existen varios aspectos que podrían considerarse en nuevos estudios o investigaciones de bibliotecas universitarias como ejemplo conocer la percepción de los académicos y estudiantes en relación a los distintos aspectos presentados tanto en los resultados como las conclusiones presentes, ya que sería muy importante conocer el grado de satisfacción que tienen con los servicios, tanto por sus recursos, infraestructura, espacios, y por la posible implementación futura del modelo de biblioteca anglosajón CRAI desde la perspectiva académica.

Se menciona que las futuras investigaciones en el ámbito descrito en el párrafo anterior, debería realizarlas un equipo de profesionales o estudiantes de postgrados, ya que el desarrollo individual no alcanza a cubrir una investigación a nivel nacional con la participación de académicos y estudiantes, ya que es un elemento que involucra costos elevados por el método que podría aplicarse, y en estos casos puede ser recomendable el método cualitativo por la cercanía que significa trabajar con el medio académico y un trabajo in situ. Estas son solamente particularidades que podrían abordarse en equipo para un logro en menor tiempo y percepciones diferentes.

Finalmente, se puede concluir que las bibliotecas universitarias chilenas cuentan con fortalezas, recursos y servicios cercanos al modelo que se ha querido alcanzar a nivel nacional, y que significativamente cuentan con similitudes o diferencias en menor o mayor grado respecto a las características propias del CRAI, lo que posibilitaría su implementación especialmente por las distintas cooperaciones, gestiones conjuntas y tipologías de servicios mostrados en el desarrollo de los resultados y conclusiones particulares a los distintos servicios con la participación de la bibliotecas, lo que necesita especialmente el apoyo de la autoridad universitaria para lograr la posible integración en mayor o menor grado según la realidad y cultura institucional universitaria.

También se debe mencionar que las bibliotecas universitarias chilenas que por sus características y particularidades propias de las universidades no están de acuerdo con la integración o trabajo conjunto con otros servicios de apoyo académico, son muy valoradas en la presenta investigación ya que han alcanzado importantes niveles de desarrollo que de la misma forma prestan apoyo a la docencia, aprendizaje e investigación universitaria.

6.11 Recomendaciones para futuras propuestas de remodelación o formulación de nuevos proyectos de biblioteca universitaria

Consideramos que a partir del presente estudio se pueden ofrecer unas pequeñas recomendaciones para el futuro proceso de remodelación de las bibliotecas universitarias, las cuales se dispondrán en relación a los puntos más débiles encontrados en los resultados y conclusiones de la investigación:

En lo que se refiere a la coordinación de los contenidos de la web institucional, existe una minoría de bibliotecas que realiza esta gestión, lo cual es una situación que se puede estudiar y replantear al interior de las bibliotecas que aún no llevan a cabo la coordinación de dichos contenidos, y están interesadas en su desarrollo.

Para este caso, es recomendable en primer lugar, conocer los objetivos y programas que se han efectuado en las bibliotecas que actualmente tienen incorporada esta gestión, siendo importante además obtener información sobre las estrategias que se han desarrollado para dicho efecto para en forma posterior, tomar acuerdos conjuntos con el servicio de información institucional y la entidad a la cual se encuentra adscrita.

Del mismo modo, es también relevante fundamentar ante la autoridad institucional la experiencia que se tiene en las bibliotecas en lo relacionado con la coordinación de la información tanto de los procesos de gestión interna, como de los servicios de atención de usuarios y contenidos e información que se disponen en la web de las bibliotecas. El desarrollo de esta actividad o función en las bibliotecas sería una importante contribución, dadas las características que involucra efectuar la coordinación de contenidos del Plan Estratégico, Memorias de Gestión, proyectos, programas de desarrollo académico (docencia, investigación, internalización y extensión) y otros aspectos que se desarrollan y emiten en las unidades de Rectoría, Vicerrectorías y demás departamentos académicos, como también de las unidades o servicios de apoyo académico.

En este mismo ámbito, y respecto a la gestión de los puntos de información institucional una minoría de bibliotecas realizan dicha función, y en caso de haber interés por esta gestión al interior de las demás bibliotecas, es recomendable que se efectúen reuniones de análisis de como implementar los puntos de información al interior de las bibliotecas, en la web bibliotecaria y otros puntos de acceso a la comunidad universitaria.

En este aspecto, puede realizarse un plan de gestión cooperativa con el servicio de información institucional a fin de delimitar funciones y actividades en relación a este factor, ante lo cual se puede contribuir con las distintas experiencias y competencias de ambos servicios incluyendo las experiencias desarrolladas en las bibliotecas que desarrollan la actividad.

En lo que concierne a las iniciativas digitales de soporte a la docencia e investigación y el grado de cooperación existente con la biblioteca, este es un aspecto que ha sido valorado desfavorablemente, para lo cual es recomendable que las bibliotecas que se encuentran interesadas en lograr mejores grados de cooperación entre ambos servicios, puedan considerar reuniones de análisis y estudio de cuales serian los puntos en que ambos puedan contribuir para contar con un servicio eficiente y eficaz respecto a las iniciativas digitales que se puedan producir para dar soporte a la docencia e investigación.

Se destaca que las bibliotecas universitarias contienen importante información sobre las iniciativas digitales que se han llevado a cabo en otras universidades y bibliotecas nacionales o extranjeras, como asimismo mantienen programas, manuales y herramientas que pueden ser compartidas con el servicio de producción multimedia para la edición y difusión de los materiales dispuestos para el uso o elaboración de los propios docentes e investigadores, incluyendo a los estudiantes en la aplicación de productos digitales multimedia en sus tareas de cursos o proyectos.

Junto a lo anterior, se recomienda a las bibliotecas que no cuentan con un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia desarrollen estrategias de alianzas con el servicio de producción multimedia para llevar a cabo objetivos conjuntos o transversales en esta materia, ya que ambos servicios pueden contribuir sus distintas experiencias y funciones para desarrollar proyectos al interior de las bibliotecas, sean acuerdos formales o informales, considerando las experiencias y realidades de las distintas universidades en este aspecto.

En este ámbito, y en relación al punto desarrollado anteriormente, se pueden considerar los mismos recursos utilizados en las iniciativas de digitales de soporte a la docencia con las que cuentan las bibliotecas, aunando recursos propios del servicio de multimedia para trabajar desde una perspectiva colaborativa y de mayor eficiencia, eficacia y de calidad para ser aplicado en función del apoyo a la docencia e investigación universitaria, en lo que se pueden integrar otros elementos como las asesorías a docentes e investigadores para su propia producción, disposición y aplicación de estos medios a través del repositorio digital de las universidades que lo han implementado, o a través de las plataformas docentes o dossier universitario, elemento que se esta incorporando en la gran mayoría de las universidades chilenas.

En lo que corresponde al escaso grado de cooperación existente con el laboratorio de idiomas, servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad, y servicio de información global y acogida de la universidad dirigida a los estudiantes, se puede recomendar en forma general que las bibliotecas inicien un trabajo de socialización del tema de cooperación con los servicios mencionados, lo que puede llevarse a cabo de manera formal o informal, dependiendo de la realidad y cultura institucional de cada universidad.

En estos casos, es necesario recomendar que se debe fundamentar que el manejo de idiomas, especialmente el idioma inglés es un factor que se valoriza en forma importante al momento de postulación a las fuentes laborales por lo cual conseguir mejores grados de cooperación puede optimizar los distintos procesos que se lleven en forma conjunta y en beneficio de los estudiantes, considerando además que las competencias de manejo de idiomas se mide en los procesos de acreditación como formación general del alumno.

En el ámbito del apoyo y cooperación con servicio el servicio de edición y publicación de la productividad académica, es necesario recomendar que se debe fundamentar que el apoyo de las bibliotecas es un factor fundamental en las universidades por la contribución de los distintos recursos que se manejan, lo que se puede optimizar a través del trabajo cooperativo con el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad. Este es un factor que también se mide en los procesos de acreditación institucional.

En el contexto de la cooperación con el servicio de información global y acogida de la universidad dirigida a los estudiantes, se puede recomendar que se posibiliten alianzas de cooperación conjunta a través de una fundamentación basada en los recursos y características de manejo de la información propia de las bibliotecas, lo cual puede ser una contribución al servicio que lo desarrolla, incorporando acceso de información en la página web de las bibliotecas y en sus distintas dependencias y facilidades físicas de uso de los estudiantes.

Por otro lado, se recomienda a las bibliotecas que han conseguido importantes grados de cooperación con el servicio de informática e innovación docente puedan mantener o aumentar dichos grados de cooperación en función del avance e innovación que se ha producido en estos ámbitos, mediante reuniones o seminarios de capacitación y perfeccionamiento en las distintas funciones o actividades que conforman la innovación de recursos informáticos e innovación pedagógica.

Por parte de la agilización de los procesos internos que se están llevando a cabo en forma conjunta de bibliotecas con los otros servicios de apoyo académico, y en función que se opina favorablemente que un trabajo conjunto agiliza sus procesos internos, es recomendable que se mantengan alianzas formales de trabajo conjunto, con el objetivo de fomentar actividades de capacitación y perfeccionamiento en las áreas transversales que desarrollan, a fin de considerar los nuevos programas, elementos o herramientas que se pueden implementar en las universidades, hecho que es cada vez más recurrente por los cambios producidos al interior de la gestión universitaria. Esto también es valorado en los procesos de autoevaluación y acreditación universitaria. Del mismo modo, estas recomendaciones también se efectúan para aquellas bibliotecas que por las características de su institución no puedan efectuar alianzas formales de trabajo conjunto para la agilización de sus procesos internos.

En este mismo plano de trabajo conjunto, y en relación al mejoramiento de la calidad de la oferta de los servicios a usuarios, se recomienda ante la importante cantidad de bibliotecas que opinan que dicho trabajo conjunto mejora la calidad de la oferta de servicios a sus usuarios, mantener objetivos transversales de capacitación y perfeccionamiento en las distintas disciplinas o competencias profesionales que se conforman en el trabajo conjunto, con el propósito de mantenerse actualizado respecto al factor de la calidad de la oferta de servicios a usuarios, existiendo números cursos de capacitación en este ámbito (de acuerdo a las especialidades o disciplinas que se definan), materia presente en las distintas entidades de educación, empresas privadas o gubernamentales para su buen desarrollo y mantención de clientes o usuarios.

En lo respecta al grado de flexibilidad existente en la estructura organizativa de las distintas universidades se recomienda para aquellos casos de bibliotecas que la flexibilidad de la estructura de sus universidades es desfavorable, se pueda lograr establecer estrategias y líneas de acción para conseguir la integración de la biblioteca con otros servicios de apoyo académico definiendo las distintas posibilidades de mejoramiento de cooperación y gestión conjunta a través de dicha integración, lo cual debe ser bajo un contexto en que se consideren todas aquellas actividades y funciones que se desarrollan en forma transversal y pueden ser mejoradas en este contenido, hecho que posibilita también una economía de recursos, eficacia y eficiencia para el desarrollo de la universidad. La dirección administrativa puede estar situada en las bibliotecas u otros servicios, o en forma conjunta con los otros servicios de apoyo académico, lo importante de este factor es la unificación de servicios, competencias, criterios, planes de desarrollo y de contingencias comunes.

Asimismo, y en forma general se recomienda que las bibliotecas puedan llevar a cabo iniciativas de socialización del nuevo modelo de biblioteca universitaria CRAI con las autoridades institucionales y a nivel nacional, desarrollar seminarios, conferencias y talleres de las áreas profesional bibliotecaria– documentalista, tecnologías de la información y comunicación, multimedia, innovación pedagógica y docente, edición y publicación de la productividad académica de la universidad, desarrollo de idiomas, información institucional e información global y acogida de la universidad a los estudiante, en lo cual además puedan participar los especialistas de las distintas áreas mencionadas y personal técnico y asistente de las bibliotecas.

Por otro lado, para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes e investigadores es importante recomendar el desarrollo y aplicación de encuestas en los ámbitos mencionados, lo cual será un aporte a las bibliotecas y servicios que trabajen en forma conjunta o integrada que propicia el conocer las fortalezas y debilidades de las bibliotecas y de esta forma mejorar los aspectos que presentan debilidades.

De la misma forma, y ante la importante cantidad de servicios que han sido mencionados en la encuesta por parte de los directivos de las bibliotecas universitarias, se recomienda para futuras remodelación de la página web de bibliotecas, se incorpore la información de las distintas tipologías de servicios descritos en las conclusiones, ya que esto permitiría a la comunidad académica y de apoyo a la academia conocer la amplia gama de servicios que se están desarrollando en las bibliotecas de las distintas universidades. Lo mismo se recomienda para aquellos futuros proyectos de implementación de nuevas bibliotecas.

Para concluir, creer en las capacidades, habilidades y por ende competencias profesionales propias del personal de biblioteca y de los profesionales de los servicios que estén trabajando en forma conjunta o integrada.

BIBLIOGRAFÍA

A

Abadal Falgueras, Ernest (2005). *Dossier, Curso, Métodos y técnicas de investigación en bibliotecología y documentación en la era digital*. Barcelona: Universidad de Barcelona. Disponible en: <http://dossiers.ub.edu/doc.php?k=376466> [Consultado: 08/09/2008].

Aguerrondo, Inés (1999). *El nuevo paradigma de la educación para el siglo*. Buenos Aires: OEI. Disponible en: <http://www.oei.es/administracion/aguerrondo.htm> [Consultado: 22/01/2007].

Albanese, Andrew Richard (2004) *Campus Library 2.0*. *Library Journal* (April 15, 2004) Disponible en: <http://www.libraryjournal.com/article/CA408330> [Consultado: 22/01/2007].

Alles, Martha Alicia (2005). *Gestión por competencias. El diccionario*. Buenos Aires: Granica, 301 p.

Anderson, Karen; May, Frances A. (2010). Does the method of instruction matter? An experimental of information literacy instruction in the online, blended, and face-to-face classrooms. *Journal of Academic Librarianship*, 36(6): 495-500. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2010.08.005> [Consultado: 09/02/2011].

Andrade, Daniela (2009). *Manual de TICs y el uso de herramientas de la Web 2.0 desde el ciberfeminismo*. Disponible en: <http://www.scribd.com/doc/31062059/Manual-de-Tic%E2%80%99s-y-el-uso-de-herramientas-de-la-Web-2-0-desde-el-Ciberfeminismo> [Consultado: 08/12/2010].

Área Moreira, Manuel (2006). *La enseñanza universitaria en tiempos de cambio: el papel de las bibliotecas en la innovación educativa*. IV Jornadas CRAI, REBIUN, Universidad de Burgos, (10-12 mayo). Disponible en: http://www.ubu.es/biblioteca/crai/ponencias/10_Manuel_Area.pdf [Consultado: 10/10/2006].

Área Moreira, Manuel; Rodríguez Junco, Fernando; Glez, Daida (2004). *De la biblioteca universitaria a los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)*. En:

Área Moreira, Manuel [et al.] (2004). Informe final. *De la biblioteca universitaria al Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación. Elaboración de una guía sobre la organización y gestión de un CRAI en el contexto de las bibliotecas universitarias españolas*. Disponible en: <http://www.ub.edu/esbrina/docs/area-crai.pdf> [Consultado: 18/09/2007].

Arora, R.L; Lekni, R. (2000). *Multimedia applications for to library and information centres*. Herald of Library Science, no. 39 (3-4), p. 191-194, (jul-oct, 2000). Disponible en: http://biblioteca.uam.es/documentos/Jornadas_REBIUN/3%20-%20biblioteca_universitaria_CRAI.pdf [Consultado: 15/10/2007].

B

Bailey, Russell (2005). Information Commons Services for Learners and Researchers: Evolution in Patron Needs, Digital Resources and Scholarly Publishing. INFORUM 2005, Prague, Czech Republic. Disponible en: http://www.inforum.cz/pdf/2005/Bailey_Russell.pdf [Consultado: 17/08/2008]

Bailey, Russell, Tierney, Barbara (2008). *Transforming Library Service Through Information Commons – Case Studies for the Digital Age*. Chicago, American Library Association, 184 p.

Bailey, Russel; Tierney, Barbara (2002). *Information commons redux: concept, evolution, and transcending the tragedy of the commons*. The Journal of Academic Librarianship, vol. 28, no 5. p. 277-286. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6W50-46VJ7T9-2/2/dcea8df17c886f643ae1d584d63097f4> [Consultado: 17/08/2008]

Balagué Mola, Nuria (2003). *La biblioteca universitaria, centro de recursos para el aprendizaje y la investigación: una aproximación al estado de la cuestión en España*. Jornadas Rebiun. Los centros para recursos del aprendizaje y la investigación en los procesos de innovación docente. http://biblioteca.uam.es/documentos/Jornadas_REBIUN/3%20-%20biblioteca_universitaria_CRAI.pdf. [Consultado: 15/10/2007].

Beagle, Donald (1999). *Conceptualizing an information commons*. The Journal of Academic Librarianship, vol. 25, no. 2. Disponible en:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/B6W50-3XDJJ0C-3/2/2aabde43a7666ba2e97031e5cedbb15c>. [Consultado: 17/08/2008].

Beagle, Donald (2004). *From information commons to learning commons*. Disponible en:

[www.usc.edu/libraries/locations/leavy/news/conference/presentation/presentation_9-16/Beagle Information Commons to Learning.pdf](http://www.usc.edu/libraries/locations/leavy/news/conference/presentation/presentation_9-16/Beagle%20Information%20Commons%20to%20Learning.pdf) [Consultado: 31/07/2007].

Bennett, Scott (2003). *Libraries Designed for Learning*. Washington, D.C.: Council on Library and Information Resources. Disponible en: <http://www.clir.org/pubs/reports/pub122/pub122web.pdf> [Consultado: 17/08/2008]

Bernal, Cesar (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación, 286 p.

Black, Elizabeth (2008). *Toolkit approach to integrating library resources into the learning management system*. *The Journal of Academic Librarianship*, 34 (6) p. 496-501. Disponible en:

http://www.sciencedirect.com/science?_ob=MIimg&_imagekey=B6W50-4V0KV66-3-3&_cdi=6556&_user=1578745&_pii=S0099133308001584&_origin=search&_zone=rslt_list_item&_coverDate=11%2F30%2F2008&_sk=999659993&_wchp=dGLzVzb-zSkzV&_md5=c9777f0e96903853d9d4079cb64a0f25&_ie=/sdarticle.pdf [Consultado: 28/11/2010].

Bodi, Sonia; Maier-O'Shea, Katie (2005). *The Library of Babel: making sense of collection management in a Postmodern World*. *Journal of Academic Librarianship*, 31(2): 143-150. [Consultado: 09/02/2011].

Bonilla C., Elssy; Rodríguez S. Penélope (2000). *Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales*. Citadas por Bernal, Cesar (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.

Bricall, Josep (2000). Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) Informe universidad. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Biblioteca Digital de la OEI. p. 453-454. Disponible en: <http://www.oei.es/oeivirt/bricall.htm> [Consultado: 22/07/2007].

Brunner, José Joaquín (2000). *Educación: escenario de futuro. Nuevas tecnologías de la información y sociedad de la información*. PREAL documentos no.16, 51 p. Disponible en: http://www.preal.org/BibliotecaN.asp?Id_Carpeta=64&Camino=63|PrealPublicaciones/64|PREAL Documentos [Consultado: 22/07/2007].

C

Cabero Almenara, Julio (2001). *Tecnología educativa: diseño y utilización de medios en la enseñanza*. Barcelona, Paidós, 539 p.

Cabero Almenara, Julio (2007). *Tecnología educativa*. Madrid, McGraw-Hill, 323 p.

Cabo, Mercé; Espinós Ferrer, Montserrat (2004). *Bibliotecarios e informáticos: sumando esfuerzos, aprendiendo juntos*. En: IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España, 2-5 nov.

Calderón Muñoz, Patricio (2000). *Aprendiendo sobre el aprendizaje*. Valparaíso, Universidad de Playa Ancha, 203 p.

Calero, Jorge Luis (2000). *Investigación cualitativa y cuantitativa. Problemas no resueltos en los debates actuales*. Revista Cubana Endocrinol, vol.11, no. 3, p. 192-198. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/end/vol11_3_00/end09300.htm [Consultado: 16/12/2008].

Carretero, Mario (1993). *Constructivismo y educación*. Argentina: Aique Grupo Editor S.A.

Castells, Manuel (2002). *La revolución de la tecnología de la información*. Disponible en: http://www.robertexto.com/archivo14/revol_tecnol_info.htm [Consultado: 20/07/2007].

Celestino Angulo, Sonsoles (2007). *Los CRAI en Europa: cambio cultural y estrategias en la gestión de recursos humanos*. En: Jornada: Profesionales para los CRAI ¿estamos preparados para los cambios?. Disponible en: http://www.sedic.es/CRAI-Sonsoles_Celestino.pdf [Consultado: 13/12/2008].

Centro de recursos para la investigación y el aprendizaje (C.R.A.I) de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura y de la Escuela Universitaria de Arquitectos Técnicos en el campus de Reina Mercedes. Procedimiento académico de selección de propuestas (2006). Disponible en: <http://fama2.us.es/earq/nuevabca/programafuncional.pdf> [Consultado: 15/03/2010].

Choi, Youngok; Rasmussen, Edie (2009). *What qualifications and skills are important for digital librarian positions in academic libraries? A job advertisement analysis.* Journal of Academic Librarianship, 35(5): 457-467.

CINCEL. Consorcio para la Información Científica Electrónica, del Consejo de Rectores de Chile. Disponible en: http://www.cincel.cl/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1 [Consultado: 08/09/2008].

Cobo Romaní, Cristóbal; Pardo Kuklinski, Hugo (2007). *Planeta Web 2.0 Inteligencia colectiva o medios fast food.* Grup de Recerca d'Interaccions Digitals, Universitat de Vic. México/Barcelona: Flacso. Disponible en: <http://www.planetaweb2.net/> [Consultado: 28/11/2010].

Council of Australian University Librarians (2002). Normas sobre alfabetización en información. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, no. 68, Septiembre, p. 67-90. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00003181/01/68a4.pdf> [Consultado: 09/09/2009].

D

Denis Zambrana, Jaime [et al.] (1998). *Tecnologías de la información en la educación.* Madrid: Anaya Multimedia, 352 p.

Díaz-Barriga Arce, Frida; Hernández Rojas, Gerardo (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista.* México: Mc Graw-Hill, 465 p.

Domínguez Aroca, M^a Isabel (2005). *La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos*

juntos. RED. Revista de Educación a Distancia. no. 4. Disponible en: <http://www.es/ead/red/M4/dominguez9.pdf> [Consultado: 20/10/2006].

E

Edel Navarro, Rubén (2007). *El concepto de enseñanza aprendizaje*. Red Científica Ciencia, Tecnología y Pensamiento. Disponible en: <http://www.redcientifica.com/doc/doc200402170600.html#pto link volver np1>. [Consultado: 25/03/2007].

Eigenbrodt, Olaf (2009). *Libraries and learning centres; current approaches*. En: News N°1, Section on Library Building and Equipment, Editorial, IFLA. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/library-buildings-and-equipment/newsletters/2009-1-en.pdf> [Consultado: 28/11/2010].

Escalante Gómez, Eduardo (2008). *Indagaciones cotidianas: ética, educación y tecnología*. Mendoza, Universidad del Aconcagua, 282 p.

F

Farmer, Lesley S.J. (2009). *Library e-learning spaces*. World Library and information Congress: 75th IFLA General Conference and Council, 23-27 August, 2009, Milan, Italy. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla75/214-farmer-en.pdf> [Consultado: 28/11/2010].

Fernández-Galiano, M. Carmen (2007). *Los nuevos retos profesionales: procesos de adaptación. Profesionales de los CRAI ¿Estamos preparados para el cambio?*. Madrid, SEDIC. Disponible en: http://www.sedic.es/CRAI-Carmen_Fdez_Galiano.pdf [Consultado: 11/09/2008].

Field, Clive D. (2005). *A history of convergence in United Kingdom universities*. En: Terry Hanson, (ed.). *Managing academic support service in universities. The convergence experience*. London: Facet Publishing, p. 11.

Freeman, Geoffrey E. [et al.] (2005). *Library as Place: Rethinking Roles, Rethinking Space*. Council on Library and Information Resources. Disponible en: <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/pub129.pdf> [Consultado: 17/08/2008]

Fuentes, Juan José (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón: Trea, 237 p.

G

García, Irma; Portugal, Mercedes (2008). *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfagrama, 278 p.

García-Vera, Antonio Bautista (2004). *Las nuevas tecnologías en la enseñanza: temas para el usuario*. Madrid, Universidad Internacional de Andalucía, 296 p.

Gimeno Perelló, Javier (2005). *Revolución infotecnológica: el conocimiento transformado*. En: López López, Pedro; Gimeno Perelló, Javier. Información, conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal. Gijón: Trea.

H

Halbert, Martin (1999). *Lessons from the Information Commons Frontier*. Journal of Academic Librarianship 25:2 (March 1999). Disponible en: <http://ehis.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=70540115-38ca-413b-83f7-bbe89931bbbb%40sessionmgr15&vid=5&hid=1> [Consultado: 04/11/2006]

Hanson, Terry (2006). *Convergence in the UK and beyond*. IV CRAI Conference, Burgos, (10-12 May). Disponible en: http://ubu.es/biblioteca/crai/ponencias/1Terry_Hansonpp#296,31,InformationComm ons [Consultado: 04/11/2006].

Hanson, Terry (2005). *Introduction: twenty years of convergence in the UK*. En: Hanson, Terry (ed.). *Managing academic support service in universities. The convergence experience*. London: Facet Publishing, p. 3-4.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana, 705 p.

Herrera, José Luis (2009). *Visibilidad en la web de los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI) en las bibliotecas universitarias*. BiD. Textos

universitarios de biblioteconomía y documentación, no. 22, juny de 2009. Disponible en: http://www.ub.edu/bid/22/herrera1_res.htm [Consultado: 23/08/2010].

Hirshon, Arnold (1998). *Integration computing and library service: An administrative planning and implementation guide for information resources*. CAUSE Professional Paper Series, no. 18. Disponible en: <http://www.educause.edu/ir/library/pdf/PUB3018.pdf> [Consultado: 15/01/2007].

Hughes, Carol Ann (2000). *Information Services for Higher Education, a New Competitive Space*. D-Lib Magazine 6:12 (Dec. 2000). Disponible en: <http://www.dlib.org/dlib/december00/hughes/12hughes.html#ref29> [Consultado: 23/08/2010]

I

Innovación en la educación universitaria en América Latina: modelos y casos (1993) Santiago, CINDA, 275 p.

K

Kerlinger, F.N; Lee, H.B. (2002). *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales*. Citado por Hernández, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista, Pilar (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana.

Kilic, Didem Kan; Hasirci, Deniz (2011). *Daylighting concepts for university libraries and their influences on users' satisfaction*. *Journal of Academic Librarianship*, 37(6): 471-479. [Consultado: 09/02/2011].

Kim, Yong-Mi; Abbas, June (2010). *Adoption of library 2.0 functionalities by academic libraries and users: a knowledge management perspective*. *Journal of Academic Librarianship*, 36(3): 211-218. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2010.03.003> [Consultado: 21/09/2010].

L

Leeder, Christopher (2009). *Surveying the commons: current implementation of information commons web sites*. Journal of Academic Librarianship, 35(6): 533-547. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2009.08.004> [Consultado: 09/02/2011].

Leighton, David (2003). *The information commons: a conceptualization and vision for collaborative & interactive learning, the information edge*. A Newsletter of the Pace University Library, vol. 8, Issue. Disponible en: <http://www.pace.edu/library/pages/newsletter/fall2003/> [Consultado: 22/6/007].

Libedinsky, Marta (2001). *La innovación en la enseñanza: diseño y documentación de experiencias de aula*. Buenos Aires, Paidós, 166 p.

Libraries and the information commons (2003). *A discussion paper, prepared for The ALA Office of Information Technology Policy*. American Library Association, ALA. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oitp/publications/booksstudies/ic%20principles%20docume.pdf> [Consulta: 16/01/007].

Lippincott, Joan. K. (2006). *Linking the Information Commons to Learning*. Learning Spaces, Diana G. Oblinger, Ed. EDUCAUS. Disponible en: <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/PUB7102g.pdf> [Consultado: 03/08/2008].

López Gijón, J. [et al.] (2006). *La biblioteca universitaria como apoyo al aprendizaje en el contexto Espacio Europeo de Enseñanza Superior*. R. Electr.Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, no. esp., (2ª semestre). Disponible en: http://www.encontros-bibli.ufsc.br/bibesp/esp_04/lopez.pdf [Consultado: 25/10/2006].

López López, Pedro; Gimeno Perelló; Javier (coords.). *Información, conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal*. Gijón: Trea.

Loveless, Avril; Burton, Jeremy; Turvey, Keith (2006). *Developing conceptual frameworks for creativity, ICT and teacher education*. Thinking Skills and Creativity no.1, p. 3-13. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/B7XN8-4JDT11X-3/2/f11e5bc71ba86587aec02ac302c8c415> [Consultado: 11/09/2008].

M

Mac Kee de Maurial, N. (2005). *Los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación: CRAI*. XII Coloquio Internacional de Bibliotecarios. Guadalajara, (México) 28-30 Nov. Disponible en: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9167/1/mackee_crai.pdf [Consultado: 28/03/2008].

Majó, Joan; Marqués, Pere (2002). *La revolución educativa en la era Internet*. Barcelona: CISSPRAXIS, 376 p.

Marcondes de Castro Filho, Claudio (2008). *O modelo europeu do Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) e as bibliotecas universitárias brasileiras: convergências e divergências*. Sao Paulo: Universidade de Sao Paulo. Disponible en: http://www.pos.eca.usp.br/sites/default/files/File/dissertacoes/2008/2008-do-castrofilho_claudio.pdf [Consultado: 10/09/2010].

Marqués Graells, Pere (2000). *Impacto de las TIC en la enseñanza universitaria*. Departamento de Pedagogía Aplicada, Facultad de Educación, UAB. Disponible en: <http://peremarques.pangea.org/ticuniv.htm> [Consultado: 08/09/2008].

Marqués Graells, Pere (2007). *La Web 2.0 y sus aplicaciones didácticas*. Departamento de Pedagogía Aplicada, Facultad de Educación, UAB. Disponible en: <http://www.peremarques.net/web20.htm> [Consultado: 26/10/2010].

Martínez, Dídac (2004). *El Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación, CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria*. Jornadas organizadas por la BUC. Los Recursos Electrónicos en la Biblioteca. Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <http://www.ucm.es/BUCM/jornadas/bcauniv/index.htm> [Consultado: 08/09/2008].

Matus Sepúlveda, Gladys (2002). *Los recursos humanos de las bibliotecas universitarias: exigencias, conflictos y necesidades de formación*. Lleida: Universitat de Lleida. Disponible en: <http://www.tesisenxarxa.net/>. [Consultado: 15/12/2008].

Marzal, Miguel (2008). *La irresistible ascensión del CRAI en Universidad*. PontodeAcesso, Salvador, vol. 2, no.1, p. 72-97, jun./jul.2008. Disponible en: www.pontodeacesso.ici.ufba.br. [Consultado: 28/09/2010].

MECESUP, Programa de Mejoramiento de la Calidad y la Equidad de la Educación Superior de Chile. Disponible en: <http://www.mecesup.cl/> [Consultado: 08/09/2008].

Melling, Maxine; Little, Joyce, Eds. (2002). *Building a successful customer-service culture: a guide for library and information managers*. London, Facet Publishing, 212 p.

Miller, Michael D. (2006). *Centros de aprendizaje: la experiencia de la Universidad de Michigan*. IV Jornadas CRAI, Universidad de Burgos, 10,11 y 12 de mayo. Disponible en: http://www.ubu.es/biblioteca/crai/ponencias/Miller_ponencia_esp.pdf [Consultado: 17/10/2006].

Morduchowicz, Roxana (2000). *La escuela y los medios: un binomio necesario*. Buenos Aires: Aique, 151 p.

Moreno, Franklin (2009). *Aprendizaje significativo como técnica para el desarrollo de estructuras cognitivas en los estudiantes de educación básica*. Argentina: El Cid Editor | apuntes, 2009. p 7. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/univcatnortesp/Doc?id=10328255&ppg=7> [Consultado: 11/01/2007]

Moscoso, Purificación. (2003). *La nueva misión de la biblioteca universitaria ante el espacio común de la enseñanza superior*. Jornadas REBIUN. DoIS: Base de datos de artículos de la Biblioteca de la Facultad de Traducción y Documentación de la USAL. Disponible en: http://biblioteca.uam.es/documentos/Jornadas_REBIUN/4%20-%20nueva_mision_bibliotecas.pdf [Consultado: 23/07/2009].

Moscoso, Purificación; Ortiz-Repiso, Virginia (2002). *El impacto tecnológico en el quehacer bibliotecario: hacia un nuevo modelo de biblioteca. La biblioteca digital*. Documentación de las Ciencias de la Información, vol. 25, p.115-127. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN0202110115A.PDF> [Consultado: 23/07/2009].

Nauto Díaz, Susana (2006). *Observando la génesis del CRAI. Un nuevo modelo de biblioteca universitaria*. Informe de Pasantía en la Universidad de Pompeu Fabra, Biblioteca y TIC Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación CRAI. Disponible en: http://sibupla.upla.cl/sibupla1/archivos/UPF_Barcelona.pdf [Consultado: 20/12/2008].

N

Novoa García, Belén; Rodríguez Ortega, Nadia; Soto González, Marta (2008). *El espacio europeo de educación superior: una oportunidad para una relación más estrecha entre biblioteca y docencia*. X Jornadas de Gestión de la Información. La dimensión del cambio: usuarios, servicios, profesionales, Madrid 20-21 de noviembre de 2008, SEDIC, p. 183-193. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12565/1/comunicacion14.pdf> [Consultado: 23/07/2009].

O

Orgeron, Elizabeth (2001). *Integrated Academic Student Support Services at Loyola University: The Library as a Resource Clearinghouse*. *Journal of Southern Academic and Special Librarianship* 2:3 (Spring 2001). Disponible en: <http://southernlibrarianship.icaap.org/indexv2.html> [Consultado: 20/12/2008].

P

Pearce, Judith; Cathro, Warwick; Boston, Tony (2000). *The Challenge of integrated access: the hybrid library system of the future*. 10th VALA Biennial Conference and Exhibition, Melbourne, Victoria, 16 – 18. Disponible en: <http://www.nla.gov.au/nla/staffpaper/jpearce1.html> [Consultado: 08/09/2008]

Pérez, Andrés; Prats, Jordi; Torn, Pep (2006). *Factorías de Recursos Docentes: un servicio colaborativo de apoyo a la docencia en las bibliotecas de la UPC*. Actas del III Simposio Pluridisciplinar sobre Objetos y Diseños de Aprendizaje Apoyados en Tecnología. Oviedo: Universidad de Oviedo. Disponible en: <http://upcommons.upc.edu/e-prints/handle/2117/1716> [Consultado: 07/09/2008].

Pérez, Fernando; Moscoso, Purificación (2007). *El libro electrónico y su incidencia en las bibliotecas universitarias y científicas españolas*. *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 30, no.3. Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/issue/view/46> [Consultado: 23/07/2009].

Pinto, María; Sales, Dora; Osorio, Pilar. (2008). *Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional*. Gijón: Trea.

R

Redondo Olmedilla, José Carlos; Martín Rodríguez, Juan Antonio (2001). *El sistema de enseñanza superior anglosajón y su relación con el sistema de enseñanza de la UNED: las tutorías*. Revista Magina. UNED. Centro Asociado de la Provincia de Jaén. Disponible en: http://www.uned.es/ca-jaen-ubeda/magina_9.htm [Consultado: 15/01/2007].

Reitz, Joan M. (2004). *Dictionary for library and information science*. Westport, Connecticut: Libraries UNLIMITED.

Rodríguez, Concepción. (2010). *Bibliotecas: el largo camino del estado natural a la cooperación*. El Profesional de la Información, septiembre-octubre, vol.19, no.5, p. 457-462. Disponible en: <http://elprofesionaldelainformacion.metapress.com/media/524c86b2tj6utle1gadt/contributions/d/3/8/2/d382q03228391773.pdf> [Consultado: 10/12/2010].

Rodríguez Rojo, Martín [et al.] (2002). *Didáctica general. Qué y cómo enseñar en la sociedad de la información*. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva, 454 p.

Ruiz Blanco, Enrique (2008). *Multimedia en la web: usos y fundamentos*. Mendoza: Universidad del Aconcagua, 333 p.

S

San Martín, Carmen (2003). *Planeamiento estratégico de la biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Capítulo IV. Definición de misión, objetivos y estrategias de la biblioteca*. Lima, Perú: Universidad de San Marcos. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/san%20martin_ac/T_completo.PDF [Consultado: 01/12/2010].

Sennyey, Pongracz; Ross, Lyman; Mills, Caroline (2009). *Exploring the future of academic libraries a definitional approach*. Journal of Academic Librarianship, 35(3): 252-259. [Consultado: 09/02/2011].

Sepúlveda, Marco Antonio (2002). *De la cobertura a la calidad: nuevos ambientes y paradigmas de aprendizaje. El rol de la tecnología*. Ciencia UANL/vol. V, no.2, Abril-Junio. Disponible en: <http://w3.dsi.uanl.mx/publicaciones/ciencia-uanl/vol5/2/pdfs/cienciaysociedad.pdf> [Consultado: 09/09/2009].

Serrat-Brustenga, Marta; Sunyer-Lázaro, Sílvia (2008). *El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0*. En: X Jornadas de Gestión de la Información. La Dimensión del Cambio: Usuarios, Servicios y Profesionales. Biblioteca Nacional, Madrid, 20-21 de Noviembre de 2008. Madrid: SEDIC, p. 117-130. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12559/1/comunicacion9.pdf> [Consultado: 09/08/2010].

Schmidt, Nancy; Kaufman, Janet (2005). *Learning commons: Bridging the academic and student affairs divide to enhance learning across campus*. Research Strategies, 20(4): 242-256. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.resstr.2006.12.002> [Consultado: 09/02/2011].

Shoham, Snunith; Roitberg, Nurit (2005). *From electronic library to a learning center in the academic library: Integrating traditional and new uses in the library workstation*. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2005.04.014> [Consultado: 15/10/2010].

Somoza, Marta (2009). *Análisis de los tutoriales web creados por bibliotecas universitarias*. Barcelona: Universitat de Barcelona. Disponible en: <http://www.tesisenxarxa.net/> [Consultado: 15/10/2010].

Somoza, Marta; Rodríguez, Concepción (2011). *Tutoriales web: indicadores y ejemplos de buenas prácticas*. El Profesional de la Información, enero-febrero, vol.20, no.1, p. 38-46. Disponible en: <http://elprofesionaldelainformacion.metapress.com/media/524kwpvgtgn1nc3k5yj2q/contributions/x/i/2/2/xi2210q0u3118v82.pdf> [Consultado: 11/03/2011].

Soto, Rodrigo (2010). *Propuesta de transformación de bibliotecas universitarias en Centros de Recursos del Aprendizaje y de la Investigación (CRAI) según los nuevos modelos formativos*. XV Conferencia Internacional de Bibliotecología. Panorama de las Bibliotecas y la Información en el Bicentenario. 2, 3, y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho, Santiago, Chile. Disponible en: http://comunicacion.ucsc.cl/wp-content/uploads/2010/11/Ponencia_JuanRodrigoSotoGuzman.pdf [Consultado: 05/01/2011].

Stoan, Steve (2002). *The Library as an Instrument for Teaching and Learning*. Council of Independent Colleges Conference. Disponible en: http://www.cic.edu/conferences_events/workshop/library/2002/steve_stoan.asp [Consultado: 05/10/2010].

Syh-Jong, Jang (2008). *Innovations in science teacher education: effect of integrating technology and team-teaching strategies*. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6VCJ-4PG2RTN-1/2/e8e6c7d07c83ce4f8095e775111586dd> [Consultado: 11/09/2008].

T

Taladriz Mas, Margarita. (2006). *Estrategias bibliotecarias para el fomento del aprendizaje*. Disponible en: <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=202> [Consultado: 27/07/2007].

The Follett Report, Chapter 7. En: Joint Funding Council's Libraries. Review Group: Report. Disponible en: <http://www.ukoln.ac.uk/services/papers/follett/report/ch7.html> [Consultado: 20/06/2007].

Torre, Saturnino de la [et al.] (2002) *Cómo innovar en los centros educativos: estudio de casos*. Barcelona, CISSPRAXIS, 307 p.

Tripathi, Manorama; Kumar, Sunil (2010). *Use of web 2.0 tools in academic libraries: A reconnaissance of the international landscape*. The International Review & Library Review, 42(3): 195-207. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.iilr.2010.07.005> [Consultado: 02/01/2011].

U

Universidad de Barcelona, Web Biblioteca, CRAI. <http://www.ub.edu/portals/monUB/servlet/MonUB> [Consultado: 23/07/2007].

W

Williams, Teresa D.; Grimble, Bonnie J.; Irwin, Marilyn (2005). *Teacher's link to electronic resources in the library media center*. Knowledge Quest, 33 (4): 26-29. [Consultado: 15/10/2010].

Wu, Jianzhong; Huang, Ruhua (2003). *The academic library development in China*. Journal of Academic Librarianship, 29(4): 249-253. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.1016/S0099-1333\(03\)0044-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0099-1333(03)0044-2) [Consultado: 15/10/2010].

Z

Zabalza, Miguel, (2002). *La enseñanza universitaria. El escenario y sus protagonistas*. Madrid: NARCEA, S.A.

Sitios web visitados**Reino Unido**

Bournemouth University, Academic Support – Library and Learning Support. Disponible en: <http://www.bournemouth.ac.uk/library/>

University of Dundee, Library & Centre (LLC). Disponible en: <http://www.dundee.ac.uk/library/>

University of Wolverhampton, Learning & Information Service. Disponible en: <http://www.wlv.ac.uk/lib/academics.aspx>

University the Bedfordshire, Learning Resources. Disponible en: <http://lrweb.beds.ac.uk/libinfo>

University of Hertfordshire, Learnig Resources Centres. Disponible en: <http://www.herts.ac.uk/about-us/facilities/learning-resources/>

Liverpool John Moores University, Library & Student Support Home. Disponible en: <http://www.ljmu.ac.uk/lea/index.htm>

Nottingham Trent University, Libraries and Learning Resources. Disponible en: http://www.ntu.ac.uk/llr/about_us/index.html

Australia

University of South Australia, Library. Disponible en: <http://www.library.unisa.edu.au/>

The University of Western Australia, Library. Disponible en: <http://www.library.uwa.edu.au/about>

University of Sidney, Library. Disponible en: <http://www.library.usyd.edu.au/Home.html>

University of Newcastle, Library and Computing. Disponible en: <http://www.newcastle.edu.au/service/library/>

University of Queensland, Library. Disponible en: <http://www.library.uq.edu.au/about/>

Estados Unidos

Cornell University, Library . Disponible en: <http://www.library.cornell.edu/>

Harvard University, Library. Disponible en: <http://hul.harvard.edu/>

University of Arizona, Library and Integrated Learning Center, ILC. Disponible en: <http://www.ilc.arizona.edu/>

San Diego Mesa Collage, Learning Resources Center -- Center for Learning Independent. Disponible en: <http://www.sdmesa.edu/lrc/index.cfm> - <http://www.sdmesa.edu/cil/index.cfm>

University North Caroline – NCSU, Libraries. Disponible en: <http://www.lib.ncsu.edu/>

Marymount University, Library & Learning Services. Disponible en: <http://www.marymount.edu/academics/lis>

State University of New York – Broome Community College, Cecil C. Tyrrell Learning Resource Center. Disponible en: <http://www.librarytechnology.org/lwc-displaylibrary.pl?RC=1210>

Minnesota State University Mankato, Library - Educational Center Resources. Disponible en: <http://lib.mnsu.edu/services/erc/ercservices.html>

España

Universidad de Pompeu Fabra, Biblioteca y TIC Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación CRAI. Disponible en: <http://www.upf.edu/bibtic/es/serveis/lafactoria/>

Universidad de Sevilla, Biblioteca. Disponible en: <http://www.us.es/biblioteca>

Universidad Carlos III de Madrid, Biblioteca nuevo espacio de apoyo a la investigación en tu biblioteca. Disponible en: <http://biblioteca.uc3m.es/>

Universidad de Barcelona, Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación CRAI. Disponible en: <http://www.ub.edu/portals/monUB/servlet/MonUB>

ANEXO I

DIRECTORIO DE BIBLIOTECAS PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA

BIBLIOTECA	UNIVERSIDAD	CIUDAD
Sistema de Bibliotecas, Biblioteca Central	Universidad de La Serena	La Serena
Biblioteca Central	Universidad Católica del Norte	Antofagasta
Biblioteca Central	Universidad de Antofagasta	Antofagasta
Sistema de Bibliotecas	Universidad Católica de Temuco	Temuco
Sistema de Bibliotecas	Universidad de Chile	Santiago
Sistema de Bibliotecas	Universidad de Tarapacá	Arica
Sistema de Bibliotecas	Universidad Austral de Chile	Valdivia
Sistema de Bibliotecas, Biblioteca Central	Universidad del Bío-Bío	Concepción
Sistema de Bibliotecas, Campus San Miguel	Universidad Católica del Maule	Talca
Sistema de Bibliotecas	Pontificia Universidad Católica de Chile	Santiago
Sistema Integrado de Bibliotecas	Universidad de Valparaíso	Valparaíso
Biblioteca, Campus Vicente Rodríguez B.	Universidad de Atacama	Copiapó
Sistema de Bibliotecas, Biblioteca Central	Universidad Técnica Federico Santa María	Valparaíso
Biblioteca, Campus Santo Domingo	Universidad Católica de la Santísima Concepción	Concepción
Biblioteca Central	Universidad Arturo Prat	Iquique
Sistema de Bibliotecas	Universidad de Playa Ancha	Valparaíso
Biblioteca Universidad Viña del Mar	Universidad de Viña del Mar	Viña del Mar
Biblioteca Central	Universidad de Magallanes	Punta Arenas
Sistema de Bibliotecas	Universidad Andrés Bello	Santiago
Biblioteca de Sede	Universidad Tecnológica de Chile	La Serena
Sistema de Bibliotecas	Universidad del Mar	Viña del Mar
Biblioteca de Sede	Universidad Santo Tomás	Santiago
Sistema de Bibliotecas	Universidad de Talca	Talca
Sistema de Bibliotecas	Pontificia Universidad Católica de Valparaíso	Valparaíso
Biblioteca Central	Universidad de Los Lagos	Osorno
Biblioteca Central	Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación	Santiago
Biblioteca de Sede	Universidad del Desarrollo	Santiago

ANEXO II

Contenido: Carta y cuestionario



1.- Introducción

Autor: Edith Romero Ibáñez

Directoras: Dra. Carina Rey Martín y Dra. Núria Balagué Mola

Estimados Directores y Directoras:

Es grato saludarles y a la vez solicitar a ustedes su atenta colaboración de participar en la **ENCUESTA: “Estudio de los Servicios de la Biblioteca Universitaria de Chile y su relación con los Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación, CRAI”**, que forma parte del trabajo de investigación que realizo para obtener el grado de doctor en la Universidad de Barcelona, Departamento de Biblioteconomía, bajo la dirección de las doctoras Núria Balagué y Carina Rey.

El trabajo de investigación, se fundamenta en el estudio de las bibliotecas universitarias chilenas y su relación con el Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación CRAI. El objetivo de la encuesta, es construir un mapa claro y conciso de la realidad de las bibliotecas universitarias chilenas y el grado de implantación del modelo CRAI.

La biblioteca universitaria concebida como CRAI, es “el espacio físico y virtual, flexible, donde convergen y se integran recursos, infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios (proporcionados en cualquier momento y accesibles desde cualquier sitio), orientados al aprendizaje del alumno, y a la investigación”. (Domínguez, 2005).

Dentro de los servicios integrados en un CRAI, se encuentran: biblioteca, informática, iniciativas digitales de soporte a la docencia y unidad o servicio pedagógico de apoyo a la innovación docente, servicio o laboratorio de idiomas, entre otros servicios básicos para el desarrollo y sociabilización del usuario.

Siendo la biblioteca universitaria chilena, una biblioteca innovadora que forma parte del proceso de enseñanza aprendizaje e investigación, y cuenta con un modelo integrador, propicia una investigación y análisis de su nuevo modelo y potenciales, y su relación con el nuevo modelo de biblioteca universitaria anglosajón CRAI. Asimismo, por las características descritas, la investigación considera relevante que la biblioteca universitaria chilena se posicione a nivel Iberoamericano.

Ante lo expuesto, agradeceré su atenta y valiosa colaboración en el desarrollo de la encuesta y participación en la investigación, esperando compartir sus futuros resultados. Agradeceré remitir el cuestionario preferentemente antes del día 15 de Mayo de 2009.

Agradeciéndole de antemano su colaboración les saluda atentamente,

Edith Romero Ibáñez

Continuaré más tarde

2.- Cuestionario Primera Parte

Se ruega completar los siguientes datos que serán utilizados en la formulación y desarrollo de un directorio de bibliotecas chilenas a nivel institucional, el cual se adjuntará en el documento final de la investigación y publicación.

Los datos personales serán confidenciales.

Datos personales, y de caracterización general de la universidad y biblioteca:

***Nombre y apellido:**

***Cargo:**

***Universidad:**

***Ciudad:**

Tipo de Biblioteca a la que corresponden los datos: En el listado siguiente, se ruega indicar el tipo de biblioteca al cual se referirán sus respuestas y los datos generales de la misma. Para el caso en que la respuesta corresponda a otro tipo de Biblioteca o Bibliotecas, es necesario se indique a cuál corresponde su designación:

- Sistema de Bibliotecas**
- Biblioteca Central**
- Biblioteca de Campus**
- Biblioteca de Sede**
- Otro, Por favor indicar su designación**

□

***Tipo de biblioteca**

***Nombre de la Biblioteca**

***Fecha de Inauguración**

***Superficie**

***Número de usuarios inscritos**

(estudiantes, docentes, académicos, profesionales, otros funcionarios de la Universidad)

Número de carreras que atiende la biblioteca:

- Entre 1 y 5 carreras
 Entre 6 y 10 carreras
 Entre 11 y 15 carreras
 Entre 15 y 20 carreras
 Entre 21 y 25 carreras
 26 o más carreras

***Nº puestos de estudio**

Tipo de Software de gestión de la biblioteca

- Isis
 Aleph
 Unicornio
 Documentum
 Siabuc
 Absys
 Olib
 Saib Mascas
 Otro software
 Otro (Por favor especifique)

Continuaré más tarde

3.- Cuestionario Segunda parte

A partir de la realidad actual de la biblioteca universitaria bajo su dirección o jefatura, y al tipo de biblioteca seleccionada por usted anteriormente, y a partir de su experiencia profesional, valore el grado de acuerdo o desacuerdo con los siguientes enunciados. Se ruega indicar su valoración para cada pregunta.

Valoración del 1 al 5

1. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática

1. Nulo 2. Bajo 3. Mediano 4. Alto 5. Altísimo 6. No sabe o no responde

2. La biblioteca dispone de personal informático en su planta de personal

1- No, en absoluto

2- Dedicación de hasta el 25% del tiempo de trabajo a la Biblioteca

3- Dedicación de hasta el 50% del tiempo de trabajo a la Biblioteca

4- Dedicación de hasta el 75% del tiempo de trabajo a la Biblioteca

5- Si, existe de forma permanente en la Biblioteca

6- No sabe o no responde

1. No, en absoluto 2. 25% del tiempo 3. 50% del tiempo 4. 75% del tiempo 5. Si, permanente 6. No sabe o no responde

3. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad agiliza los procesos internos relacionados con las TIC

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

4. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

1. Totalmente en desacuerdo
 2. Bastante en desacuerdo
 3. De acuerdo
 4. Muy de acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
 6. No sabe o no responde

5. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática

1. Totalmente en desacuerdo
 2. Bastante en desacuerdo
 3. De acuerdo
 4. Muy de acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
 6. No sabe o no responde

6. La biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional de la universidad. Web institucional: realiza la difusión permanente del quehacer y accionar generado en la universidad, a través de crónicas, reportajes, documentos, otros.

1. Totalmente en desacuerdo
 2. Bastante en desacuerdo
 3. De acuerdo
 4. Muy de acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
 6. No sabe o no responde

7. La biblioteca gestiona los puntos de información institucional

Puntos de Información: en lo que respecta a la información institucional producida y ubicada en otros ámbitos de la institución (Departamento o Unidad de Comunicación y Extensión, Revista Institucional, Boletines de Departamentos o Facultades, Información de Relaciones Públicas, Páginas Web departamentales, otros puntos).

1. Totalmente en desacuerdo
 2. Bastante en desacuerdo
 3. De acuerdo
 4. Muy de acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
 6. No sabe o no responde

8. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional.

Servicio de Información Institucional/Departamento de Comunicación y Extensión, u otra nominación: se preocupa de difundir y proyectar el quehacer institucional a través de distintos tipos de comunicación con que cuenta. Coordina y divulga las actividades corporativas abordando la contingencia diaria que genera la universidad a través de sus distintas instancias.

1. Totalmente en desacuerdo
 2. Bastante en desacuerdo
 3. De acuerdo
 4. Muy de acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
 6. No sabe o no responde

9. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta de servicio a los usuarios

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

10. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información institucional

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

11. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje

Iniciativas digitales: respecto a la creación y elaboración de materiales didácticos/docentes, aprovechando las posibilidades que el formato digital en términos de interactividad y multimedia puede ofrecer, como apoyo a la docencia y aprendizaje desarrollada en forma virtual, presencial, o semipresencial.

1. Nulo 2. Bajo 3. Mediano 4. Alto 5. Altísimo 6. No sabe o no responde

12. La biblioteca dispone de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

13. La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material didáctico

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

14. La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

15. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

16. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente

1. Nulo 2. Bajo 3. Mediano 4. Alto 5. Altísimo 6. No sabe o no responde

17. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

18. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

19. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

20. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad

Servicio de edición y publicación: se refiere al servicio que se encarga de realizar el proceso de recepción, compilación, diagramación, edición y publicación de los trabajos, artículos o papel producidos por los académicos y que se publican a nivel institucional.

1. Nulo 2. Bajo 3. Mediano 4. Alto 5. Altísimo 6. No sabe o no responde

21. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza los procesos relacionados con la producción, difusión, donación y canje del material bibliográfico

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

22. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

23. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

24. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas. Servicio o laboratorio de idiomas: se refiere al servicio o laboratorio en donde el estudiante encuentra los recursos, equipos, software/programas para el desarrollo del autoaprendizaje de idiomas.

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

25. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

26. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

27. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

28. Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigida a los estudiantes

Servicio de información global y acogida de la universidad: se refiere al servicio que tiene que responder a la información que el estudiante necesita al inicio y durante su estadía en la universidad. (Información curricular, ubicación de salas, evaluaciones, ubicación y localización de docentes, horarios, entre otros).

1. Nulo 2. Bajo 3. Mediano 4. Alto 5. Altísimo 6. No sabe o no responde

29. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

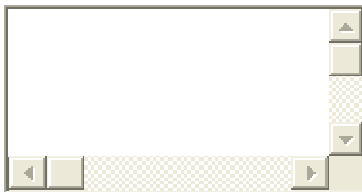
30. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

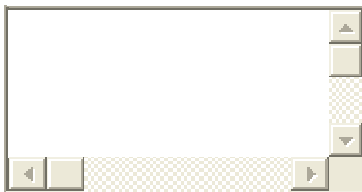
31. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes

1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. No sabe o no responde

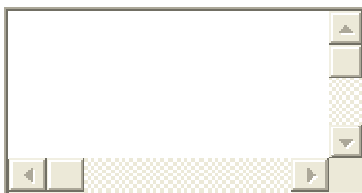
32. ¿Existe algún proyecto o línea de actuación en curso en su biblioteca, para ser cada vez más parte activa y esencial del Sistema de Recursos para el Aprendizaje e Investigación, en caso de ser positiva su respuesta, podría indicarnos cuáles?



33. ¿Cuál es su percepción respecto a la posible implementación del modelo CRAI a nivel de bibliotecas universitarias en Chile? Su respuesta es confidencial y se utilizará, únicamente, con fines académicos.



34. Si desea realizar algún comentario sobre los temas consultados y la relación que existe con el nuevo modelo de biblioteca universitaria anglosajón, u otros aspectos sobre las nuevas bibliotecas universitarias chilenas, agradeceré desde este momento su valiosa aportación





Continuaré más tarde

4.- Cuestionario Tercera parte

En caso de implementar un CRAI en su universidad, señalar qué servicios o recursos ya existen en su biblioteca, y desde su punto de vista, cuáles son posibles de conseguir para realizar su integración o gestión conjunta entre biblioteca y servicios encargados de otorgarlos actualmente.

Integración: se refiere a trabajar conjuntamente con las unidades que prestan servicios al aprendizaje e investigación, bajo una única dirección del CRAI, recaiga ésta o no en la Biblioteca.

Gestión conjunta: se refiere a tener objetivos comunes, mucha colaboración pero no necesariamente servicios y unidades integradas, bajo una sola dirección.

A continuación, se indican tipos de servicios y/o recursos. Si considera necesario agregar otro tipo de servicio o recurso, se agradece su colaboración y registro en la última fila al final de cada cuadro.

Se ruega indicar la opción seleccionada en las siguientes tablas:

A. SERVICIO INFORMÁTICO PARA LOS ESTUDIANTES

a) Servicio de identificación y acceso (creación de cuenta electrónica de acceso los sistemas On Line universitario: usuario y clave (password o contraseña))

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

b) Servicio de soporte a las estaciones de trabajo (asistencia en el uso de software, programas, desconexiones, enlaces rotos, reconfiguraciones, dispositivos, hardware)

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

c) Servicio de programación e innovación tecnológica (asesoría y contribución con innovación tecnológica a la implementación de proyectos a través de la obtención, diseño, desarrollo, evolución, explotación y soporte de sistemas que apoyen la gestión universitaria)

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

d) Servicio de seguridad y mantenimiento (equipo: hardware, software, programas, periféricos, dispositivos de almacenamiento de datos, redes)

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

e) Servicio de soporte al usuario virtual (soporte técnico a sus cuentas, equipos, plataformas)

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

f) Servicio a medida y consultoría (solicitudes de diseño, interconexiones, videoconferencia, asistencia de programación, ajuste)

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

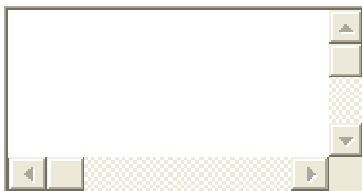
g) Servicio de préstamo de portátiles

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

h) Administración de plataformas TIC (monitoreo y respaldo de servicios, planes de contingencias, otros necesarios para el buen desarrollo de la universidad)

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

Si considera necesario agregar otro tipo de servicio o recurso, se agradece su colaboración



B. SERVICIO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

a) Servicio de difusión del quehacer institucional, y sobre la contingencia diaria que genera la universidad a través de sus distintas instancias

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

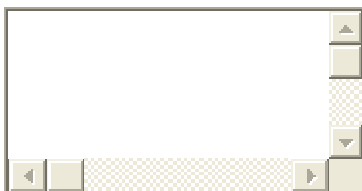
b) Servicios de producción y edición de publicaciones académicas o institucionales, (papel/artículos revistas, libros, memorias, memoria institucional, cuenta gestión universitaria, otras)

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

c) Acceso a la consulta de todas las publicaciones institucionales realizadas o editadas por la universidad, tanto en soporte papel como en soporte electrónico

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

Si considera necesario agregar otro tipo de servicio o recurso, se agradece su colaboración



C. SERVICIO DE INICIATIVAS DIGITALES DE SOPORTE A LA DOCENCIA

a) Servicio de creación de materiales docentes con la versión multimedia accesible en línea y desde las plataformas educativas digitales

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

b) Servicio de laboratorio de auto aprendizaje con estaciones de trabajo TIC y programas informáticos de ediciones de materiales

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

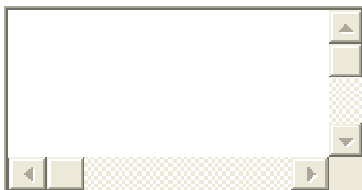
c) Servicio de asesoramiento creativo y desarrollo de proyectos docentes

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

d) Servicio de creación de meta datos

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

Si considera necesario agregar otro tipo de servicio o recurso, se agradece su colaboración

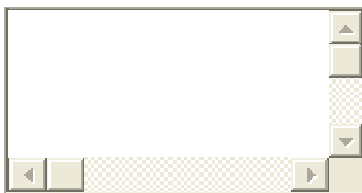
**D. SERVICIO PEDAGÓGICO DE INNOVACIÓN DOCENTE****a) Cursos de formación para los profesores en métodos y técnicas pedagógicas con el uso de las TICs**

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

b) Reciclaje e innovación docente

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

Si considera necesario agregar otro tipo de servicio o recurso, se agradece su colaboración

**E. SERVICIOS DE INFORMACIÓN GLOBAL Y ACOGIDA DE LA UNIVERSIDAD****a) Atención y orientación al estudiante**

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

b) Información sobre la escuela o departamento, facultad y/o sede, o campus

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

c) Información sobre la carrera y las asignaturas

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

d) Información sobre la gestión de la matrícula y otros procedimientos administrativos y académicos, así como también la forma de realizar los trámites y las gestiones de los procedimientos académicos y de extensión universitaria

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

e) Información sobre los profesores y personal de administración

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

f) Información sobre los actos y novedades

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

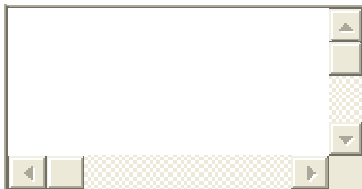
g) Información sobre la ciudad y otro tipo de necesidades

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

h) Información sobre la organización, el funcionamiento y las actividades de la universidad

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

Si considera necesario agregar otro tipo de servicio o recurso, se agradece su colaboración



F. SERVICIO O LABORATORIO DE IDIOMAS

a) Aprendizaje de inglés

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

b) Aprendizaje de otros idiomas

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

c) Aprendizaje de idiomas con soporte presencial de profesorado especializado y aprendizaje en línea

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

d) Auto aprendizaje individual

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

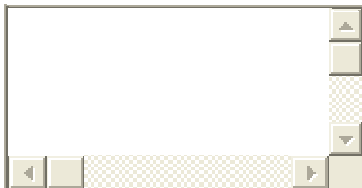
e) Conversaciones en grupo

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

f) Servicio de consultoría y asesoramiento

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

Si considera necesario agregar otro tipo de servicio o recurso, se agradece su colaboración



G. SERVICIO DE BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO

a) Como aprender a elaborar un currículum vitae

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

b) Como aprender a realizar entrevistas de trabajo

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

c) Como aprender técnicas de búsqueda de empleo

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

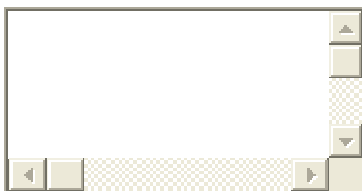
d) Servicios de orientación profesional

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

e) Acceso a las bases de datos de empresas y búsqueda de empleo en Internet

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

Si considera necesario agregar otro tipo de servicio o recurso, se agradece su colaboración



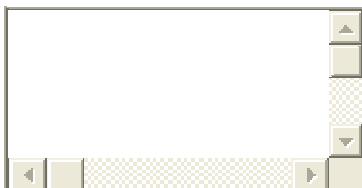
H. SERVICIO DE SALAS DE ESTUDIO Y AULAS DE RESERVA**a) Acceso a salas de estudio abiertas las 24 horas u otro horario especial extraordinario**

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

b) Acceso a salas de estudio en épocas de exámenes y períodos extraordinarios

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

Si considera necesario agregar otro tipo de servicio o recurso, se agradece su colaboración



I. OTROS SERVICIOS DEL CRAI

a) Servicio de librería y papelería

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

b) Servicio de ofimática y material informático

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

c) Servicios de salas equipadas con TIC

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

d) Salas con estaciones de trabajo TIC para realizar clases de 3er ciclo, seminarios, presentaciones o trabajos en grupo

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

e) Servicio adicional de reservas de salas por semanas y meses

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

f) Servicio de salas de trabajo, reuniones, exposiciones, debates y presentaciones

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

g) Acceso a espacios destinadas a potenciar la socialización y la vida universitaria de la escuela, departamento, facultad, sede o campus

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

h) Servicio de préstamos de computadores portátiles

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

i) Servicios de comida rápida

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

j) Acceso disponible para comer , beber y sociabilizar

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

k) Espacio disponible para realizar descansos y/o sociabilizar

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

l) Tienda de necesidades básicas personales

- Existe actualmente
- Se puede conseguir su integración
- Se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- Difícilmente se puede conseguir su integración
- Difícilmente se puede conseguir una gestión conjunta con Biblioteca
- No sabe o no responde

Si considera necesario agregar otro tipo de servicio o recurso, se agradece su colaboración



J. SERVICIOS DE BIBLIOTECA

	Existe actualmente	No existe	No sabe o no responde
a) Servicio de préstamo: préstamo a domicilio y en sala, Interbibliotecario, renovaciones, reservas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Servicio de atención e información al usuario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Servicio de información bibliográfica al usuario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Servicio de consulta en sala: sala de lectura, trabajo individual y en grupo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Servicio de formación en competencias informacionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Servicio de formación en competencias en el uso y aplicación de las TICs y sus herramientas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Servicio de autoaprendizaje: ofimática, presentación y defensa de proyectos y trabajos de curso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Servicio de colecciones bibliográficas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) Servicio de acceso a los catálogos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j) Servicio de acceso a Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k) Servicio de reprografía y consulta de micro formas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si considera necesario agregar otro tipo de servicio o recurso, se agradece su colaboración



K. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA LA INVESTIGACIÓN, DESTINADOS A PROFESORES Y ALUMNOS IMPLICADOS EN PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN, SEGUNDO, TERCER CICLO Y EDUCACIÓN CONTÍNUA

	Existe actualmente	No existe	No sabe o no responde
a) Servicios de información y referencia especializada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Servicio de consulta a bases de datos y e-revistas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Servicio de obtención de documentos externos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Servicio de búsqueda documental a bases de datos de pago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Servicio de formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información: individual/a medida, y/o en grupo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Servicio de formación especializada en la explotación de bases de datos documentales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Servicio de formación en la elaboración y edición de un proyecto de trabajo científico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Servicio de trabajo individualizado y por grupo de investigadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) Servicio de colecciones especializadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si considera necesario agregar otro tipo de servicio o recurso, se agradece su colaboración

L. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DIGITALES, DESTINADOS A TODA CLASE DE USUARIOS VIRTUALES DE LA UNIVERSIDAD

	Existe actualmente	No existe	No sabe o no responde
a) Servicio de acceso a la biblioteca digital y a los repositorios institucionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Servicio de acceso a los productos multimedia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Servicio de web y acceso a Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Servicio de difusión selectiva de la información y a medida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Servicio de préstamos en línea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Servicio de adquisición y pedidos de libros en línea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Servicio a medida a través de la red	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Servicio de formación en navegación avanzada en Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) Servicio de soporte documental y bibliográfico en línea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j) Servicio de recursos digitales en línea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si considera necesario agregar otro tipo de servicio o recurso, se agradece su colaboración

Junto a lo anterior, le ruego, siempre que sea posible, enviar el “Plan de Desarrollo Estratégico” que está llevando a cabo en la biblioteca bajo su dirección.

Le reitero, mi agradecimiento por su ayuda a la investigación y todo su tiempo dedicado en la encuesta y respuesta al cuestionario. Una vez presentada la tesis, mi compromiso es hacer llegar a ustedes los resultados como información.

Le saluda atentamente,

Edith Romero Ibáñez
eromero@ucn.cl

ANEXO III

Contenido: Índice de figuras e índice de tablas

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Localización de las universidades en el territorio nacional de Chile a las cuales pertenecen las distintas bibliotecas participantes en el estudio	175
Figura 2: Ciudades dentro de las cuales se ubican las bibliotecas del presente estudio	176

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de bibliotecas consideradas en el estudio	177
Tabla 2: Fecha de inauguración de bibliotecas Chile	177
Tabla 3: Tamaño de las bibliotecas expresado en superficies construidas por biblioteca	178
Tabla 4: Número de usuarios inscritos en la biblioteca	178
Tabla 5: Número de carreras que atienden las bibliotecas	179
Tabla 6: Número de puestos de estudios por bibliotecas	179
Tabla 7: Tipo de software de gestión de la biblioteca.....	180
Tabla 8: Tabla de relaciones entre variables de caracterización de las bibliotecas.....	181
Tabla 9: Grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática.....	182
Tabla 10: Tipo de biblioteca * Grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática	184
Tabla 11: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * Grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática	185
Tabla 12: Número de carreras que atiende la biblioteca * Grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática	187
Tabla 13: La biblioteca dispone de personal informático en su planta de personal.....	188
Tabla 14: Tipo de biblioteca * La biblioteca dispone de personal informático en su plantilla	189

Tabla 15: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * La biblioteca dispone de personal informático en su plantilla	191
Tabla 16: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad agiliza los procesos internos relacionados con las TIC	192
Tabla 17: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática agiliza los procesos relacionados con las TIC	193
Tabla 18: Tipo de Software de gestión de la biblioteca * 3. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad agiliza los procesos internos relacionados con las TIC	195
Tabla 19: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	196
Tabla 20: Tipo de biblioteca* La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	197
Tabla 21: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * 4. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de Servicios a los usuarios	199
Tabla 22: Número de carreras que atiende la Biblioteca * 4. La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	201
Tabla 23: La gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de informática agiliza los procesos internos relacionados con TIC *La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de informática de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	202
Tabla 24: La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática	203
Tabla 25: Tipo de biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática	205
Tabla 26: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * 5. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática	207

Tabla 27: Número de carreras que atiende la biblioteca * 5. La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática	209
Tabla 28: Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de informática * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de informática	210
Tabla 29: La biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional de la universidad	211
Tabla 30: : Tipo de biblioteca * La biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional de la universidad	212
Tabla 31: Número de carreras que atiende la Biblioteca * La biblioteca se ocupa de la coordinación de los contenidos de la web institucional de la universidad	214
Tabla 32: La biblioteca gestiona los puntos de información institucional	215
Tabla 33: Tipo de biblioteca * La biblioteca gestiona los puntos de información institucional	216
Tabla 34: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * La biblioteca gestiona los puntos de información institucional	218
Tabla 35: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional	219
Tabla 36: Tipo de Biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional	220
Tabla 37: Número de carreras * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional agiliza los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional	222
Tabla 38: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	223
Tabla 39: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios ...	224

Tabla 40: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información institucional mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	226
Tabla 41: La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información institucional	227
Tabla 42: Tipo de biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información institucional	229
Tabla 43: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración entre la biblioteca y el servicio de información institucional	231
Tabla 44: Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje	232
Tabla 45: Tipo de biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje	233
Tabla 46: Número de usuarios inscritos en la biblioteca* Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia y aprendizaje	235
Tabla 47: La biblioteca dispone de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia	236
Tabla 48: Tipo de biblioteca * La biblioteca dispone de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia	237
Tabla 49: Número de usuarios inscritos en la biblioteca* La biblioteca dispone de un servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia	239
Tabla 50: La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción de multimedia agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión de material didáctico	240

Tabla 51: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción de multimedia agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión de material didáctico	241
Tabla 52: Número de usuarios inscritos en la biblioteca* La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción de multimedia agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión de material didáctico	243
Tabla 53: La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	244
Tabla 54: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	245
Tabla 55: Número de usuarios inscritos en la biblioteca* La gestión conjunta de la biblioteca y de un servicio de producción multimedia mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	247
Tabla 56: La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia.....	248
Tabla 57: Tipo de biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia	249
Tabla 58: Número de carreras que atiende la biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia	251
Tabla 59: Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente	252
Tabla 60: Tipo de biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente	253
Tabla 61: Número de carreras que atiende la biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente	254
Tabla 62: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico	255
Tabla 63: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico	257

Tabla 64: Número de carreras que atiende la biblioteca* La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico.....	258
Tabla 65: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	260
Tabla 66: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	261
Tabla 67: Número de carreras que atiende la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio pedagógico de innovación docente mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	263
Tabla 68: La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio pedagógico de innovación docente	264
Tabla 69: Tipo de biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio pedagógico de innovación docente.....	265
Tabla 70: Número de carreras que atiende la biblioteca *La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio pedagógico de innovación docente	267
Tabla 71: Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad	268
Tabla 72: Tipo de biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad ...	269
Tabla 73: Número de carreras que atiende la biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad.....	271
Tabla 74: La gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza los procesos relacionados con la producción, edición, donación y canje del material	272
Tabla 75: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza los procesos relacionados con la producción, edición, donación y canje del material bibliográfico.....	274

Tabla 76: Número de carreras que atiende la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca con el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad agiliza los procesos relacionados con la producción, edición, donación y canje del material bibliográfico	276
Tabla 77: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	277
Tabla 78: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	278
Tabla 79: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de edición y publicación de la productividad académica de la universidad mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	280
Tabla 80: La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de edición, y publicación de la productividad académica de la universidad.....	281
Tabla 81: Tipo de biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de edición, y publicación de la productividad académica de la universidad	283
Tabla 82: Número de carreras que atiende la biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca con el servicio de edición, y publicación de la productividad académica de la universidad	285
Tabla 83: Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas	286
Tabla 84: Tipo de biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas	287
Tabla 85: Número de carreras que atiende la biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas	289
Tabla 86: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área	290
Tabla 87: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área	291

Tabla 88: Número de carreras que atiende la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas agiliza los procesos relacionados con la producción y difusión del material bibliográfico del área.....	293
Tabla 89: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	294
Tabla 90: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	295
Tabla 91: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas mejora la calidad de la oferta de servicios a los usuarios	296
Tabla 92: La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas	298
Tabla 93: Tipo de biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas	299
Tabla 94: Número de carreras que atiende la biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio o laboratorio de idiomas.....	301
Tabla 95: Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes	302
Tabla 96: Tipo de biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes	303
Tabla 97: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * Existe algún grado de cooperación entre la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes	305
Tabla 98: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante.....	306
Tabla 99: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante.....	308
Tabla 100: Número de carreras que atiende la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad agiliza los	

procesos relacionados con la comunicación y difusión de la información dirigida al estudiante.....	310
Tabla 101: La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes	311
Tabla 102: Tipo de biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes	312
Tabla 103: Número de usuarios inscritos en la biblioteca * La gestión conjunta de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad mejora la calidad del servicio dirigido a los estudiantes	314
Tabla 104: La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes	315
Tabla 105: Tipo de biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes	317
Tabla 106: Número de carreras que atiende la biblioteca * La estructura organizativa de la universidad es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración de la biblioteca y el servicio de información global y acogida de la universidad dirigido a los estudiantes	319
Tabla 107: Servicio informático para los estudiantes	326
Tabla 108: Servicio de información institucional	327
Tabla 109: Servicio de iniciativas digitales de soporte a la docencia	328
Tabla 110: Servicio pedagógico de innovación docente	329
Tabla 111: Servicio de innovación global y acogida de la universidad.....	330
Tabla 112: Servicio o laboratorio de idiomas	332
Tabla 113: Servicio de búsqueda activa de empleo	333
Tabla 114: Servicio de innovación salas de estudio o aulas de reserva	334
Tabla 115: Otros servicios del CRAI	335
Tabla 116: Servicios biblioteca	337

Tabla 117: Servicios bibliotecarios para la investigación destinados a profesores y alumnos implicados en proyectos de investigación, segundo, tercer ciclo y educación continua.....	338
Tabla 118: Servicios bibliotecarios digitales destinados a toda clase de usuarios virtuales de la universidad.....	340
Tabla 119 : Tipologías de servicios que se desarrollan en biblioteca y son propios de otros servicios de apoyo académico de las universidades chilenas y del CRAI	359
Tabla 120: Tipologías de servicios que se desarrollan en las bibliotecas de universidades chilenas y se otorgan en los CRAI	360

