



ESPECIALIZACIÓN EN
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS

***“Los servicios que ofrecen las bibliotecas de la
Universidad Nacional de Cuyo,
en relación con las categorías que definen a los
Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación”***

Nombre y Apellido: Carina Rosa Cortez

Asignatura: Seminario de trabajo final

*Línea Temática: La gestión de bibliotecas y
perspectiva de los usuarios.*

Legajo: 50011

Profesora Tutora: Mercedes Patalano

Año: 2017

Agradecimientos

Son varias las personas que han servido de guía en esta etapa de crecimiento personal cuyos frutos se ven concretados en la finalización de mi especialización en gestión de bibliotecas, la cual es el último paso de un largo proceso de aprendizaje pero que a su vez constituye el primero de muchos que me quedan por dar en el campo de la bibliotecología.

En primer lugar, agradezco a mi tutora Lic. Mercedes Patalano quién a través de su experiencia profesional y personal incentivó mi curiosidad por la disciplina desde sus primeras explicaciones. El tiempo que implicó el desarrollo de este trabajo estuvo signado por sus consejos y sugerencias, a la vez que fueron fundamentales sus observaciones y correcciones para mejorar el escrito.

Un agradecimiento especial merece la colaboración de mis compañeros bibliotecarios, de las otras unidades académicas (Facultad de Educación Elemental y Especial, Facultad de Derecho y Facultad de Filosofía y Letras Uncuyo), quienes contribuyeron para la obtención de datos y resultados.

A la Lic. Silvia Texidor, a la Lic. Silvia Torres, que me permitieron hacerles saber mis inquietudes y me acercaron sus meritorias opiniones en las distintas instancias de trabajo.

A la Sra. Susana Escoones, Sandra Cuccia, Andrea Contreras y al Prof. Jorge Besso, quienes me ayudaron y me alentaron a continuar y terminar mi trabajo.

Finalmente a mis padres, hermanas, hermano y a mi amada hija, por el sostén de todos los días.

INDICE.....	p. 3
--------------------	-------------

Introducción	p. 7
---------------------------	-------------

Organización de la tesis.....	p. 7
--------------------------------------	-------------

CAPÍTULO I

Objeto de Estudio

1- Tema de investigación.....	p. 9
1.1 Tema.....	p. 9
1.2 Justificación.....	p. 9
1.3 Delimitación espacio-temporal.....	p.9
2- Problema de Investigación.....	p. 10
3- Objetivos e Hipótesis	
3.1 Objetivos Generales.....	p. 11
3.2 Objetivos Específicos.....	p. 12
3.3 Hipótesis.....	p. 12
4- Alcances y limitaciones.....	p. 13
4.1 Alcances.....	p. 13
4.2 Limitaciones.....	p. 13
5- Estado de la cuestión.....	p. 14
6- Metodología.....	p. 16
6.1 Tipo de Investigación.....	p. 16
6.2 Enfoque de la Investigación.....	p. 16
6.3 Población o Universo de estudio.....	p. 16
6.4 Muestra.....	p. 17
7- Fuentes de Información.....	p. 17

CAPÍTULO II

Marco Teórico

1- Fundamentos del Centro de recursos para el aprendizaje y la investigación.....	p. 20
2- Categorías que definen a los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación.....	p. 21
3- Aprendizaje mediado por tecnología de información y Comunicación (TIC).....	p. 24
4- Transformación de la biblioteca un centro de recursos para el Aprendizaje y la investigación.....	p. 26
5- Bibliotecas y su papel activo y participativo en el aprendizaje, La docencia y la investigación.....	p. 26

CAPÍTULO III

Descripción de las Unidades de información, Universidad Nacional de Cuyo.

1- Características comunes de las bibliotecas de la UNCuyo:.....	p. 33
Facultad de Filosofía y Letras	
Facultad de Educación Elemental y Especial	
Facultad de Derecho	
1.1 Identificación de las unidades de información.....	p. 33
1.2 Sistema de Clasificación.....	p. 34
1.3 Servicios.....	p. 34
1.4 Datos de las Instituciones.....	p. 37
1.5 Horario de atención.....	p. 38
1.6 Personal.....	p. 38
2- Reseña Histórica.....	p. 38
2.1 Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.....	p. 38
2.2 Biblioteca de la Facultad de Educación Elemental y Especial.....	p. 39
2.3 Biblioteca de la Facultad de Derecho.....	p. 40
3- Colección: Fondos Bibliográficos de la UNCuyo.....	p. 40

3.1 Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.....	p. 40
3.2 Biblioteca de la Facultad de Educación Elemental y Especial.....	p. 42
3.3 Biblioteca de la Facultad de Derecho.....	p. 42

CAPÍTULO IV

Sistematización de los datos recolectados de las encuestas.

1- Análisis de las preguntas.....	p. 43
Pregunta N° 1.....	p. 44
Pregunta N° 2.....	p. 45
Pregunta N° 3.....	p. 46
Pregunta N° 4.....	p. 47
Pregunta N° 5.....	p. 48
Pregunta N° 6.....	p. 49
Pregunta N° 7.....	p. 50
Pregunta N° 8.....	p. 51

CAPÍTULO V

Consideraciones finales

1- Conclusiones.....	p. 54
----------------------	-------

BIBLIOGRAFÍA.....	p. 58
--------------------------	--------------

ANEXO

Cuestionario de Preguntas.....	p. 65
--------------------------------	-------

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo constituye la instancia final de la Especialización en Gestión de Bibliotecas, en donde nos hemos propuesto investigar, si los servicios que ofrecen las bibliotecas de la Universidad Nacional de Cuyo (Mendoza), en relación con las categorías que definen a los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, son los requeridos por el actual usuario. Debido a la transformación que están experimentando, en el siglo XXI, las bibliotecas universitarias, se constituyen en nuevos centros de información y así poder satisfacer las últimas necesidades de la comunidad universitaria.

La biblioteca, entendida hasta el momento como un servicio de soporte a la universidad, ha de transformarse en un servicio estratégico clave que ayude y facilite a los estudiantes y profesores a acceder, gestionar y manipular la información en una nueva época llamada “del conocimiento”.

Por otra parte conocer si las direcciones políticas y de gestión de la universidad ve en este nuevo modelo la posibilidad de centralizar servicios antes dispersados, duplicados y, algunas veces, degradados de campus, de poco uso y excesivamente caros.

Organización de la tesis

Organizamos el presente estudio, en cinco capítulos, el primer capítulo desarrolla el objeto de estudio. El segundo capítulo, se refiere a los antecedentes o marco teórico que sirvió de sustento a la explicación práctica. En el tercer capítulo, se describe las unidades de información de la Universidad Nacional de Cuyo, caracterizando las bibliotecas que son analizadas para nuestro estudio. Mientras que en el capítulo cuatro, realizamos la sistematización de la información recolectada, para la obtención de los resultados finales. Y en el capítulo cinco, podemos encontrar las consideraciones finales sobre el trabajo que nos hemos propuesto investigar.

Finalmente, mencionamos la bibliografía consultada, y el anexo.

CAPÍTULO I
EL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

1 – EL TEMA DE INVESTIGACIÓN

1-1 EL TEMA

El tema del proyecto de investigación se titula:

“Los servicios que ofrecen las bibliotecas de la Universidad Nacional de Cuyo en relación con las categorías que definen a los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación”

1-2 LA JUSTIFICACIÓN

Consideramos de suma importancia poder realizar dicha investigación debido a la transformación que están experimentando, en el siglo XXI, las bibliotecas universitarias, constituyéndose en nuevos centros de información y así poder satisfacer las últimas necesidades de la comunidad universitaria. Por ello debemos conocer si nuestras instituciones están preparadas con sus servicios para el gran cambio de biblioteca tradicional a Centros de Recursos para el aprendizaje y la Investigación. Estimamos relevante esta investigación ya que, podrán mejorar y actualizar los servicios de las bibliotecas de la Universidad Nacional de Cuyo, acordándolos nuevos cambios tecnológicos sino también conforme a las categorías que nos proponen los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación.

Por último, para que conocer puntualmente, si la planificación y gestión de los servicios universitarios que se ofrecen a los usuarios, principalmente aquellos que se relacionan con la docencia, la investigación y la formación continuada, son los adecuados y requeridos por parte de los estudiantes de las distintas unidades académicas.

1-3 LA DELIMITACIÓN ESPACIO – TEMPORAL

La biblioteca del Siglo XXI ya no es un servicio estático sino que se configura como un servicio distinto, para ello cabe orientar todas las

actuaciones hacia la máxima calidad, aplicando la tecnología y las nuevas herramientas digitales. Por lo anterior, la delimitación espacial de la investigación se circunscribe al ámbito de las bibliotecas universitarias de la Universidad Nacional de Cuyo (ubicadas en el Parque General San Martín de la ciudad de Mendoza, Argentina). Con este motivo hemos elegido como unidad de análisis las bibliotecas de humanidades: Facultad de Educación Elemental y Especial, Facultad de Filosofía y Letras, Facultad de Derecho.

En lo que respecta a la delimitación temporal, se ha centrado en los años 2014 – 2015, con el fin de analizar la información recopilada en dos años naturales. Asimismo se ha evaluado el grado en el que se encuentran actualmente los servicios de dichas bibliotecas con relación a las categorías que propone un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI,; orientándonos a que los servicios sean puntuales, permanentes, en un entorno integrado y con una mayor adaptabilidad a los ritmos de los nuevos usuarios.

Adherimos a la apreciación de REBIUN: “Un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la universidad, donde convergen servicios y recursos diferentes: servicios informáticos, bibliotecarios, audiovisuales, de capacitación pedagógica y otros servicios, en un marco espacial, con recursos materiales, humanos, de información y aprendizaje tendientes a la integración de objetivos y proyectos comunes”.

(REBIUN, 2003, p.35)

2- EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Dado que actualmente la biblioteca universitaria se encamina hacia un nuevo modelo para optimizar el objetivo principal de su misión, que consiste en dar apoyo a la investigación y a la docencia; consideramos que acompaña con este modelo a la educación universitaria, la cual se encuentra también inmersa en un cambio, puesto que ya que ha dejado de estar centrada en la enseñanza para poner mayor énfasis en el aprendizaje. Por lo cual afirmamos que las bibliotecas universitarias están transitando por un largo camino que involucra la

adaptación de sus servicios y en donde la biblioteca afrontará nuevas formas de gestión para encarar la información y ponerla a disposición de sus usuarios.

Este nuevo modelo de biblioteca universitaria, ha surgido por el avance de las tecnologías; por las modificaciones ocurridas en los métodos de enseñanza y aprendizaje; por la disponibilidad de la información en otros soportes y formatos; por la exigente demanda que presentan los usuarios para acceder a esa información, generando una nueva forma de pensar que conduce a la biblioteca a formar parte activa en el proceso educativo.

Puesto que la comunidad universitaria tiene nuevas necesidades informativas, es que la biblioteca tiene que responder a esas demandas, haciendo una revisión de cómo gestiona la información que hoy se le presenta, cómo adecua los servicios a esta nueva situación y cuál es la forma más conveniente para encarar estos desafíos.

En consecuencia, el problema de investigación se centra en tres aspectos:

- Analizar los servicios que ofrecen las bibliotecas de la Universidad Nacional Cuyo en relación con las categorías que definen a los centros de recursos de aprendizaje e investigación;
- evaluar la incursión de las bibliotecas como centros de recursos de aprendizaje e investigación como de primera necesidad;
- priorizar la finalidad que cumplen los estudios de usuarios como instrumentos para la evaluación de los servicios de la biblioteca.

3- LOS OBJETIVOS

3.1 LOS OBJETIVOS GENERALES

1- Preponderar un estudio de usuarios afín de determinar y evaluar los servicios de las bibliotecas, de manera que se puedan recomendar mejoras acordes con las necesidades de sus clientes; como así también, conocer su adecuación respecto de los centros de recursos de aprendizaje e investigación.

2- Posicionar a los centros de recursos de aprendizaje e investigación derivados de un nuevo modelo de educación superior, como centros de aprendizaje.

3.2 LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1- Conocer los servicios que ofrecen las bibliotecas de la Universidad Nacional de Cuyo a sus usuarios, frente a los grandes cambios tecnológicos y las TICs.

2-Describir y analizar los servicios que brindan las bibliotecas a sus estudiantes, con relación a la docencia, investigación y la formación continuada.

3-Informar si la gestión conjunta de la biblioteca y del servicio de informática agilizan los procesos internos relacionados con las TICs.

4-Identificar si existe cooperación entre las bibliotecas y las iniciativas digitales de soporte a la docencia.

5-Indagar si las bibliotecas de la Universidad Nacional de Cuyo disponen de servicios propios de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia.

6-Analizar si las bibliotecas poseen una adecuada infraestructura para la implementación de los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación.

7-Reevaluar el grado de capacitación que tienen los bibliotecarios de las distintas unidades de información, frente a los nuevos servicios que propone un centro de recursos de aprendizaje e investigación, tales como: Aulas virtuales, servicios de multimedia, TICs, laboratorios de idiomas.

3.3 HIPÓTESIS

En este proyecto de investigación nos hemos propuesto comprobar la siguiente hipótesis:

“Indagar si los servicios que ofrecen las bibliotecas de la Universidad Nacional de Cuyo, son acordes a las demandas del actual usuario -alumnado-, en relación con las categorías que definen a los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, para una futura transformación o cambio, de biblioteca tradicional a C.R.A.I..”

4- LOS ALCANCES Y LAS LIMITACIONES

4.1 LOS ALCANCES

La trascendencia de esta investigación radica en permitir concienciar a los profesionales de la información, específicamente a los bibliotecarios y docentes, sobre la importancia de realizar estudios de usuarios para evaluar y brindar servicios de calidad. Además, presentar un nuevo modelo para optimizar el objetivo principal de su misión, que consiste en dar apoyo a la investigación y a la docencia.

Los encargados de las bibliotecas deben adquirir un compromiso con los usuarios, brindándoles la información que requieren de manera eficiente y eficaz, aplicando para ello mecanismos de control y acceso a la información. De ahí la necesidad de considerar que el cambio de paradigma, sobre la relevancia de los clientes, ha obligado a las bibliotecas a transformar los servicios en función de sus exigencias y necesidades.

4.2 LAS LIMITACIONES

En el desarrollo de la investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

- Los servicios están circunscriptos a la atención de sala de lectura y préstamos de libros.
- La Organización técnica incipiente, la infraestructura inadecuada y la escasez de recursos de información.
- La carencia generalizada de formación por parte del personal a cargo en el área de bibliotecología y pedagógica.

- El docente no vincula su trabajo pedagógico, por desconocimiento quizás, del uso de los recursos de información que posee la biblioteca.

5- EL ESTADO DE LA CUESTIÓN

El estado de la cuestión se enmarca en presentar y proponer un nuevo modelo de biblioteca universitaria que dé respuesta a las necesidades actuales y futuras de la universidad. La biblioteca, entendida hasta el momento como un servicio de soporte a la universidad, ha de transformarse en un servicio estratégico clave que ayude y facilite a los estudiantes y profesores a acceder, gestionar y manipular la información en una nueva época llamada “del conocimiento”.

Uno de los retos actuales de la universidad es la planificación y gestión de los servicios universitarios que ofrecen a la comunidad, principalmente aquellos que se relacionan con la docencia, la investigación y la formación continuada a lo largo de toda la vida. Para conseguir este objetivo, se impone a las universidades el buscar estrategias de mejora, idear propuestas organizativas y poner en marcha programas y proyectos para conseguir una mayor eficacia de los recursos.

En ese sentido las universidades innovadoras están desarrollando tres líneas de trabajo:

- a) evalúan rigurosamente los servicios universitarios a partir de un análisis de costes y resultados;
- b) potencian aquellos servicios clave que inciden directamente en la calidad y prestigio de la docencia e investigación, y también en la estrategia y visión de futuro;
- c) integran aquellos servicios que realizan tareas diferentes pero tienen objetivos similares; los servicios antes dispersos, duplicados y poco utilizados se ubican ahora en grandes puntos focales del campus.

La biblioteca universitaria —hasta ahora considerada como un servicio clásico de la universidad, como depositaria de la producción científica y técnica de todos los conocimientos — es uno de estos servicios que, en este nuevo entorno, puede aglutinar toda una serie de servicios del campus y presentar

soluciones favorables a la consecución de los cambios. La biblioteca con una imagen hasta ahora conservadora y poco amante de los cambios, se convierte, con este reto, en la punta de la innovación en política de servicios universitarios.

Todo esto se debe, principalmente, a que desde hace ya dos décadas, las bibliotecas universitarias han efectuado con éxito unas transformaciones considerables, provocadas, en su gran mayoría, por la irrupción de las tecnologías de la información y la comunicación TIC y también porque la enseñanza presencial basada en la clase magistral y en el libro, se halla en un constante cambio.

Las TIC, además, han permitido a las bibliotecas mejorar la gestión de la organización, almacenaje y acceso de la documentación tanto en soporte papel como en soporte electrónico. Además permiten que se realice todo de una forma radicalmente distinta; al tiempo que también han provocado nuevas políticas bibliotecarias que dan como resultado nuevos servicios bibliotecarios directos a los usuarios. La biblioteca universitaria se convierte, cada vez, en una institución equipada para un movimiento continuo, con el fin de satisfacer las cambiantes necesidades de los estudiantes y de los profesores.

Dado que las necesidades son sus exigencias; las nuevas formas de estudio, de lectura y de aprendizaje de los usuarios dan como resultado nuevos modelos de biblioteca universitaria.

Por estas razones, en el mundo universitario de EEUU, Reino Unido y Holanda —países avanzados en la innovación educativa— se han implementado nuevos modelos de biblioteca universitaria basados, sobre todo, en dos actuaciones:

- a) la transformación de la biblioteca presencial en un centro abierto durante amplios horarios con recursos disponibles para el aprendizaje de todo tipo, reforzando inclusive la idea social de encuentro y comunicación de la comunidad universitaria;
- b) la configuración de un nuevo equipamiento a partir de una fuerte apuesta tecnológica en sus servicios, con una biblioteca digital que aglutina los sistemas de información.

En torno a la nueva biblioteca se integran aquellos servicios clave para los profesores y los estudiantes que están ligados al desarrollo de sus proyectos

educativos y relacionados con la información y las tecnologías. La biblioteca, en este nuevo contexto se llama “Learning Resources Centre” (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación CRAI en la terminología Rebiun). La Biblioteca se convierte, por una parte:

- en un nuevo equipamiento donde el usuario puede encontrar otros servicios universitarios de manera integrada y sin tener que hacer largos desplazamientos; y por otro lado;
- en el verdadero centro de los recursos educativos básicos para la comunidad.

6- LA METODOLOGÍA

6.1 EL TIPO DE INVESTIGACIÓN

El proyecto de investigación es de tipo exploratorio (campo) porque el tema de estudio que se enmarca en “Los servicios que ofrecen las bibliotecas de la Universidad Nacional de Cuyo en relación con las categorías que definen a los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación” es nuevo y, como se ha mencionado, existe poca información al respecto. A su vez es descriptiva, porque describe y analiza ampliamente el tema en estudio.

6.2 EL ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación presenta un enfoque cualitativo, ya que se evaluó la realidad de la calidad de los servicios de las bibliotecas de la Universidad Nacional de Cuyo, a través de la aplicación y análisis de los instrumentos de recolección de información: la observación y el cuestionario.

Asimismo, tiene un enfoque cuantitativo, debido que para la tabulación y análisis de los datos obtenidos, se utilizarán métodos y técnicas estadísticas que nos ayuden a obtener conclusiones formales científicamente comprobadas.

6.3 LA POBACIÓN O UNIVERSO DE ESTUDIO

La población del proyecto de investigación la constituye las bibliotecas de la Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza.

6.4 LA MUESTRA

La investigación centró su unidad de análisis en las bibliotecas de humanidades de la Universidad Nacional de Cuyo:

*Facultad de Educación Elemental y Especial

*Facultad de Filosofía y Letras

*Facultad de Derecho

7- LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información que se utilizaron en esta investigación facultaron el sustento teórico y metodológico del trabajo.

Asimismo permitieron el acceso y ampliación del conocimiento sobre el tema en estudio.

Según la diversidad de medios de transmisión de la información se emplearon las siguientes fuentes:

Fuentes bibliográficas:

- Libros
- Manuales
- Monografías
- Revistas en soporte papel y electrónicas.

Fuentes electrónicas:

- Internet: sitios web relacionados con los centros de recursos de aprendizaje e investigación (CRAI)
- Revistas electrónicas

Del mismo modo, dependiendo del tipo de información que proporcionan las fuentes, se utilizaron las siguientes:

Fuentes primarias:

- Libros
- Manuales
- Monografías
- Diccionarios de la lengua

Fuentes secundarias:

- Bases de datos tales como la biblioteca del MINCYT

El tratamiento de las fuentes antes mencionadas se realizó mediante el análisis crítico de toda la información adquirida para ampliar conocimientos y argumentar teóricamente el trabajo.

La bibliografía consultada se encontró, en parte, en las bibliotecas de la Universidad Nacional de Cuyo. De igual forma se utilizó Internet y otros recursos electrónicos como por ejemplo sitios web para conocer los distintos centros de recursos de aprendizajes e investigación.

CAPÍTULO II
EL MARCO TEÓRICO

1- FUNDAMENTOS DEL CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)

A través de la historia, las bibliotecas se han ido transformando y las actividades del bibliotecario acompañaron este proceso. Los adelantos tecnológicos favorecieron el desarrollo y organización de la información, tomando un gran empuje a partir de la segunda mitad del siglo XX.

Ya en el siglo XXI la biblioteca universitaria (BU) se encamina hacia un nuevo modelo para optimizar el objetivo principal de su misión, que consiste en dar apoyo a la investigación y a la docencia. Acompaña con este modelo a la educación universitaria, que también se encuentra inmersa en el cambio, ya que ha dejado de estar centrada en la enseñanza para poner mayor énfasis en el aprendizaje. Por eso decimos que las bibliotecas universitarias están transitando por un largo camino lleno de acontecimientos que se verán reflejados en la adaptación de sus servicios, donde la biblioteca afrontará nuevas formas de gestión para encarar la información y ponerla a disposición de sus usuarios.

Según Monfasani, considera que “Este modelo de BU provocado por el avance de las tecnologías, por las modificaciones ocurridas en los métodos de enseñanza y aprendizaje, por la disponibilidad de la información en otros soportes y formatos, por la demanda, cada vez más exigentes, que presentan los usuarios para acceder a esa información, ha generado una nueva forma de pensar que conduce a la biblioteca a formar parte activa en el proceso educativo”.(Monfasani, 2008, p. 209)

Por lo tanto, nos encontramos ante un nuevo contexto conocido como Learning Resources Centre, que la Red Española de Bibliotecas de Información Universitarias (REBIUN) ha dado en llamar Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).

Si bien todavía no hay experiencias en la Argentina donde se hayan experimentado estos desarrollos, hubo que recurrir a publicaciones y artículos escritos en el exterior. Para reforzar lo leído se consultaron sitios de universidades de los Estados Unidos, del Reino Unido y de España. Esto nos permitió tener una idea más clara para conocer cómo habían llegado a

concretar esas experiencias, cómo las habían desarrollado y qué resultados habían obtenido.

Este proceso de transformación tiene un claro impacto en la misión de la universidad y en las expectativas que la sociedad deposita sobre la misma. Todo ello implica la necesidad de una revisión de su razón de ser, su visión, su modelo de gestión y de aprendizaje.

Debe decirse que, en cada uno de estos países, existe una visión propia del CRAI. Este hecho nos lleva a constatar que no existe un modelo de CRAI extensible a todas las Universidades sino que cada una de ellas debe adaptar o hacer converger sus servicios para ayudar a la Universidad en el logro de su razón de ser.

El CRAI, tal y como se ha ido definiendo últimamente, tiene categorías que pueden ser caracterizadas como “Un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la universidad, donde convergen servicios y recursos diferentes: servicios informáticos, bibliotecarios, audiovisuales, de capacitación pedagógica y otros servicios, en un marco espacial, con recursos materiales, humanos, de información y aprendizaje tendientes a la integración de objetivos y proyectos comunes” (Monfasani, 2008, p. 215)

En nuestro entorno bajo la tutela de REBIUN las bibliotecas universitarias están liderando este proceso de cambio en sus instituciones y apuestan por convertirse progresivamente en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).

Para ello no escatiman esfuerzos en converger con otros servicios universitarios y, sobre todo, conocer las necesidades reales y potenciales de los usuarios, sus expectativas y sus deseos situándolos, como en el web 2.0, en el centro de todas las actuaciones.

2- CATEGORÍAS QUE DEFINEN A LOS CENTROS DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN

Los servicios potenciales de un Centro de Recursos del Aprendizaje e investigación, según Martínez esta compuesto por:

- Servicio de informática general y acogida en la universidad:
 - Atención y orientación al estudiante.
 - Información sobre la escuela, facultad y/o campus.
 - Información sobre las titulaciones y las asignaturas.
 - Información sobre la gestión de la matrícula y otros procedimientos.
 - Información sobre los profesores y el personal de administración.
 - Información institucional de la universidad.
 - Información sobre los actos y novedades.
 - Información sobre la ciudad y otro tipo de necesidades.
 - Otros.

- Servicio de soporte a la formación del profesor:
 - Cursos de formación para los profesores en técnicas y métodos pedagógicos.
 - Reciclaje e innovación docente.

- Servicio de bibliotecas:
 - Servicios básicos para el aprendizaje, destinados a profesores y estudiantes implicados en la docencia.
 - Servicios bibliotecarios para la investigación destinados a profesores, estudiantes implicados en proyectos de investigación, segundo ciclo, tercer ciclo y formación continuada.
 - Servicios bibliotecarios digitales, destinados a toda clase de usuarios virtuales.

- Servicio de salas de estudio y aulas de reserva:
 - Acceso a salas de estudio abiertas durante las 24 horas.
 - Acceso a salas de estudio en épocas de exámenes y períodos extraordinarios.

- Servicio informático para estudiantes:

- Servicio de identificación y acceso.
- Servicio de soporte de las estaciones de trabajo de CRAI.
- Servicio de programación e innovación tecnológica.
- Servicio de seguridad y mantenimiento.
- Servicio de soporte al usuario virtual.
- Servicio a medida y consultoría.
- Servicio de préstamo de portátiles
- Otros.
 - Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia:
 - Servicio de creación de materiales docentes con la versión multimedia.
 - Servicio de laboratorio de autoaprendizaje con estaciones de trabajo TIC y programas informáticos de edición de materiales.
 - Servicio de asesoramiento creativo y desarrollo de proyectos docentes.
 - Servicio de metadatos.
 - Servicio de laboratorio de idiomas:
 - Aprendizaje de inglés.
 - Aprendizaje de otros idiomas.
 - Aprendizaje de idiomas con soporte presencial de profesorado especializado y aprendizaje en línea.
 - Aprendizaje individual.
 - Conversaciones en grupo.
 - Servicio de consultoría y asesoramiento.
 - Servicio de búsqueda activa de empleo:
 - Cómo aprender a elaborar un currículum vital
 - Cómo aprender a realizar una entrevista de trabajo.
 - Cómo aprender las técnicas de búsqueda de empleo.
 - Servicios de orientación profesional.
 - Acceso a las bases de datos de empresas.

- Otros servicios:
 - 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 3º 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 empresa de comida rápida.
 - Acceso disponible para comer y/o beber.
 - Espacio disponible para realizar descansos y paradas.
 - Otros.

3- APRENDIZAJE MEDIADO POR TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

Actualmente las tecnologías de información y comunicación plantean una variedad de aplicaciones interactivas y ponen a disposición de los procesos educativos diversos medios y herramientas que requieren nuevas prácticas que respondan al dinamismo de los emergentes escenarios de acción, por lo cual se exige un trabajo más estructurado al momento de diseñar sistemas educativos que apoyen virtualmente la mediación orientada hacia la construcción de conocimientos. Tales sistemas, constituidos por contenidos y estrategias, deben responder a una serie de criterios de calidad para lograr el impacto educativo y cognoscitivo esperado, bien sea como

complemento a la modalidad presencial o a la modalidad a distancia sustentada en plataformas virtuales.

Se requiere entonces generar contenidos con fines pedagógicos, apoyados por recursos digitales e interactivos, como una forma de estar a tono con las tendencias que se han estado planteando a la educación superior, específicamente relacionadas con el diseño de sistemas de aprendizaje que integren el trabajo en línea y a distancia con la presencialidad.

Pero ello requiere considerar aspectos no sólo de orden tecnológico y técnico, sino también aspectos del manejo de la información y sus procesos de agregación de valor por parte de los estudiantes y profesores, lo cual a su vez responde a la dinámica impuesta por la lógica comunicacional emergente que supone la interacción y la mediación tecnológica y más específicamente virtual, signada por lo reticular, el trabajo colaborativo y la cooperación.

De tal manera que al abordar los cambios que han incorporado las TIC en los procesos comunicativos y de aprendizaje, se evidencia la conformación de un sistema abierto de comunicación donde emisores y receptores intercambian de manera constante y permanente sus roles, sumándose una serie de factores individuales y colectivos disponibles en la Web, lo que lleva a pensar que el sujeto no sólo es un mero consumidor sino un usuario que consume, se apropia, construye, desconstruye y genera nuevos esquemas y productos, a partir de su interacción con la información y los contenidos disponibles en línea.

Estas nuevas posibilidades de interacción que emergen a partir de Internet se hacen más dinámicas si se asumen como referentes los principios del aprendizaje constructivista, que considera al sujeto como constructor activo del conocimiento a partir de la información previa que maneja, a la cual le agrega valor considerando su universo simbólico y sus sistemas de representación del mundo objetivo y subjetivo.

Sobre la base de estos argumentos, es posible señalar que el aprendizaje mediado tecnológicamente puede tener impactos significativos en la manera cómo se concibe el proceso educativo, sus métodos, estrategias y recursos. Dicho aprendizaje dependerá en gran medida del grado de manejo de la información, las tecnologías y los medios por parte de los alumnos, así como también de la creatividad que los docentes reflejen en el diseño de

sistemas de aprendizaje que hagan más lúdico e interactivo el proceso de aprender. (Almarza, Franco, 2010, p. 190-191)

4 -TRANSFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA EN UN CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN

La biblioteca está sufriendo un proceso de transformación con la irrupción de las TICs, y en particular de Internet. Todo ello influye en los servicios y productos bibliotecarios, surgen así un conjunto de nuevos escenarios, como por ejemplo:

- * Las bibliotecas híbridas (materiales impresos, electrónicos y otros formatos, algunos de ellos aún desconocidos)
- * La realización de acuerdos de cooperación (consorcios, adquisiciones compartidas por intereses comunes, etc.)
- * La adaptación a las nuevas formas de estudio y de aprendizaje y a las necesidades cambiantes de estudiantes y profesores.

En definitiva se sitúan en primer plano nuevos modelos de aprendizajes centrados en el concepto de “aprender a aprender” a lo largo de la vida y en el “trabajo autónomo del estudiante”, lo que implica un nuevo paradigma tanto para el docente como para el bibliotecario (Dominguéz Aroca, p. 4)

5 -BIBLIOTECA Y SU PAPEL ACTIVO Y PARTICIPATIVO EN EL APRENDIZAJE, LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN.

En el contexto de la educación superior, para lograr diseñar sistemas de aprendizaje soportados en la modalidad learning se requiere de la participación decisiva y protagónica de las bibliotecas académicas, como espacios que pueden ayudar a potenciar no sólo el diseño de los sistemas educativos, sino también maximizar el uso de la información por parte de los usuarios y docentes mediante la estructuración de ofertas de servicios y productos que integren la acción pedagógica (desarrollada por los docentes) con la informativa-documental (desarrollada por los bibliotecarios, en tanto que profesionales de la información).

En este sentido, las bibliotecas académicas deben transitar hacia el modelo de Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (crai), el cual según Orera, se fundamenta en el cambio de paradigma en la enseñanza universitaria, que ha pasado de un sistema basado en la docencia a otro basado en el aprendizaje, que además supone la implantación de un método que requiere el apoyo de variados recursos: informativos, tecnológicos, pedagógicos.

Por ello, se impone la necesidad de incrementar el uso de la biblioteca y de abrir la posibilidad para el trabajo conjunto entre diversos tipos de profesionales: bibliotecólogos, informáticos, técnicos audiovisuales, diseñadores web, asesores pedagógicos y otros. Este incremento del uso de la biblioteca se explica también por la asunción del enfoque de competencias profesionales en muchas universidades, dentro de las cuales figuran el desarrollo del aprendizaje autónomo y la investigación como competencias genéricas que deben ser atendidas desde el currículo de la educación superior, cuya base para su realización efectiva es el desarrollo de competencias informacionales.

De manera que, la biblioteca debe dar el salto cualitativo para pasar a desempeñar un papel más activo y participativo en el aprendizaje, la docencia y la investigación. En este sentido, los profesionales de la información de las bibliotecas académicas deben desarrollar el rol de mediador de información y conocimientos registrados en formatos impresos y digitales, ayudando a los docentes y a los estudiantes en la identificación y evaluación de las fuentes de información, por un lado, y también colaborando activamente en el proceso de sistematización de contenidos para el diseño de materiales educativos, sustentados en la modalidad learning.

Esta colaboración en el diseño y estructuración de contenidos, implica que los bibliotecólogos asuman también el rol de arquitectos de información, porque no sólo se trata de participar en la búsqueda y selección de la información para estructurar los materiales educativos, sino colaborar activamente en su diseño.

En este sentido, se plantea que el apoyo al aprendizaje en ambientes digitales debe verse como un espacio interdisciplinario, en el que pueden incorporarse activamente los profesionales de la información, considerando dos ámbitos de intersección de la práctica profesional: la práctica

en información y la práctica educativa. Esto supone que la participación protagónica de estos profesionales en los procesos de diseño y estructuración de contenidos web, el apoyo a las comunicaciones por correo electrónico, la provisión de servicios de acceso a bases de datos y publicaciones electrónicas y a los procesos de diseño de tutoriales para el desarrollo de habilidades informacionales, garantizan la maximización del uso de los recursos informativos.

Lo más importante es dejar claro que el profesional de la información desde la biblioteca universitaria debe cooperar con el docente en el diseño de contenidos fundamentados en la concepción de “aprender a aprender”, es decir enfilar en el propósito de generar en sus usuarios el desarrollo de competencias informacionales como bases para avanzar hacia aprendizajes significativos y hacia la construcción del conocimiento.

Las bibliotecas académicas, concebidas a partir del enfoque de los CRAI, deben organizarse en función de consolidar “espacios físicos y virtuales, flexibles, 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”.(Almarza, Franco, 2010, p. 195)

Estos centros deberán unificar los servicios y productos que hasta ahora se prestan de manera independiente, con altos índices de duplicidad y muchas veces infrautilizados. Es necesario entonces plantearse un funcionamiento planificado, integrado y coordinado, para poder responder a objetivos y proyectos propuestos por la universidad. Asimismo, hay que destacar lo importante que sería aunar esfuerzos en la cooperación interbibliotecaria que puede gestarse a través de la web, donde profesores y estudiantes de diversas universidades utilicen los mismos recursos, economizándose los recursos y conformándose comunidades de conocimiento e investigación.

Podría decirse entonces que un CRAI posee como características: entornos físicos y virtuales (in situ-virtual), infraestructura tecnológica para apoyar la prestación de servicios virtuales, recursos materiales (impresos) y electrónicos o digitales (cd-rom, web), recursos humanos que atenderán los servicios tradicionales y a su vez apoyen el diseño de los recursos interactivos,

y, finalmente, los equipos y servicios necesarios para ser incorporados a la prestación de servicios en el centro.

Bajo esta configuración, la biblioteca universitaria ya no será utilizada por los estudiantes como una sala donde se estudia, se toman apuntes o se consulta manualmente la bibliografía recomendada por el docente, sino que debe entenderse como un componente estratégico articulado con el currículo universitario, es decir, como un laboratorio desde donde se generan productos y servicios en sintonía con las demandas y necesidades de las asignaturas, todo ello sustentado en la utilización de los recursos digitales e interactivos.

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN, UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO

Universidad: Universidad Nacional de Cuyo

La fundación de la Universidad Nacional de Cuyo se concretó el 21 de marzo en el año 1939. Desde su creación orientó su actividad hacia el esclarecimiento de los grandes problemas humanos, con especial referencia a la vida nacional y regional.

La Universidad Nacional de Cuyo, ubicada en Mendoza, República Argentina tiene formulados sus fines en el Estatuto donde se establece que es esencial el desarrollo y la difusión de la cultura en todas sus formas a través de la enseñanza, la investigación científica, la preparación técnica, la formación profesional y la elevación del nivel ético y estético.

Su fundación se concretó el 21 de marzo en el año 1939 a través del decreto Nº 26.971 del Poder Ejecutivo Nacional; en tanto que el 16 de agosto del mismo año se iniciaron oficialmente los cursos con la conferencia inaugural de Ricardo Rojas.

Desde su creación orientó su actividad hacia el esclarecimiento de los grandes problemas humanos, con especial referencia a la vida nacional y regional.

Fue creada para ofrecer servicios educativos en la región de Cuyo, que comprende las provincias de Mendoza, San Juan y San Luis.

En su inicio reunió bajo su administración algunos centros educativos ya existentes y se crearon otros nuevos, los que al cabo de pocos años tuvieron jerarquía universitaria y reconocido prestigio académico.

En 1973, al crearse las Universidades Nacionales de San Luis y de San Juan sobre la base de las Facultades y Escuelas que tenían sede en las mencionadas provincias, la UNCuyo, concentró su trabajo, en los centros educacionales con sede en Mendoza, además del Instituto Balseiro, que funciona en la ciudad de Bariloche, provincia de Río Negro.

La UNCuyo está conformada por 12 (doce) facultades, todas con sedes en Mendoza. Ofrecen carreras de pregrado, grado y posgrado. También cuenta con 3 (tres) Institutos. El Instituto Balseiro, que está ubicado en Bariloche;

ofrece maestrías y carreras de grado en Física, en Ingeniería Nuclear, Ingeniería Mecánica y en Telecomunicaciones. Los Institutos Tecnológicos Universitarios (ITU), distribuidos en todo el territorio provincial, tienen carreras cortas de profesionalización para personal de empresas. Y, el Instituto de Seguridad Pública, con sede en Mendoza, da formación de grado en Seguridad y dicta cursos especiales, para el abordaje de la problemática.

1- CARACTERISTICAS COMUNES DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UNCUIYO: FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS, FACULTAD DE EDUCACIÓN ELEMENTAL Y ESPECIAL Y FACULTAD DE DERECHO.

1-1 Identificación de las unidades de información

Tipo de Bibliotecas:

Bibliotecas Universitarias.

Son bibliotecas universitarias orientadas hacia la oferta educativa que ofrece cada Facultad. Son del área de Ciencias Sociales y tienden a satisfacer las necesidades de los usuarios (estudiantes, profesores, investigadores y todo público en general), brindando sus servicios y recursos de información y documentación, para la enseñanza, aprendizaje, investigación, al más alto nivel, con sentido ético y responsabilidad social.

Estas unidades de información tienen la modalidad de ser semi-abierta es decir, el usuario accede a las estanterías donde se encuentran los documentos en forma directa, con el previo consentimiento del personal bibliotecario.

Las bibliotecas forma parte del Sistema Integrado de Documentación (SID) de la Universidad Nacional de Cuyo, el cual está comprendido por las bibliotecas de las 10 Unidades Académicas, la Biblioteca Central, el Centro de Documentación Audiovisual (CDA), y el Centro de Documentación Histórica (CDH). A través de la página web del SID se tiene acceso a las bases de datos bibliográficas de todas las Unidades de Información y, además, acceso a distintos portales.

El Sistema Integrado de Documentación (SID) forma parte de la BDU (Base de Datos Unificada). Esta base de datos, posee la mayor parte de las bibliotecas Universitarias del País, y otros organismos. Participa de la red de redes de bibliotecas Universitarias Argentinas (RECIARIA).

1-2 Sistema de clasificación

El material de las bibliotecas, están clasificados con el Sistema de Clasificación Decimal Dewey (CDD) y las Reglas de Catalogación Angloamericanas 2 (RCAA2). La base de datos está cargada con el formato Marc 21. Dándole ingreso por sistema en la Red informática del Sistema Integrado de Documentación (SID) para la búsqueda y recuperación de la información, sistematizándolo.

1-3 Servicios:

I- Préstamos

*** Sala de Lectura**

En la misma se consultan, obras de referencia, publicaciones periódicas y libros que pertenecen al fondo bibliográfico.

Existen ejemplares únicos, bibliografías específicas de materias que, se cursan en la Institución, y son requeridos por los estudiantes e interesados.

*** Hemeroteca**

El significado de la palabra hemeroteca proviene del griego HEMERA= Día + THEKE=Caja, depósito.

En este sector de la biblioteca, se encuentran: periódicos, Anales, Boletines y revistas (publicaciones periódicas), en soporte papel, cuya procedencia son, por suscripción, canje y donación.

Este servicio es muy importante, para el usuario de la biblioteca, por que proporciona información actualizada de distintos temas.

*** Domiciliario**

Este servicio consiste en, que el documento que el usuario necesita, pueda ser llevado a su domicilio. El cual está disponible, (no debe ser de sala) el tiempo de préstamo, no supera el término de 7 (siete) días.

* Especiales

A diferencia del préstamo domiciliario, los especiales salen por un periodo menor de días, solo los fines de semana y su devolución es, de forma inmediata.

* Interbibliotecarios

Este servicio se utiliza con el resto de las Bibliotecas de la U.N.C. en forma conjunta, utilizando el carnet único y solo con autorización de las autoridades correspondientes.

* Utilización de OPAC's

Este servicio consta de dos OPAC's (Acceso público al Catálogo en Línea), de allí se puede acceder al fondo bibliográfico para realizar búsquedas. Están conectadas en red y el ingreso para la búsqueda y recuperación de la información es por título, autor, o descriptores.

II- Referencias

- Bibliográfica
- Electrónica

III- Reprografía

Este servicio cuenta con una fotocopiadora y una impresora, para reproducir el material que es solicitado por el usuario.

IV- Desarrollo de habilidades informacionales "ALFIN"

(Alfin) Desarrollo de Habilidades Informativas: DHI y Alfin (Alfabetización Informacional) hace referencia a la capacidad para determinar qué información se necesita, dónde y cómo encontrarla. Es extendida como la adquisición de competencias y habilidades (alfabetización) para obtener, evaluar, usar y comunicar la información.

Buscar: se refiere a estrategias de búsqueda, acceder: en este caso a lo que se accede es a la información.

Valorar: consiste en tomar una postura crítica frente al valor de la información, y utilizarla eficazmente.

V- Videoteca / CD- TECA

Su préstamo es, por un periodo de 24 horas a domicilio. Los mismos se prestan si acompañan a un documento, cassettes de audio, videos DVD. Solo el material duplicado es prestado al usuario.

VI- Internet

Sala de ciber para socios: consta de máquinas en red y sirve como herramienta tecnológica con acceso a internet con el fin de realizar trabajos de investigación, consultas y enviar trabajos por correo electrónico. El mismo puede ser utilizado con un máximo de dos horas y presentando el carnet.

VII- Computadoras para uso de Ms-Office (Word, Excel, Power point)

Las máquinas con las letras "A" "B" "C" que no tienen acceso a internet son solo para ser utilizadas como procesador de textos.

VIII- Red Inalámbrica (WIFI)

Los socios disponen de este servicio, ofrecido por la biblioteca con el fin de poder conectarse a internet desde su propio ordenador portátil (notebook, netbook, laptop, celulares, etc.)

IX- Encuadernación y restauración de libros

Este servicio consiste en una mejora continua del material del fondo bibliográfico. Este proceso es realizado por personal de la biblioteca como así también el servicio de elaboración de carnet para identificación del usuario.

X- Servicio accesible (SERVAC), para usuarios con discapacidad.

Este servicio “**ServAc**” busca brindar servicios de biblioteca a usuarios con discapacidad. Tiene en cuenta para ello las distintas necesidades educativas y adaptaciones tecnológicas específicas, la capacitación del usuario, la adecuación y préstamo de documentos en los distintos soportes y formatos para que puedan acceder óptimamente a la información y logren independencia para su manejo dentro de las instalaciones y la autonomía en el uso de las distintas herramientas”.

Se ofrece a los usuarios **materiales accesibles** en distintos soportes y formatos documentales sonoros y audiovisuales tales como discos, CD, DVD, videos, cassettes existentes en las Bibliotecas. Se brinda, además, una completa colección de mapas táctiles y recursos que se encuentran en Internet tales como páginas Web accesibles, conexión a bibliotecas digitales, libros electrónicos y sitios parlantes para ciegos.

1-4 Datos de las Instituciones

Nombre:

Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.

Biblioteca de la Facultad de Educación Elemental y Especial.

Biblioteca de la Facultad de Derecho. “Juan B. Alberdi”

Dirección: Centro Universitario – Parque General San Martín – Mendoza

Teléfono: 0261-4135008 / int. 2224, 4100, 4013

1-5 Horario de atención

Lunes a viernes de 8:00 a 20:00

1-6 Personal

El personal de las bibliotecas están altamente calificado y están incluido en la Planta de Personal de Apoyo Académico.

Las tareas se realizan de acuerdo a los distintos departamentos que poseen las bibliotecas (Dirección, Hemeroteca, Procesos Técnicos, Circulación y Préstamos), todo el personal está afectado con prioridad a la atención de los usuarios. El personal se lo identifica como bibliotecario multifuncional.

2- RESEÑA HISTÓRICA

2-1* Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

En el decreto de fundación de la Universidad Nacional de Cuyo del 21 de marzo de 1939, se prevé la creación de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras. Por la dispersión edilicia de la Facultad nacen, pues, en esa época, varias bibliotecas especializadas al servicio de la investigación. En la ordenanza 89/65 del Honorable Consejo Directivo se dispuso integrar las 16 colecciones de estos Institutos en un sólo organismo bibliotecario.

El 27 de febrero de 1970 fue inaugurada oficialmente la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras en el edificio que hoy ocupa en el Centro Universitario, con alrededor de 100.000 documentos entre libros, publicaciones periódicas y folletos.

Sus dependencias cubren una superficie total de 2.000 metros cuadrados divididos en dos plantas: depósito de documentos en el subsuelo; sala de lectura y oficinas en el primer piso.

2-2 Biblioteca de la Facultad de Educación Elemental y Especial.

La Biblioteca comienza a funcionar en la Escuela de Magisterio para los niveles medios y terciarios. En 1993 se separa y lo hace con un fondo bibliográfico de 521 títulos entre los que se encuentran Libros, revistas, folletos, etc. para iniciar una nueva etapa.

En 1994 se celebra la inauguración del edificio propio de la biblioteca, que se instala en el ala sur, planta baja con 2 salas, una para fondo bibliográfico, otra para administración de la misma y la última para lectura.

El 15 de Noviembre de 1995, la Escuela Superior de Formación Docente se transforma en FEEYE, lo cual obliga a la institución a incorporar nuevos espacios físicos: una oficina para procesos técnicos, una para dirección de la Biblioteca y una sala silenciosa.

En el 2001, se remodela el ala sur del edificio anexando, en planta baja, una parte de la galería para sala de estudios, silenciosa y otra parlante, en planta alta. Esto implica la pérdida del sector de sala de estudios, contigua a Procesos Técnicos y de Dirección.

En el 2006, se aplica reingeniería a los espacios y se amplía la sala de lectura parlante, y el fondo documental, con entre piso. En el espacio de sala de estudio, se ubica la administración de la Biblioteca.

Asimismo, se inaugura la Sala de Informática, refrigerada con 13 equipos de computadoras (10 PC para uso de Internet y 3 PC con utilitario de Microsoft) y 2 OPACs, tanto para el uso de los socios, como para el dictado de cursos de desarrollo de habilidades de información DHI.

Por último, se anexa por un lado, una oficina para Dirección de la Biblioteca y por el otro, un sector de refrigerio y baño. Cabe destacar que se implantó en la Sala Informática de la Biblioteca, el sistema red WI-FI (Internet inalámbrico), dando así un mejor servicio a los socios.

En un momento de su historia formó parte del Sistema Integrado de Bibliotecas Informatizadas –SIBI-, hoy transformado en SID (Sistema Integrado de Documentación).

2-3 Biblioteca de la Facultad de Derecho

La Biblioteca de Derecho “Juan B. Alberdi” comenzó sus actividades conjuntamente con la Facultad de Derecho, el 5 de Agosto de 1985.

En Octubre de 1989, es parte del traslado de la facultad de Derecho al Estadio Provincial “Islas Malvinas”. El edificio, sin dudas, no era el adecuado para actividades académicas. La Biblioteca carecía del espacio mínimo necesario, de ventilación, luz natural, entre otros.

En esos años la biblioteca fue creciendo gracias al aporte solidario de autoridades, docentes, alumnos y el personal de la misma, permitiendo el crecimiento significativo de su colección bibliográfica y de sus servicios.

En febrero de 2001, se traslada la facultad al edificio propio , en el Centro Universitario, y la biblioteca se inserta en un espacio un tanto más adecuado a sus actividades, y trata de seguir brindando, lo mejor posible todos sus servicios.

En el 2013 se comienza con la construcción de un nuevo espacio destinado exclusivamente para la biblioteca. Todos: Autoridades, docentes, alumnos y especialmente bibliotecarios orgullosos de este logro, sin dudas es uno de los edificios más modernos y funcionales de toda la Universidad Nacional de Cuyo.

El 24 de junio de 2014 se inauguró la nueva biblioteca, que consta de un depósito que prevé un espacio para unos 25.000 documentos de grado y otro en planta alta de documentos para Investigadores, trabajos del área seminarizada, trabajos de postgrado, folletos y una colección de libros antiguos sobre Derecho.

3- COLECCIÓN: FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UNCUYO.

3-1 Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

Su fondo bibliográfico, especializado en humanidades constituye uno de los más importantes del país. Su colección asciende a 150.000 libros y 600.000 volúmenes de revista que corresponden a 6.580 títulos.

Posee valiosas ediciones de los siglos XVI, XVII, XVIII y XIX y modernos textos en diversos soportes que responden a los estudios humanísticos de la Facultad.

Desde 1993 todos los libros nuevos ingresan al catálogo electrónico que junto a la carga retrospectiva conforman alrededor de 58.000 registros. Este catálogo permite ubicar los libros por autor, título o materia utilizando funciones de búsqueda avanzada.

Tamaño actual de la colección

Política, Sociología, Derecho, Economía	4310
Lingüística	4220
Literatura Argentina	6270
L. Literaturas Clásicas	5734
L. Lit. Inglesa	5850
Educación	1520
Filosofía	11123
Historia Argentina	4425
Historia Latinoamericana	5407
Literatura Hispanoamericana	7110
Literatura Italiana	3240
Literatura Francesa	6348
L. y Literatura Alemana, Rusa, Japonesa y otras.	4460
Geografía	3636
Referencia Depósito	2730
Arqueología y Etnología	2200
Literatura Española	37800
Historia: Chile, Rusia, Europa	31800
Obras de Referencia	1420
TOTAL ACERVO	149603

3-2 Biblioteca de la Facultad de Educación Elemental y Especial.

Su fondo bibliográfico posee aproximadamente unos 14.593 registros, que ya están incluidos en el catalogo. Teniendo en la actualidad más de 10.000 libros, tesis e investigaciones, 4.000 ejemplares de recursos continuos en los más diversos temas referidos a la educación, 379 materiales especiales (audiocassettes, videocasetes, CD, DVD, y materiales didácticos), incluidas monografías.

3.3 Biblioteca de la Facultad de Derecho

La Biblioteca comenzó sus actividades conjuntamente con la Facultad de Derecho, el 5 de Agosto de 1985. Contaba por ese entonces con un fondo bibliográfico de alrededor de 3000 ejemplares, aporte de autoridades, docentes y particulares relacionados con el Derecho.

Con el transcurso del tiempo su fondo bibliográfico creció y actualmente cuenta con 14820 libros y con 140 títulos de revistas.

CAPÍTULO IV
SISTEMATIZACIÓN DE LOS DATOS
RECOLECTADOS DE LAS ENCUESTAS

DESARROLLO

Análisis de las preguntas

Pregunta Nº 1 "¿Actualmente usted es?"

	Cantidad de encuestas	Porcentaje	Redondear
Estudiante	25	83,33333333	83
Profesor	5	16,66666667	17
Total	30		



FIGURA 1

Analizando los datos del gráfico 1 por categoría de usuario, podemos establecer que:

- Los alumnos fueron los que más respondieron la encuesta con un porcentaje, del 83%.
- Mientras que los profesores con un 17%.

El análisis global de los resultados del gráfico 1, permite determinar que más de la mitad de los usuarios (83% alumnos) acuden a las bibliotecas, en busca de información. Y en una menor cantidad los profesores de la

Facultad. Lo que puede ser indicativo que aún los profesores, trabajan con el material de sus propios institutos y frecuentan en menor medida las bibliotecas, a comparación del alumnado.

Pregunta 2. *¿Cómo conoció las existencia de material de las Bibliotecas de la Universidad Nacional de cuyo?*

	Cantidad de encuestas	Porcentaje	Redondear
A través de Internet	6	17,6470588	18
A través de los catálogos	12	35,2941176	35
A través de los cursos de usuarios	7	20,5882353	21
Otros medios	9	26,4705882	26
Total	34		

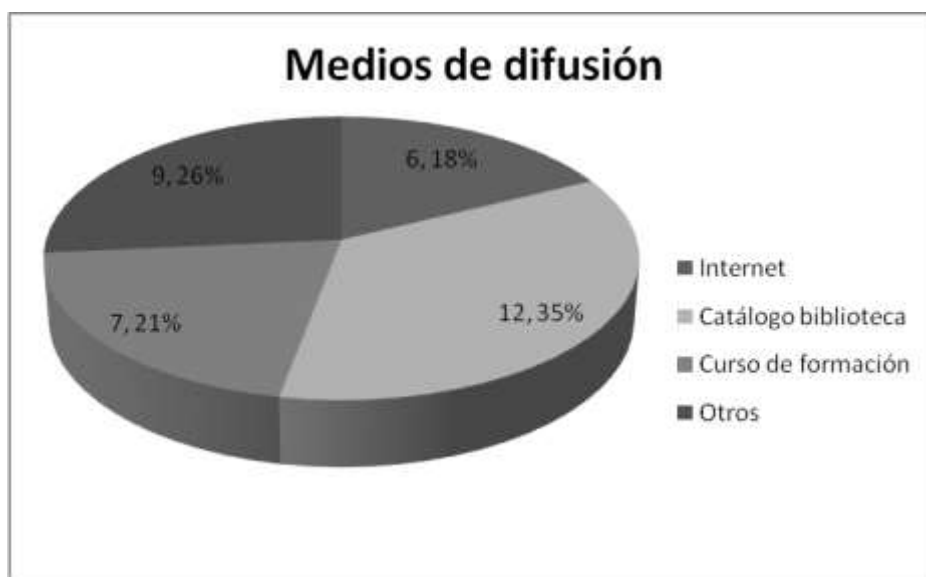


FIGURA 2

El análisis de los datos del gráfico 2, por categorías de usuarios, nos lleva a determinar que los medios de difusión que en mayor medida han permitido a los alumnos conocer la existencia de las bibliotecas han sido, los catálogos.

Consideramos que la segunda vía de difusión mencionada y con el segundo porcentaje elevado, nos deja asombrados, ya que al evaluar las

encuestas detectamos que muchos de los usuarios conocieron las existencias a través de otro medio que no especifican (que fueron recomendados por profesores, alumnos).

Pregunta 3. *Responda a esta cuestión si es usuario del perfil alumno o profesor.*

La información que obtiene a partir de la utilización de la biblioteca.

¿Le sirve como herramienta para la realización de su trabajo como estudiante profesor?

	Cantidad de encuestas	Porcentaje	Redondear
Si	22	73,3333333	73
No	8	26,6666667	27
Total	30		



FIGURA 3

El análisis de los datos del gráfico 3 revelan que el 73% de los alumnos y profesores encuestados, consideran que la información que obtienen a partir de la utilidad de la biblioteca, le sirve como herramienta para la realización de

sus trabajos. Este porcentaje pone de manifiesto que dicha biblioteca se constituye en un servicio indiscutible de apoyo al estudio y a la investigación.

Pregunta 4. *En caso de haber respondido afirmativamente a la pregunta anterior.*

¿Para qué fines utiliza dicha información?

ALUMNOS

SI ES ALUMNO	Cantidad de encuestas	Porcentaje	Redondear
Actualización de conocimiento	3	15,7894737	16
Preparación de trabajos de clase	12	63,1578947	63
Material de apoyo a las clases	4	21,0526316	21
Otros fin	0	0	0
Total	19		

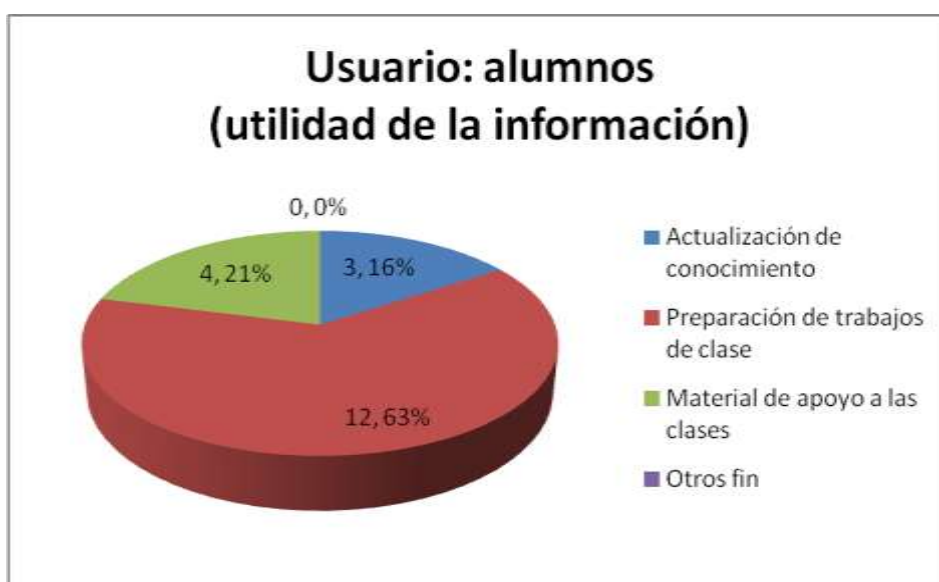


FIGURA 4

El análisis de los datos del gráfico 4, nos proporciona que los alumnos utilizan la información de las bibliotecas para la preparación de trabajos de

clase (63% de los casos). En menor medida aparece el uso de dicho servicio para actualizar conocimientos (con el 16%). Y como aportación de material de apoyo a las clases impartidas en la Facultad (con el 21%).

PROFESOR

SI ES PROFESOR	Cantidad de encuestas	Porcentaje	Redondear
Actualización de conocimiento	5	35,7142857	36
Investigación	5	35,7142857	36
Material de apoyo a las clases	3	21,4285714	21
Otros fin	1	7,14285714	7
Total	14		



FIGURA 5

El análisis de los datos del gráfico 5, en el caso de los profesores, en mayor medida lo utilizan como herramienta para la investigación y actualización de conocimientos, se constituyen, según el gráfico 5, como las primeras opciones de uso de la misma.

Pregunta 5. En líneas generales.

¿Cómo valorarías el funcionamiento de las bibliotecas de la UNCuyo?

	Cantidad de encuestas	Porcentaje	Redondear
Excelente	7	23,3333333	23
Muy Bueno	9	30	30
Bueno	8	26,6666667	27
Regular	6	20	20
Malo	0	0	0
Total	30		

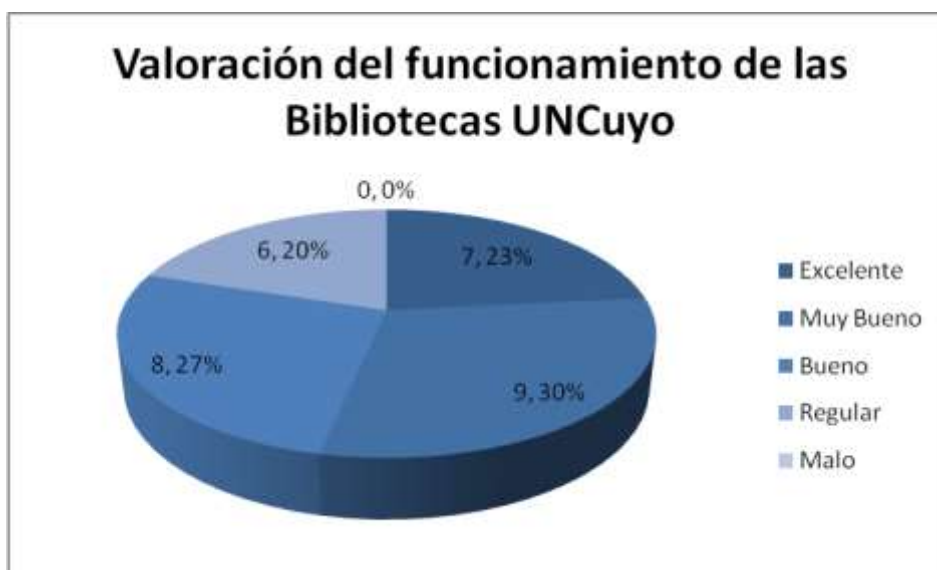


FIGURA 6

El 30% de los encuestados, según se muestran en el gráfico 6, han situado el servicio de la biblioteca como Muy Bueno, lo cual nos da un buen dato para el profesional bibliotecario.

Pregunta 6. *¿Cómo considera la atención que recibe por parte del personal de las Bibliotecas?*

	Cantidad de encuestados	Porcentaje	Redondear
Excelente	11	36,6666667	37
Muy Bueno	10	33,3333333	33
Bueno	3	10	10
Regular	6	20	20
Malo	0	0	0
Total	30		

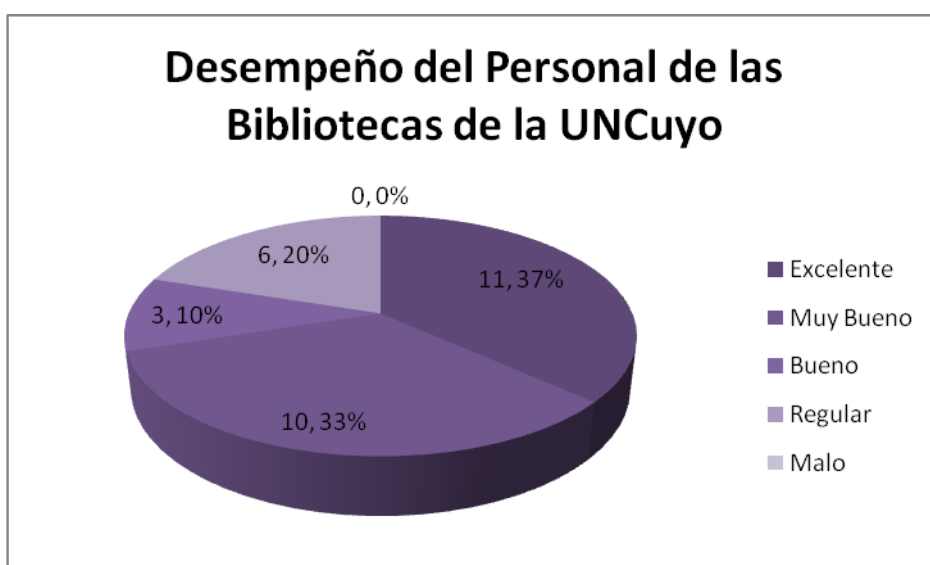


FIGURA 7

La atención que los usuarios reciben por parte del personal de las bibliotecas de la UNCuyo ha sido valorada muy positivamente, de hecho el 37% de los casos aglutinan la categoría excelente y muy bueno (con el 33%) y bueno con el 10% de los casos respectivamente.

También es importante mencionar que un 20% de los encuestados, consideran el desempeño del personal de biblioteca como regular lo cual nos demuestra que deben mejorar, su desempeño con la atención de usuarios (alumnos).

Pregunta 7. *¿Cómo valoraría la disponibilidad de los recursos técnicos (computadoras) para la consulta de información?*

	Cantidad de encuestas	Porcentaje	Redondear
Son suficientes	19	63,3333333	63
Son insuficiente	10	33,3333333	33
Una persona no responde	1	3,3333333	3
Total	30		



FIGURA 8

La disponibilidad de recursos técnicos para la consulta del fondo de bibliotecas ha resultado suficiente para el 64% de los encuestados. Es de destacar que es favorable la valoración de recursos técnicos por parte de todos los usuarios de todas las categorías. (Alumnos- Profesores). Y que tan solo un 33% de los encuestados están descontentos con los recursos técnicos.

Pregunta 8. *¿Cree que el catálogo de la biblioteca es un buen instrumento de información sobre dicho servicio y su fondo documental?*

	Cantidad de encuestas	Porcentaje	Redondear
Si	14	46,6666667	47
No	3	10	10
No utilizo dicho catálogo	13	43,3333333	43
Total	30		

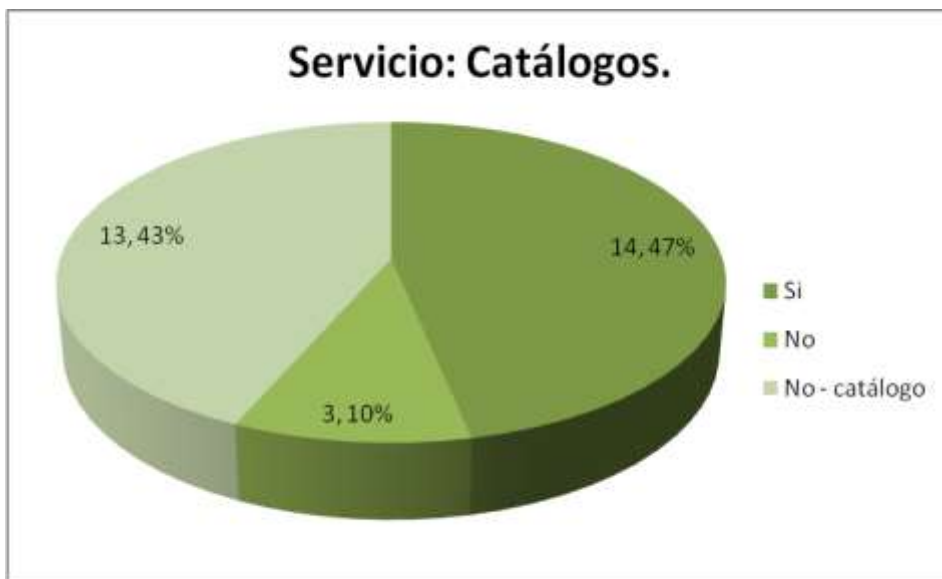


FIGURA 9

Hemos de poner de manifiesto que el catálogo de las bibliotecas es valorado como un instrumento de información y se ve reflejado con el 47% en las encuestas. Y en relación con la segunda pregunta analizada en este trabajo, se refleja que un 35% de los encuestados conocieron las existencias por medio de los catálogos.

Sin embargo sí debemos destacar que el 43% de los usuarios no lo utiliza, por que no lo conoce. En nuestra opinión, estos datos evidencian que más que mejorar el actual catálogo, habría que incrementar su difusión entre los usuarios.

CAPÍTULO V
CONSIDERACIONES FINALES

CONCLUSIÓN

A modo de conclusión, creemos pertinente resaltar algunos principios concebidos en los *Centros de Recursos de Aprendizaje e Investigación*, los cuales abarcarían dos aspectos del análisis de nuestra investigación. Por una parte, y dado que los CRAI derivan de un nuevo modelo de educación superior centrado en el **aprendizaje**, el cual induce a potenciar las capacidades del pensamiento, estimular la reflexión y su aplicación; por otra parte, en cuanto a los **servicios**, que constituyen el tema específico de nuestro estudio, para lograr su convergencia y centralización.

Asimismo, consideramos oportuno concebir a las bibliotecas de las universidades, en cuanto estas últimas son formadoras de la educación, como un soporte-educativo-trípode -docencia, aprendizaje, investigación- ; el cual abarcaría los siguientes ámbitos : a partir de la *orientación* que se otorga a las personas que ingresan a las unidades de recepción, siguiendo luego desde los cada uno de los servicios tanto bibliotecarios (presenciales y remotos) como informáticos; laboratorios de idiomas; búsqueda de trabajo; salas de estudio; multimedia; presentaciones; debates; actividades culturales y, de central importancia para la elaboración de materiales pedagógico-didáctico docentes.

Si bien las bibliotecas universitarias pueden devenir en un C.R.A.I., en un futuro, es de destacar que dicha situación no sería posible de no lograrse las condiciones adecuadas, las cuales se refieren particularmente a la obtención de un espacio físico propicio para sus instalaciones y servicios; situación ésta que las diferenciaría fundamentalmente de las bibliotecas tradicionales. No se trata de agregar servicios a la biblioteca universitaria sino de adaptarla.

Posicionados en la era de la Informática, no podemos dejar de mencionar el rol inherente a las T.I.C. que, aplicadas a la información y a la documentación, han proporcionado resultados extraordinarios; los cuales se

observan no sólo en toda la cadena documental (adquisición, catalogación y gestión de las colecciones bibliográficas); sino también en los servicios bibliotecarios de acceso a la información.

Las bibliotecas han pasado de ser grandes contenedores de documentos, a ser puertas de acceso a la información en cualquier lugar de la red. La biblioteca actualmente, puede ser considerada un híbrido de materiales con servicios presenciales u on-line; lo cual, en un futuro no lejano, dará lugar a ser una cohabitación del papel y de los soportes electrónicos.

Es importante relevar la orientación que nuestra investigación ha adoptado valiéndose de los siguientes objetivos e hipótesis : *Indagar si los servicios que ofrecen las bibliotecas de la Universidad Nacional de Cuyo, son acordes a las demandas del actual usuario -alumnado-, en relación con las categorías que definen a los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, para una futura transformación o cambio, de biblioteca tradicional a C.R.A.I.*

Como producto de nuestra investigación podemos observar la implementación de algunas de las áreas bibliotecarias. A modo de ejemplo, tomamos las distintas unidades de información de la Universidad Nacional de Cuyo, las cuales poseen *servicios* valorados para satisfacer las demandas del usuario actual; si bien, es de notar que aquéllos no lo lograrían óptimamente por hallarse dispersos. En cuanto a las *encuestas*, los catálogos han sido evaluados como buenos instrumentos de información para satisfacer las necesidades requeridas. Así también, la evaluación que han hecho los usuario respecto de los *recursos técnicos* para la consulta de los fondos bibliográficos, ha sido favorable. Y por último, el desempeño del *personal bibliotecario*, encargado de la atención a los usuarios, ha sido valorado muy satisfactoriamente.

Asimismo, es bueno precisar que la información buscada en la biblioteca, por parte de los alumnos se orienta a la preparación de trabajos de clases; en tanto que los profesores se sirven de ella para actualizar sus conocimientos y realizar sus investigaciones. Nuestros estudios revelan que, en

un 73%, los fondos bibliográficos proporcionan la información requerida por alumnos y profesores; constituyéndose tanto en una herramienta vital para la realización de sus trabajos, como en un servicio indiscutible utilidad para el apoyo al estudio y al aprendizaje.

Estimamos relevante que las bibliotecas de la Universidad Nacional de Cuyo se orienten al cambio propuesto por el fenómeno europeo concebido como educación-biblioteca, para así revolucionar los modelos tradicionales hacia el modelo del C.R.A.I., el cual propicia y facilita los espacios de comunicación docentes-estudiantes; como así también incluyen la generación de recursos informativos elaborados por los propios profesores y adquiridos posteriormente por la propia universidad o bien disponibles libremente en Internet. Por lo antedicho, *consideramos al C.R.A.I. como herramienta para : el incremento de la gestión, el aprovechamiento de los recursos disponibles y un apoyo integral al proyecto educativo.*

Uno de nuestros objetivos es el de ampliar los estudios precedentes referidos a la biblioteca para lograr, en un futuro cercano, no sólo que los estudiantes se adapten de manera más directa a un mundo globalizado el cual da cuenta de valores en permanente mutación exigiendo al mercado profesionales óptimamente preparados; sino que todos los estratos sociales puedan valerse de las T.I.C.

Por otra parte, adherimos al pensamiento del bibliotecólogo Tarango, Javier (*Tarango, 2009, p. 154*), quien nos advierte el vínculo biblioteca-educación : *“Es importante señalar el vínculo imprescindible que tiene el sistema bibliotecario con las líneas de proyección educativa. La biblioteca no es únicamente una entidad que proporciona materiales informativos; en una dimensión más significativa, es una herramienta que, junto con los aspectos académicos, permite generar nuevos conocimientos y justificar su permanencia en una sociedad donde la información está valorada exponencialmente”.*

También sería provechoso destacar que las bibliotecas universitarias de la Universidad Nacional de Cuyo, orienten su atención hacia el objetivo de facilitar el aprendizaje cognitivo, en estos cuatro aspectos relevantes; a saber: 1°- solucionar los problemas de acceso y uso de la información; 2°- optimizar todos los recursos y servicios que posee la universidad -para el apoyo de las actividades docentes y el curso de aprendizaje y de investigación-; 3°- formar usuarios que adquieran competencias para el uso de las T.I.C.; 4°- ofrecer espacios de apoyo tanto para la docencia como para el aprendizaje-producción de medios audiovisuales brindando cursos de alfabetización múltiple.

Nuestra **conclusión** abarca *dos puntos* importantes para el logro de la optimización de nuestros propósitos de trabajo.

Como *primer punto* de nuestra **conclusión**, proponemos como idea generadora el que las bibliotecas actuales se constituyan en ejes dinamizadores del nuevo aprendizaje y que el mismo se haga efectivo en un centro social común del campus; en el cual, por una parte, prevalezca un nuevo diseño de espacios y servicios con el fin de reunir aquellos elementos que antes se ubicaban dispersos, es decir, fuera de la biblioteca; y por otra parte, se equipe y defina un mobiliario conveniente, no sólo adaptado para libros, sino para dar lugar a estaciones de trabajo.

A modo de *segundo punto* de nuestra **conclusión**, consideramos oportuno el tener en cuenta en las bibliotecas estos cuatro puntos relevantes: asegurar el acceso a la información digital; facilitar todo tipo de hardware y software; planificar horarios de apertura criteriosamente amplios priorizando en ellos toda necesidad usuaria; ampliar la facilitación de todo el material disponible y los recursos diversificados.

Finalmente, deseamos priorizar dos *necesidades* de manera ineludible, teniendo en cuenta a quienes convocan la existencia y permanencia de la biblioteca como fuente del saber: la *necesidad* individual del usuario y la de apertura a la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- *Calzada Prado, F. J. (2010). *Repositorios, bibliotecas digitales y CRAI: los objetos de aprendizaje en la educación superior*. (1a. ed.). Buenos Aires: Alfagrama.
- *Gimeno Perelló, J. (2008). *Evaluación de la calidad en bibliotecas: Compromiso con lo público* (1a. ed.). Buenos Aires: Alfagrama.
- *Halaban, P. (2010). *La comunicación virtual en Educación a Distancia: Un estudio sobre interacciones comunicacionales y procesos pedagógicos en Internet* (1a. ed.). Buenos Aires: Ciccus.
- *Martí Lahera, Y. (2007). *Alfabetización informacional* (1. ed.). Buenos Aires: Alfagrama.
- *Martín Gavilán, C. (2008) *Bibliotecas universitarias: concepto y función Los CRAI*.
- *Monfasani, R. E. (2008) *Usuarios de la información: formación y desafíos*. (2 a. ed.). Buenos Aires: Alfagrama.
- *Martínez Osorio, Pilar y Pinto Molina, María. (2008) *Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional*. Madrid: Trea.
- *Monereo, C. (2010). *Internet y competencias básicas: Aprender a colaborar, a comunicarse, a participar, a aprender* (1a. ed. 5a. reimpr.). Barcelona: GRAO.
- *REBIUM. 2003. *Centros de Recursos para el Aprendizaje y la investigación: un nuevo modelo de biblioteca universitaria*.
- *Samaja, Juan. (2010). *Epistemología y metodología: Elementos para una teoría de la investigación científica* (3a. ed. ampliada 10a reimpr.). Buenos Aires: Eudeba.
- *Sanabria Barrios, D. 2013. *Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias*. (1a. ed.) Buenos Aires: Alfagrama
- *Sparacino, G. H. , & Reyes Torres, H. *Integración y uso de las Tic en el sistema educativo mendocino en sectores de pobreza sus efectos en la innovación didáctica*.

*Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de filosofía y letras. (1964). *Memoria histórica de la Facultad de Filosofía y Letras: (1939-1964)*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.

*Walker, M.. (2005). *Cómo escribir trabajos de investigación* (1a. ed. 2a. reimpr.). Barcelona: Gedisa.

REVISTAS

*Monclús Estrella, Antonio. 2008. *La enseñanza en competencias en el marco de la educación a lo largo de la vida y la sociedad del conocimiento*. Revista Iberoamericana de educación. OEA. Nº 47, p. 159-184.

*Bonsón Aventín, Àngels, Fabeiro y García, Rosa. (2010) *L' experiència del CRAI de la UB en la migració consorciada a Millenium*. Revista de Biblioteconomia i documentació, 52, 62-77.

*Gil Pérez, Daniel. 1998. *El papel de la educación ante las transformaciones científicas-tecnológicas*. Revista Iberoamericana de educación. OEA. Nº 18, p. 69-90.

*Gómez, Carlos H.1998. *Los medios de comunicación masiva: identidad y territorio frente a la globalización de la información*. Revista Iberoamericana de educación. OEA. Nº 18, p. 179-188.

*Herrera-Morillas, J.L. (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 biblioteconomia i documentació, 22, 22-55

*Lozano, Roser. (2013) *Reinventemos la biblioteca: el CRAI de la Universitat Rovira i Virgili*. Anuario Thin KEPSI, 1, 61-63.

*Marzal García-Quismondo, Miguel Ángel. (2008) *La alfabetización en información como dimensión de un nuevo modelo educativo: la innovación docente desde la documentación y los CRAI*. RIED: revista iberoamericana de educación a distancia, 11 (2),. 41-66.

*Navarro Casas, Jaime. (2009). *Bases teóricas: CRAI, un nuevo modelo de Biblioteca Universitaria - ETSA – EUAT*, 5, 15-24.

*Pinto, María; Nuria y Balagué; Lluís Anglada (2007): *Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994- 2006*,

Revista Española de Documentación Científica, 30 (3), julio- septiembre, 364-383.

*Rodríguez Parada, Concepción. (2008) *Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional. El profesional de la información*, 17(3), 359-360.

*Sunyer Lázaro, Sílvia. (2006) *Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación -CRAI-, y servicios bibliotecarios estratégicos para una Europa basada en el conocimiento*. *Intangible Capital*, 2 (4), 327-337.

*Tarango, Javier. 2009. *Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo*. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Medellín (Colombia) Vol. 32 No. 2 jul.-dic., p. 147-175

RECURSOS ELECTRÓNICOS

*Arias Coello, Alicia. (2008). *La gestión de la calidad y los servicios bibliotecarios*.

Recuperado de:
<http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10143.pdf>

*Barbro, Wigell-Ryynänen. (2010). *Hacia una nueva generación de servicios bibliotecarios*.

Recuperado de:
http://gl.www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/NAPLE/Nueva_Generacion_Servicios.pdf

*Domínguez Aroca, María Isabel. *La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos*.

Recuperado
<http://www.um.es/ead/red/M4/dominguez9.pdf>

*Merlo Vega, José Antonio. (2005). *Servicios Bibliotecarios para la comunidad universitaria*. Recuperado de:

http://eprints.rclis.org/7892/1/Merlo_ServiciosBU_eprint.pdf

*Núñez, Paula. (2005). *Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores*.

Recuperado de: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_3_97/aci06397.htm

*REBIUN (2003). Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación: un nuevo modelo de Biblioteca Universitaria.

Recuperado de: <http://biotecnica.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/Documentos/2004.pdf>

*Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Odontología Biblioteca (2010) *Biblioteca*

Recuperado de: <http://bdigital.uncu.edu.ar/5142>.

SITIOS CONSULTADOS:

*Learning and Information Services,

Liverpool Moores University

<http://www.cwis.livjm.ac.uk/lea>

*Learning Centre, Sheffield Hallam University

<http://www.shu.ac.uk/services/lc>

*CRAI en Australia

University of Sydney

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

*Learning Support Services, University of East London

<http://www.uel.ac.uk/lss>

*Learning and Information Services,

University of Hertfordshire

<http://www.studynet1.herts.ac.uk/lis.nsf>

*Learning Resources, University of Luton

<http://lrweb.luton.ac.uk>

*Murdoch University Library,

Murdoch University

<http://www.lib.murdoch.edu.au>

*University of Adelaide Library,
University of Adelaide
<http://www.library.adelaide.edu.au>

*Library & Computing, University of Newcastle
<http://www.newcastle.edu.au/services/library>

*UniSA Library,
University of South Australia
<http://www.library.unisa.edu.au>

*UTS: LIBRARY, University of Technology Sidney
<http://www.lib.uts.edu.au>

*University of Tasmania Library,
University of Tasmania
<http://www.utas.edu.au/library>

*CRAI en Estados Unidos.
Johnson Center,
Universidad de George Mason
<http://ulcweb.gmu.edu>

*Learning Resource Center,
Marymount University
<http://www.marymount.edu/lrs/index.html>

*Learning and Research Center for the Digital Age,
North Carolina State University
<http://www.lib.ncsu.edu/administration/lrcda>

*Learning Resources and Instructional Support,
San Diego Mesa College

<http://www.sdmesa.sdccd.cc.ca.us/lrc/index.html>

*Tucson Integrated Learning Center (ILC),

Universidad de Arizona

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

Anexo

Modelo: Preguntas para el Estudio de Usuarios: estudiantes y profesores.

- **Pregunta 1. ¿Actualmente usted es?:**

- Estudiante
- Profesor

- **Pregunta 2. ¿Cómo conoció la existencia de los fondos bibliográficos de las bibliotecas de la UNCuyo?**

- A través de Internet
- A través de los catálogos de las bibliotecas
- A través de los cursos de usuarios
- Otros medios

- **Pregunta 3.** Responda a esta cuestión si es usuario del perfil alumno o profesor.
La información que obtiene a partir de la utilización de la biblioteca.

Le sirve como herramienta para la realización de su trabajo como estudiante - profesor

- Si
- No

- **Pregunta 4.** En caso de haber respondido afirmativamente a la pregunta anterior.

¿Para qué fines utiliza dicha información? (Si es alumno)

- Actualización de conocimiento
- Preparación de trabajos de clase
- Material de apoyo a las clases
- Otros fines

¿Para qué fines utiliza dicha información? (Si es profesor)

- Actualización de conocimiento
- Investigación
- Material de apoyo a las clases
- Otros fines

- **Pregunta 5.** ¿Cómo valorarías el funcionamiento de las bibliotecas de la Uncuyo?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno

- Regular
- Malo

- **Pregunta 6.** ¿Cómo considera la atención que recibe por parte del personal de las bibliotecas?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

- **Pregunta 7.** ¿Cómo valoraría la disponibilidad de los recursos técnicos (computadoras) para la consulta de información en la biblioteca?

- Son suficientes
- Son insuficientes
- No responde

- **Pregunta 8.** ¿Crees que el catálogo de las bibliotecas, es un buen instrumento de información sobre dicho servicio y su fondo documental?

- Si
- No
- No utilizo dicho catálogo.