

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA**

**SEMINARIO B-170**



**Los servicios de información en las bibliotecas universitarias  
de la ciudad de Guatemala, para satisfacer a la comunidad de  
usuarios del Siglo XXI**

**Licenciada Amelia Yoc Smith**

**Asesora**

**Guatemala, noviembre del 2015**

## JUNTA DRECTIVA

Marvin Osvaldo Pacheco Quiroa

Presidente

Dina Marjorie Rodas Escobar

Secretaria

Amalia Imelda Ordoñez Och

Tesorera

## INTEGRANTES DEL SEMINARIO

Marvin Osvaldo Pacheco Quiroa	201321567
Dina Marjorie Rodas Escobar	201319672
Amalia Imelda Ordoñez Och	201311596

Contenido	
INTRODUCCIÓN .....	6
CAPITULO I .....	7
1. MARCO CONCEPTUAL .....	7
1.1 Antecedentes .....	7
1.2 Justificación .....	9
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	10
1.4 Alcance y límites .....	11
1.4.1 Ámbito geográfico .....	11
1.4.2 Ámbito institucional .....	11
1.4.3 Ámbito temporal.....	11
CAPITULO II .....	12
2. MARCO TEORICO .....	12
Las Nuevas Exigencias Para Las Bibliotecas Universitarias Del Siglo XXI.....	12
2.1 Biblioteca Universitaria.....	12
2.1.1 ¿Qué es una biblioteca universitaria?.....	13
2.1.2 La nueva gestión en las bibliotecas.....	14
2.1.3 Historia de la biblioteca universitaria.....	17
2.2 Bibliotecas Universitarias antes de los Nuevos Retos del Siglo XXI.....	18
2.2.1 Servicios de información.....	18
2.2.2 Usuarios.....	19
2.2.3 Bibliotecario .....	19
2.3. Normas, Directrices y Recomendaciones para los Servicios de las Bibliotecas Universitarias .....	20
2.3.1 Internacionales.....	20
2.3.2. España.....	24
2.4 La Biblioteca Universitaria en el Siglo XXI .....	26
2.4.1 <i>Centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI)</i> .....	26
2.3.1 Servicios tecnológicos .....	28
2.3.2 Los usuarios de la información del siglo XXI .....	33
2.3.3 Profesionales de la información del siglo XXI .....	33

CAPITULO III .....	35
3. MARCO METODOLÓGICO.....	35
3.1 Objetivo general.....	35
3.2 objetivos específicos.....	35
3.3 Población .....	35
3.4 Muestra .....	35
3.5 Tipo de investigación.....	36
3.6 Análisis estadísticos.....	36
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	37
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	62
Anexos .....	63

## INTRODUCCIÓN

El objetivo del siguiente documento, es presentar el proyecto de seminario realizado por el grupo, con la intención de aportar algo a la necesidad de proveer soluciones a la problemática de Las Nuevas Exigencias para Bibliotecas Universitarias del Siglo XXI.

Para esta investigación se hace necesario partir desde la definición de bibliotecas universitarias híbrida, virtual, digital, electrónica. También la historia de la biblioteca, los usuarios y los bibliotecarios las normas y directrices y recomendaciones para los servicios necesarios y como hacer las gestiones respectivas para hallarle solución a dicha demanda en las nuevas tecnologías.

Esto debe hacerse de acuerdo a la necesidad de la población educativa, profesionales, y otras personas que se interesan por investigar y estar actualizándose día a día con la información actual.

Las nuevas exigencias se hacen cada vez más latentes, debido a que las tecnologías van avanzando. Por lo tanto se hace del conocimiento del lector lo relacionado a los alcances obtenidos, para facilitarle al investigador la búsqueda inmediata.

A continuación presentaremos de manera detallada algunos pasos importantes para darle a dicha comunidad las herramientas para cumplir así con el perfil requerido.

## CAPITULO I

### 1. MARCO CONCEPTUAL

#### 1.1 Antecedentes

Según Roger (2008). “..... las bibliotecas reúnen cada vez más nuevos soportes de lo escrito. Más allá de los libros, las revistas, audiovisuales, etc., incluidos en soporte tradicional y en soporte digital, las bibliotecas nos ofrecen hoy nuevos tipos de documentos digitales, como dossiers, tesis, tutoriales, webquest, etc. Pero además de esta variedad, los soportes digitales han transformado radicalmente la relación de las bibliotecas con la información. Quizá hoy en una biblioteca la clasificación de los recursos informativos más pertinente, y operativa a nivel de gestión, sería aquella que guarda relación con la propiedad estos recursos, distinguiendo entre recursos de producción propia (libros electrónicos editados por la propia institución, dossiers, etc.), y recursos de propiedad ajena (bases de datos, libros electrónicos, revistas electrónicas), de los que la biblioteca sólo mantiene un derecho de uso. La plasmación de esta clasificación en la gestión de las unidades separa la tradicional gestión de las colecciones de un nuevo marco específico conocido como gestión del acceso”.( P.23).

Según Murdick (1990) “Hace ya años que se ha advertido que la gestión tecnológica tiene un carácter más crítico en las organizaciones de servicios que en los sectores donde el resultado de su actividad son productos. Es obvio que la tecnología de la información puede ser vista como un agente de cambio por

diversas razones (modificación de los procesos de gestión de la información, espacios virtuales de prestación de los servicios, modificaciones sustanciales en la propia información y su forma de aprehensión), y las transformaciones de las bibliotecas en los últimos 25 años así lo demuestran. Entre otras razones, la tecnología es un factor de cambio en las bibliotecas por su capacidad de convertirse en un elemento crítico para que muchas unidades de información puedan cumplir su misión y sus objetivos”. (p 223).

Según Rebiun (2003) “Pero además, frente a otras aplicaciones tecnológicas, en las bibliotecas la tecnología es usada directamente, y cada vez más, por los usuarios de las unidades, no sólo facilitando servicios paralelos a los tradicionales, sino también otros que no podrían ofrecerse fuera de las aplicaciones tecnológicas, lo que ocasiona desplazamientos del papel y funciones de los intermediarios tradicionales, los bibliotecarios. Entre estos desplazamientos está la consideración de la alfabetización informacional como actividad clave en todos los tipos de bibliotecas, y el papel fundamental que se les otorga a sus profesionales en la reducción de la brecha digital”. (p 18).

En el año 2006, los estudiantes de Bibliotecario General realizaron su investigación de seminario denominado Guía de bibliotecas y centros de documentación de la Universidad de San Carlos Guatemala, para dar a conocer los servicios que ofrecían las bibliotecas y centros de documentación de la USAC en el campus central. Es el único estudio que se ha realizado con relación a los servicios de las bibliotecas universitarias.



## 1.2 Justificación

La demanda de los usuarios universitarios hacia las bibliotecas universitarias de consultar libros en cualquier formato, soporte físicos o virtuales que sean útiles y necesarios para satisfacer sus necesidades de información ha cambiado, ahora su orientación, va hacia las tendencias actuales tecnológicas como la computadora, bases de datos, soportes multimedia en internet, sin hablar del nuevo concepto de biblioteca digital y virtual, que genera un comportamiento más complejo en cuanto a su trabajo, ya que no es necesario tener una búsqueda de información presencial en una biblioteca, sino que la biblioteca del futuro está en la capacidad de llegar al usuario.

Con esta investigación se quiere verificar que las bibliotecas de los centros universitarios de la ciudad capital van orientadas a las nuevas tendencias tecnológicas, según la IFLA/UNESCO deben hacer posibles la circulación y comunicación de la información por medio de redes informáticas, páginas portales y que tengan a disposición de los usuarios internet inalámbrico que sepan utilizar las nuevas tecnologías para mejorar sus servicios, así poder evitar el contacto

directamente a la biblioteca y poder satisfacer las necesidades de información. En efecto, cada uno de los centros universitarios de la ciudad de Guatemala, tiene que empezar por aceptar la necesidad de transformarse ante todas las demandas en los cambios tecnológicos.

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Qué Herramientas tecnológicas proporcionan las bibliotecas Universitarias de Guatemala para la satisfacción de información de la comunidad Universitaria del siglo XXI?

## **1.4 Alcance y límites**

### **Alcances**

#### **1.4.1 Ámbito geográfico**

Ciudad de Guatemala

#### **1.4.2 Ámbito institucional**

Bibliotecas centrales de seis universidades de la ciudad de Guatemala:

- Universidad del Valle de Guatemala
- Universidad Francisco Marroquín
- Universidad Mariano Gálvez
- Universidad de San Carlos de Guatemala
- Universidad Rafael Landívar
- Universidad Mesoamericana

#### **1.4.3 Ámbito temporal**

El estudio se inició en julio de 2013 y finalizará en noviembre

### **Límites**

Los sujetos fueron directores y usuarios de las bibliotecas universitarias que fueron objetos de estudio.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEORICO

#### Las Nuevas Exigencias Para Las Bibliotecas Universitarias Del Siglo XXI.

Las bibliotecas universitarias se enfrentan a nuevos retos y formas de trabajo, evolucionan y se convierten en centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI).

Con el paso del tiempo, las bibliotecas no han dejado de ser un importante espacio dentro de las instituciones universitarias. En la actual era de la información, con el desarrollo tecnológico alcanzado, la biblioteca universitaria ha sumado labores que son parte de su nueva proyección, la cual concede un especial cuidado al desempeño del personal que atiende directamente a los usuarios.

El incremento de la alfabetización informacional, establece que el bibliotecario se enfrente a usuarios cada vez más exigentes, por lo que las universidades habilitan bibliotecas que disponen de recursos informativos que protegen los programas docentes-educativos e investigativos, para satisfacer las necesidades.

#### 2.1 Biblioteca Universitaria

La biblioteca tiene como función servir de apoyo a la docencia y a la investigación, también la función cultural y educativa que la universidad debe desempeñar en la sociedad en que desarrolla, y a la que también la biblioteca universitaria debe apoyar.

Pero la obligación de la biblioteca dentro de la institución donde está constituida está relacionada con los métodos que los docentes de la universidad aplican.

Tradicionalmente, los métodos docentes han estado basados esencialmente en la clase magistral, y en este método la biblioteca tiene muy poco peso en la universidad porque los alumnos la utilizan en gran medida como una sala para estudiar apuntes.

En cambio el nuevo método de enseñanza se basa en una mayor participación del estudiante en el proceso de aprendizaje y solicitará una mayor utilización de recursos y servicios bibliográficos, y este método la biblioteca universitaria contribuye a las guías de estudio.

#### 2.1.1 ¿Qué es una biblioteca universitaria?

La American Library Association define la biblioteca universitaria como “una biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios”.(Reitz)

### 2.1.2 La nueva gestión en las bibliotecas.

En el momento en que las nuevas tecnologías, y especialmente Internet, se han introducido en los centros de información, las bibliotecas se están convirtiendo en el resultado final de la introducción de los nuevos hábitos de trabajo en la sucesión documental. Este nuevo ambiente obliga a los profesionales responsables de las bibliotecas a proyectar nuevos modelos de gestión y novedosas técnicas de evaluación de las mismas. Para satisfacer esas necesidades las bibliotecas, han adquirido nuevas características para facilitarles la información de la mejor manera a los usuarios.

**2.1.2.1 ¿Qué es una Biblioteca Híbrida?.** Según (Saorín, 2002) en su informe dice que “el modelo conceptual de la biblioteca híbrida busca intervenir en la realidad, en el aquí y el ahora. No es tan sólo un escalón intermedio hacia la biblioteca virtual global, sino una importante etapa en el desarrollo de las bibliotecas.”

Se podría definir a la biblioteca híbrida entonces, como aquella que posee fondos tanto digitales como en formato impreso, y que, a su vez facilita el acceso a estos fondos de forma presencial y a través de servicios virtuales.

**2.1.2.2 ¿Qué es una Biblioteca Virtual?.** López Guzmán en su documento del 2002 define a la biblioteca virtual como “aquella que hace uso de la realidad virtual para mostrar una interfaz y emular un

ambiente que sitúe al usuario dentro de una biblioteca tradicional.

Hace uso de la más alta tecnología multimedia y puede guiar al usuario a través de diferentes sistemas para encontrar colecciones en diferentes sitios, conectados a través de sistemas de cómputo y telecomunicaciones”. (Pérez & Nuño, 2003)

La biblioteca virtual es un conjunto de colecciones que se publican vía web, al servicio de usuarios específicos, está conformada por contenidos comerciales, propios de la institución o de un sector específico, además de recursos y las herramientas tecnológicas para lograr una visibilidad del sector al que va dirigida la biblioteca virtual, en la que se registren los usuarios que se benefician de esta herramienta educativa.

**2.1.2.3 ¿Qué es una Biblioteca Digital?** “Una biblioteca digital es una colección de objetos digitales más o menos organizada, que sirve a una comunidad de usuarios definida, que tiene los derechos de autor presentes y gestionados y que dispone de mecanismos de preservación y conservación. Una definición más exhaustiva propuesta en la bibliografía especializada establece que <<biblioteca digital es un sistema de tratamiento técnico, acceso y transferencia de información digital, se estructura mediante una colección de documentos digitales, sobre los cuales se ofrecen servicios interactivos de valor añadido para el usuario final>>”. (Enciclopedia Libre, Wikipedia, 2015)

Las bibliotecas digitales son herramientas que facilitan el acceso al conocimiento desde todas las partes del mundo al mayor número de obras posible, tanto por parte de instituciones públicas como de organizaciones privadas, se necesita un soporte para poder utilizar la información.

**2.1.2.4 ¿Qué es una Biblioteca Electrónica?** López Guzmán en su documento del 2002 define a la biblioteca electrónica como “aquella que cuenta con sistemas de automatización que le permite una ágil y correcta administración de los materiales que resguarda, principalmente en papel. Así mismo, cuenta con sistemas de telecomunicaciones que le permiten acceder a su información, en formato electrónico, de manera remota o local. Proporciona principalmente catálogos y listas de las colecciones que se encuentran físicamente en un edificio.” (Pérez & Nuño, 2003)

La biblioteca electrónica se encuentran situadas geográficamente en un lugar, es decir, existe un edificio como tal donde se encuentran los libros. Los catálogos, libros y revistas de esta biblioteca están principalmente en formato papel y cuenta con una serie de soportes electrónicos que les ayudan a los trabajadores y usuarios del lugar a encontrar rápidamente los libros que buscan y la información deseada.



### 2.1.3 Historia de la biblioteca universitaria.

Las bibliotecas universitarias se originaron con la aparición de las universidades en la Edad Media y ha evolucionado a lo largo de los siglos según el tiempo y el lugar. Los espacios de aprendizaje, donde los docentes y alumnos comparten experiencias.

Gavilán en su documento escribe que “el origen de la biblioteca universitaria se dio con la necesidad de libros para los estudiantes”, y estos libros fueran atendidos por personas, una especie de bibliotecario que alquilara los libros que integraban el lugar donde se encontraban obras aprobadas por autoridades académicas, para que los estudiantes lograran copiarlas para su estudio. Con este método las obras podían ser reproducidas por varios estudiantes al mismo tiempo. Con este método se considera que fue el inicio de lo que sería la biblioteca universitaria.

(Loyola) escribe en su tesis que “las universidades introdujeron un cambio, se incorporaron las funciones de la producción de conocimiento y la producción de investigación y de esta manera se alteró el método de aprendizaje a través de la participación docente-alumno”. (p. 1)

Las colecciones de las bibliotecas universitarias principalmente son dirigidas a las materias que imparte la universidad, principalmente teología, seguido de los clásicos, derecho y medicina.

(Gavilán, 2008)

## 2.2 Bibliotecas Universitarias antes de los Nuevos Retos del Siglo XXI.

### 2.2.1 Servicios de información

Las colecciones que crecían con el paso del tiempo estaban a cargo de una especie de bibliotecario con varios ayudantes y se solían dividir en dos fondos el lugar:

- sala de lectura, con escritorios en los que los libros, obras indispensables para los estudios de los maestros y estudiantes, estaba encadenados, de acceso libre, donde el préstamo estaba prohibido salvo excepciones.
- sala con más libros, colocados en armarios, obras de consulta que interesaban a los especialistas, o volúmenes de menor valor, repetidos o en mal estado, que los miembros de la institución podían tomar en préstamo.
- Para beneficiar las actividades estas sociedades mantenían bibliotecas propias con colecciones de:
  - referencia
  - libros religiosos
  - libros de lógica
  - libros de gramática
  - libros de ciencia y leyes.
  - publicaciones periódicas
  - grandes colecciones de ficción
  - historia, biografía

- política
- economía

Gavilán, C en su documento escribió que “las bibliotecas se fueron haciendo más accesibles a los estudiantes, integrando cada día más colecciones que favorecieran a los estudiante”.

### 2.2.2 Usuarios

Las bibliotecas estaban encaminadas a satisfacer las necesidades de información de su comunidad de usuarios, (estudiantes y profesores). Estas bibliotecas solo contaban con obras acerca de los estudios que manejaban, por su parte los docentes entregaban textos que eran copiados y editados en forma de cuadernos y luego de revisados se alquilaban o vendían a los estudiantes.

No había préstamos externos solo internos, por lo cual los estudiantes utilizaban las salas para copiar los textos y utilizarlos en la clase magistral que el docente impartía. Estas bibliotecas universitarias eran especializadas solo contenían obras acerca de su ciencia.

### 2.2.3 Bibliotecario

(EcuRed) Define al bibliotecario como “Persona que tiene a su cargo la colección, cuidado, ordenación, conservación, organización, dirección y funcionamiento de una biblioteca. Desarrolla procedimientos para organizar la información, así como ofrecer servicios para ayudar e instruir a las personas en las maneras más eficientes para identificar y acceder a la información que necesiten, en

sus diferentes formatos (artículo, libro, revista, disco compacto, videograbación, archivo digital, etc)”.

El bibliotecario era el guardián de libros, organizador, proveedor y facilitador, era, como profundo conocedor de sus contenidos, el bibliotecario lo conocían como un erudito. El bibliotecario cuando ordenaba los libros, lo hacía para encontrar la información él.

### 2.3. Normas, Directrices y Recomendaciones para los Servicios de las Bibliotecas Universitarias

Los reglamentos, normas o directrices son criterios por los cuales pueden medirse o evaluarse los servicios bibliotecarios. Están establecidos por organizaciones profesionales, corporaciones autorizadas u organismos gubernativos. Aunque se denominen “normas”, hay que valorarlas por su precio de recomendación y de orientación más que por ser reglas de su obligatorio cumplimiento.

Existe una enorme diferencia entre la realidad y los objetivos de cada biblioteca que recomiendan las organizaciones para un servicio adecuado. El contenido de los reglamentos, normas odirectrices, varían, pero generalmente siempre se incluyen recomendaciones sobre presupuestos, servicios, colecciones, organización, personal e instalaciones hacía las nuevas exigencias.

#### 2.3.1 Internacionales.

- Normas para bibliotecas universitarias la IFLA publicó estas normas en (1987): editadas por Beverly P. Lynch, y estaban

destinadas a los países en desarrollo. Fue un documento elaborado con la intención de que las Universidades de estos países lograran apreciar la disposición de sus servicios bibliotecarios y sus colecciones, aunque más bien desde principios generales, pues no formula unas recomendaciones cuantitativas sobre horas de servicio, personal, tamaño o presupuesto. Su principal función era asesorar a que las Universidades "cumplan con los objetivos que se propusieron desde su creación, con el derecho que tiene el personal académico y los estudiantes de enseñar y aprender, y de que sus investigaciones puedan ser publicadas libremente".

“La IFLA alienta organizaciones intergubernamentales y los patrocinadores a reconocer la importancia estratégica de las bibliotecas digitales y a prestar un apoyo activo a su creación. Las contribuciones a los programas de digitalización a gran escala contribuyen a aumentar el acceso a recursos informativos culturales y científicos, y al progreso de iniciativas nacionales e internacionales de bibliotecas digitales que sean sostenibles a largo plazo. La IFLA alienta a las bibliotecas a colaborar con otras instituciones del ámbito del patrimonio cultural y científico, con miras a proporcionar recursos digitales abundantes y diversos que presten apoyo a la educación y la investigación, el turismo y las industrias creativas”. (Organización de las Naciones Unidas, para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2011)

- Normas y Directrices de la ACRL en sus siglas en español Asociación de Bibliotecas Universitaria y de Investigación. La ACRL es miembro de la American Library Association (ALA). Publico unas Normas para las para bibliotecas de instituciones en la educación superior, que fueron aprobadas en junio del 2004. (Ureña, 2004) público un documento que redacta acerca de las normas de ACRL.

En cuanto a los recursos dice:

“La biblioteca debe ofrecer recursos de información variados, reconocidos y actualizados, y que estén en consonancia con su misión y objetivos y con las necesidades de sus usuarios. Estos recursos pueden ser ofrecidos desde los lugares cercanos hasta lugares lejanos, en el recinto del propio campus o fuera del mismo. Además, los recursos pueden estar en una gran variedad de soportes, incluyendo textos impresos, audiovisuales, y textos o imágenes electrónicas en línea. Dentro de los límites presupuestarios, la biblioteca debe ofrecer recursos de calidad de la forma más eficiente posible. La actualidad y la eficacia de la colección debe mantenerse por medio de limpiezas realizados de forma sensata”.

En cuanto al acceso dice:

“El acceso a los recursos de la biblioteca debe ofrecerse de forma ordenada y oportuna. Las colecciones de la biblioteca y el catálogo

para acceder a ellas deben estar organizadas de acuerdo con las normas bibliográficas nacionales. Un catálogo central de la biblioteca debe ofrecer acceso al mismo tiempo a un gran número de usuarios, y debe identificar claramente todos los recursos. Debe contemplarse la posibilidad de acudir al préstamo interbibliotecario, a los acuerdos de préstamo entre miembros de consorcios, al acceso a colecciones electrónicas virtuales, y a la entrega del documento para ofrecer acceso a materiales no incluidos en la colección de la biblioteca. Más aún, los programas de enseñanza a distancia deben ser respaldados con medios equivalentes tales como el acceso electrónico remoto a las colecciones, la provisión de conexiones fiables de red, y la transmisión electrónica o entrega por correo de los materiales de la biblioteca a los usuarios remotos. Las normas de la biblioteca en relación con el acceso deben ser adecuadamente distribuidas entre los usuarios de la biblioteca”.

En cuanto al personal dice:

“El personal debe ser suficiente en cantidad y calidad para cumplir las necesidades programáticas y de servicio de los usuarios principales. Los bibliotecarios, incluyendo el director, tendrán una titulación académica expedida por una institución que tenga la acreditación de la ALA. Además, puede que haya otro tipo de personal profesional que posean el entrenamiento, la experiencia o la titulación apropiados. Todo el personal profesional de la

biblioteca debe ser responsable y participar en las actividades profesionales. Al personal de apoyo y a los estudiantes colaboradores se les asignarán responsabilidades ajustadas a sus cualificaciones, experiencia, entrenamiento y capacidades. El desarrollo permanente del personal profesional y de apoyo habrá de ser promovido por medio de un compromiso constante a favor de la formación continua, incluyendo entrenamiento en preparación sobre seguridad, emergencias y preservación de los materiales. El personal profesional de la biblioteca debe estar amparado por una regulación escrita en la que se establezca claramente su status, derechos y responsabilidades, de acuerdo con las Normas de la ACRL sobre el Status Académico de los Bibliotecarios Universitarios”.

### 2.3.2. España

- REBIUN desde finales de los noventa realizan planes de evaluación, estudios de usuarios y están estableciendo programas de calidad. Han incorporado los recursos electrónicos (revistas de texto completo on line, bases de datos, servicios de difusión selectiva, referencia, electrónica), convirtiéndose en los principales centros de investigación y documentación científica del país. En el año 2001, REBIUN presentó al grupo de bibliotecas universitarias españolas La Guía de Evaluación de Bibliotecas, propuesta dentro del Plan de Calidad de la Universidades Españolas. Dentro de las propuestas que REBIUN elaboro se pueden observar las siguientes:



- “Los usuarios de bibliotecas universitarias: todos los alumnos matriculados en primer, segundo y tercer ciclo, a los profesores, y al personal de administración y servicios. Excepcionalmente, pueden ser usuarios otras personas o entidades cuya utilización se autorice por la dirección de la biblioteca o con las que se firmen convenios o contratos.
- Servicios: Los servicios ofrecidos suelen ser la consulta en sala, el préstamo externo, la información bibliográfica, documental y de referencia -tanto mediante la consulta de los materiales de referencia convencionales como a través de servicios de información electrónica-, y la obtención de documentos originales por préstamo inter-bibliotecario u otros procedimientos. También son imprescindibles los servicios de formación de usuarios o la extensión cultural, y que la biblioteca proporcione facilidades y recursos tecnológicos para apoyar el estudio, el aprendizaje y la investigación.
- Las bibliotecas deben asegurar un horario de los servicios básicos que cubra todo el período diurno, alcanzando las 60 horas semanales. Además, se debe proporcionar acceso al menos a algunas salas de lectura durante la noche o los fines de semana, para facilitar el estudio de los alumnos en épocas de exámenes.
- Colecciones: Destacamos, de las Normas REBIUN sobre colecciones, su propuesta de un programa de gestión y unas orientaciones cuantitativas y de evaluación. Colección básica: 50.000

volúmenes. Un título de publicación periódica por cada 3 usuarios. Incremento anual de 1 volumen por alumno”. (Gómez, 2002)

## **2.4 La Biblioteca Universitaria en el Siglo XXI**

Las bibliotecas universitarias están diseñadas para apoyar los programas docentes. Las bibliotecas universitarias han incorporado al desarrollo de sus servicios informativos, buena parte del resultado del avance de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de proporcionar un buen desempeño y dinamismo en los trabajadores de la información, cuyo principal objetivo es el de satisfacer la demanda de información de sus usuarios, en el menor tiempo posible.

Hay que mencionar que las tecnologías por sí mismas no solucionan las necesidades de los usuarios, también es cierto que si el profesional de la información no está preparado en el uso y manejo de estas, se vería afectado el servicio de referencia que se ha beneficiado con el desarrollo de la biblioteca virtual, con la digitalización de documentos y la infinidad de bases de datos de alto nivel científico, que están a disposición de los usuarios de la información.

### ***2.4.1 Centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI).***

Según REBIUN en su plan estratégico 200-2006 que realizo en el 2002 dice:

La Biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto. 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. Es competencia de la Biblioteca gestionar eficazmente los recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieran o se contraten y de su soporte material. (REBIUN, 2002)

El CRAI coloca en el centro al usuario, no al libro. El CRAI deja de ser un espacio con libros en expectativa de ser consultados y leídos y convertirse en un servicio dinámico, novedoso y clave en la comodidad de las nuevas formas de aprendizaje. El equipo tecnológico debe tener una presencia importante en la biblioteca para poder aprender, de forma autónoma o en grupo, desde cualquier sitio y a cualquier hora, y los bibliotecarios, sin dejar de lado su papel de especialistas en el procedimiento de la información, encuentran una nueva misión como facilitadores del proceso educativo en la universidad, dando apoyo a docentes e investigadores. Es por ello que el CRAI, como modelo de biblioteca universitaria, posibilita el desarrollo de nuevos roles profesionales, favoreciendo que el

bibliotecario trabaje conjuntamente con otros profesionales de la universidad y pueda convertirse en una pieza clave del desarrollo y de los nuevos proyectos educativos.

El CRAI parte de un concepto integrador de la información, es la ventanilla única de orientación al usuario. Proporciona información general relativa a servicios y recursos de la institución de manera homogénea. Tiene un papel fundamental en la denominada alfabetización informacional, que ayuda a adquirir competencias para la obtención, recopilación, organización y evaluación de la información de manera crítica

### **2.3.1 Servicios tecnológicos**

Recordando un poco, de las necesidades de los usuarios en la década pasadas, eran diferentes a las de ahora. Los libros, revistas, periódicos, bases de datos y diversos recursos de información están hoy al alcance en forma veloz dentro de la gran diversidad de información que circula por Internet.

Los servicios que deben prestar las bibliotecas universitarias, deben de estar de acorde a las necesidades de información de los usuarios, porque en el siglo XXI, los usuarios son más exigentes a la hora de buscar información. Las bibliotecas universitarias deben avalar un conjunto de servicios o productos de información gratuitos, que cubra

en forma equitativa las necesidades básicas de información de la comunidad universitaria a la que pertenece.

Algunos servicios en los que las Tics consideran necesarios en las bibliotecas del siglo XXI, son:

- Préstamo de documentos electrónicos
- Desarrollo de colecciones electrónicas
- Documentos electrónicos
- Documentos virtuales
- Bases de datos
- Recursos de información accesibles por Internet
- Buscadores
- Meta buscadores
- Multibuscadores
- Acceso abierto.
- Organización de la información
- Catalogar documentos electrónicos y virtuales
- Clasificar documentos electrónicos y virtuales
- Compilar bibliografías electrónicas y virtuales
- Servicios de referencia virtuales
- Búsquedas básicas
- Búsquedas especializadas
- Recuperación de información en bases de datos

- Solicitud de información en línea y recuperación de información remota Alfabetización informativa
  - Difusión de información
  - Recursos de información impresos, electrónicos y virtuales
  - Portales y páginas Web
  - Boletines de nuevas adquisiciones
  - Boletines informativos mensuales.
  - Salas con Internet inalámbrico
  - Evaluación de los servicios y las actividades electrónicas y virtuales
- Con estos servicios es evidente que las Tics se fortalecen como elementos Fundamentales para el funcionamiento básico de las bibliotecas. (Peña, 2009)

Como parte de una biblioteca universitaria del siglo XXI, son importantes los Ebooks que también son libros electrónicos, los Ebooks son los propios libros convertidos a un formato digital para permitir su lectura en dispositivos electrónicos (ordenador, eReader, móvil, Tablet, etc.). Las bibliotecas se han adaptado, transformado y evolucionado ante los cambios sociales, tecnológicos, y por ello, la tecnología es una principal fuente de información para los usuarios, ante esto las bibliotecas han adquirido tabletas, eReader es el lector de libros electrónicos, es el dispositivo específico desarrollado para la lectura de los eBook); estos dispositivos son para uso interno del

usuario. Los Ebooks, no solo pueden ser consultados desde la biblioteca, sino que también son utilizados desde la comodidad de su casa.

Como parte, también de los servicios que prestan las bibliotecas universitarias hay aplicaciones apps que permiten el acceso a informar a los usuarios, esta aplicación llamada Beacon que puede utilizarse para “realizar el envío de mensajes segmentados por área a dispositivos iOS y Android mediante Bluetooth. Por otro lado, la tecnología beacon no se limita únicamente al envío de notificaciones: adecuadamente distribuidos por el edificio, estos pequeños dispositivos podrían generar mapas anonimizados de los trayectos a pie de los usuarios, para conocer cómo tienden a moverse por la biblioteca, y en qué zonas prefieren quedarse”.(TICbeat, 2014).

Los servicios que prestan las bibliotecas pueden ser difundidos por redes sociales, este recurso debe ser aprovechado con la interacción de los usuarios, esta herramienta en las bibliotecas universitarias son muy importantes, los usuarios están muy al tanto de las redes sociales, que el tenerlos agregados se puede aprovechar para compartir documentos electrónicos que están en la base de datos, links de revistas, e información que les sirvan, también puede servir de buzón de sugerencias, de consulta, y de publicar actividades que

se realizaran en la biblioteca. Es substancial que un profesional de la información sea el que maneje esta herramienta para estar atento a lo que se ofrece versus lo que efectivamente se puede entregar a los usuarios.

### ***2.3.1.1 La alfabetización informacional tecnológica en las bibliotecas del siglo XXI.***

La definición más utilizada es la proporcionada por la American Library Association (ALA, 1989): “Para poder ser considerada infoalfabeta, una persona debe ser capaz de reconocer cuándo necesita información, así como tener la capacidad para localizarla, evaluarla y usarla efectivamente”.

Hoy por hoy no se requiere tan sólo saber utilizar la biblioteca, sino poseer habilidades y estrategias para informarse y usar la información.

La alfabetización informacional permite a la persona, cualquiera que sea la actividad que realice, a buscar, evaluar, utilizar y crear información para lograr sus objetivos personales, sociales, laborales y de educación.

La alfabetización informacional es importante para el bibliotecario como facilitador del proceso enseñanza-



aprendizaje, como formador de los usuarios finales y como desarrollador de herramientas de auto-aprendizaje.

### **2.3.2 Los usuarios de la información del siglo XXI**

Los usuarios del siglo XXI, son más exigentes a la hora de buscar información, la requieren rápido y conciso,

El Internet es una tecnología de la información y la comunicación (TIC's), que han contribuido a la modernización y la mejora de los servicios bibliotecarios. De esta forma, los profesionales de la información y los usuarios interactúan y colaboran para satisfacer las demandas informativas.

### **2.3.3 Profesionales de la información del siglo XXI**

“En las bibliotecas actuales, los servicios de información tecnológicos se construyen como puntos centrales, y para que estén a la altura de las demandas de los usuarios virtuales, es necesario que el profesional de la información maneje eficazmente la infraestructura tecnológica e informática”.(Peña, 2009).

Para satisfacer las necesidades de sus usuarios y en respuesta a los nuevos contextos de la información del siglo XXI, las bibliotecas hoy en día deben responder al desafío. En este nuevo ámbito, el

bibliotecario se ve transformarse en gestor de comunidades. Se trata de un reciente perfil profesional, con una misión enfocada a la gestión de la comunicación social, la identificación y el control de los crecientes de información y opinión.

Las bibliotecas se están convirtiendo en legítimos portales de imaginación, innovación y creatividad, así como los bibliotecarios y que se han transformado en facilitadores de experiencias de usuario. Los profesionales de la información pueden encontrarse con más frecuencia trabajando fuera de su “hábitat natural”, como las bibliotecas no son las únicas organizaciones que contratan a bibliotecarios, llevando siempre consigo sus habilidades y ética hacia sus nuevas funciones de gestión de conocimiento.

En el nuevo escenario informacional, la función del bibliotecario como guía en el complicado mundo de la información digital resulta definitivamente indispensable hoy que más que siempre.

## CAPITULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Objetivo general

Enumerar los servicios de las biblioteca universitarias de la ciudad de Guatemala en el siglo XXI.

#### 3.2 objetivos específicos

1. Comparar los servicios que prestan las bibliotecas Universitarias de la ciudad de Guatemala con lo que establece las normas y directrices para las bibliotecas universitarias de la IFLA y ACRL-ALA y La guía de evaluación de Bibliotecas de REBIUN.
2. Identificar los medios tecnológicos que ofrecen las bibliotecas Universitarias de la ciudad de Guatemala para responder a las demandas de información de los usuarios.
3. Conocer los servicios tecnológicos que brindan las bibliotecas Universitarias de la ciudad de Guatemala a los usuarios.

#### 3.3 Población

Está constituida por lo encargados y usuarios de la biblioteca universitaria.

#### 3.4 Muestra

La muestra se conformo de seis bibliotecas universitarias: Universidad del Valle de Guatemala, Universidad Francisco Marroquín, Universidad Mariano Gálvez, Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidad Rafael Landivar, Universidad Mesoamericana; y con diez usuarios de cada biblioteca universitaria.

### **3.5 Tipo de investigación**

Documental porque se recopiló información de fuentes virtuales, digitales, fuentes impresas.

De campo porque se recopiló la información de un cuestionario que fue diseñado y que fue aplicado a los jefes o encargados de la biblioteca universitaria y otro cuestionario diseñado que fue aplicado a usuarios.

### **3.6 Análisis estadísticos**

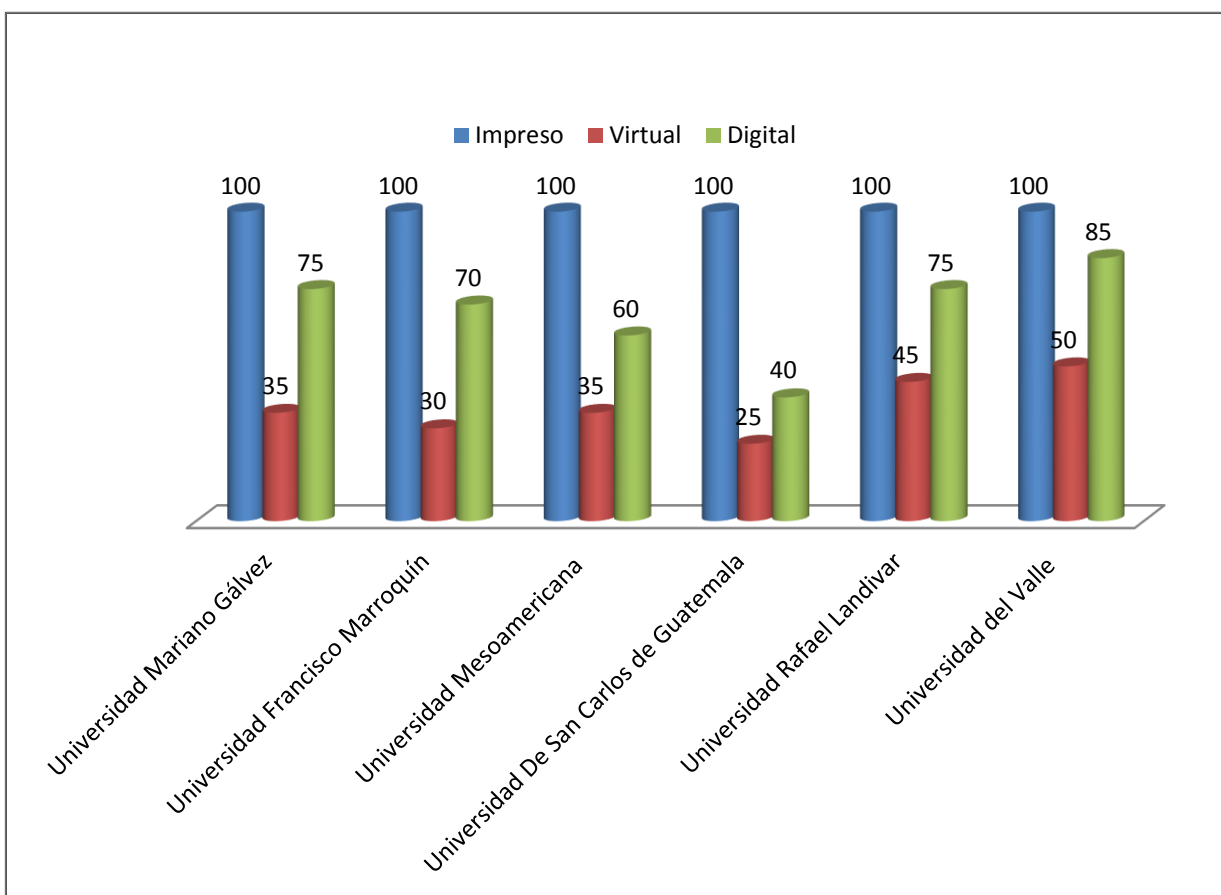
Los resultados obtenidos se representaron a través de cuadros estadísticos.

## CAPITULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

#### Encuesta realizada a los encargados y/o directores de las bibliotecas universitarias

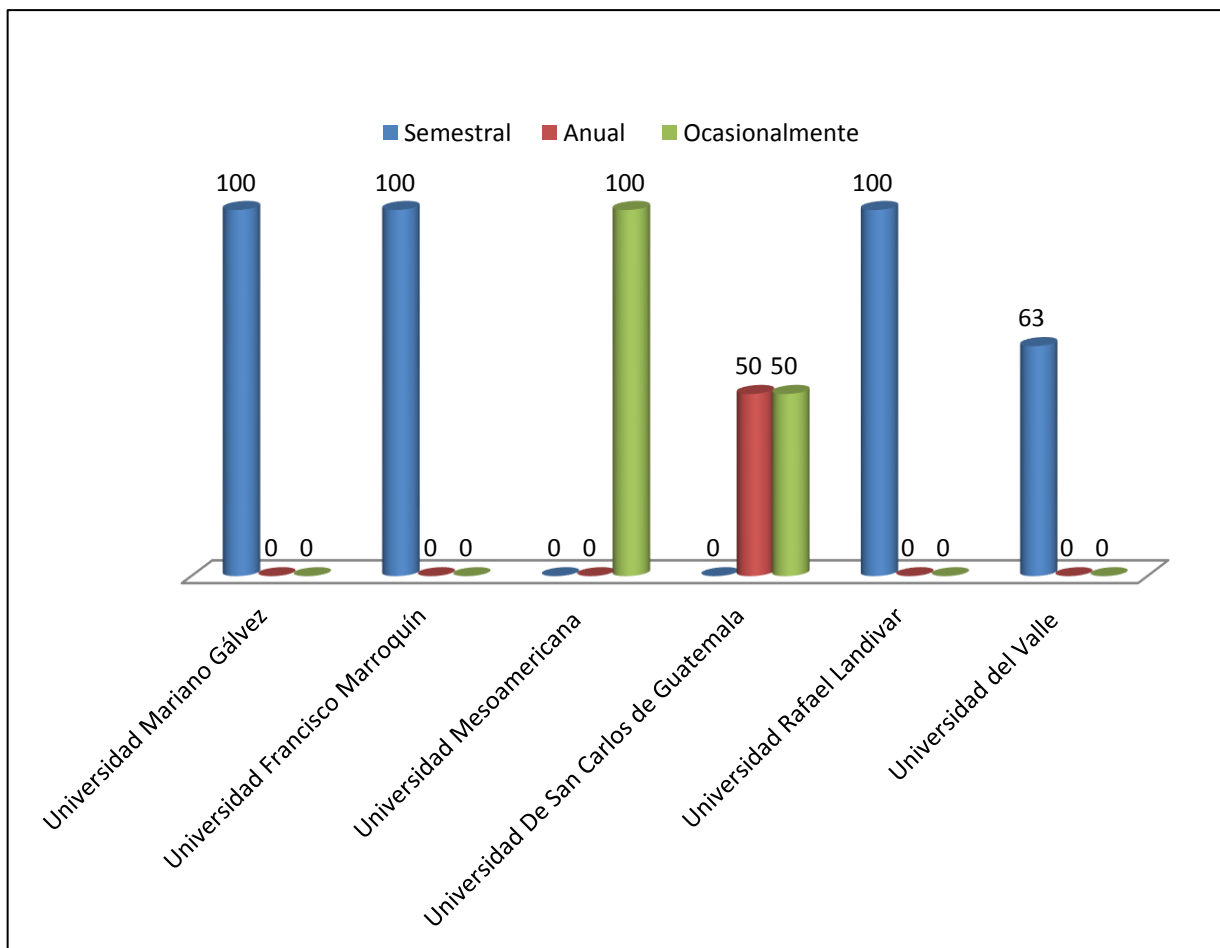
##### 1. La biblioteca proporciona información en formato:



Con las respuestas descritas en la gráfica anterior, las bibliotecas ofrecen información en diversos formatos, cumpliendo así con una de las recomendaciones de la IFLA

En la figura se observa que las seis bibliotecas universitarias encuestadas tienen colecciones en formato impreso al 100%; 67% en formato digital; información virtual un promedio de 37%. De acuerdo a las recomendaciones de la IFLA, las bibliotecas cumplen con la norma de ofrecer a los usuarios diversos formatos,

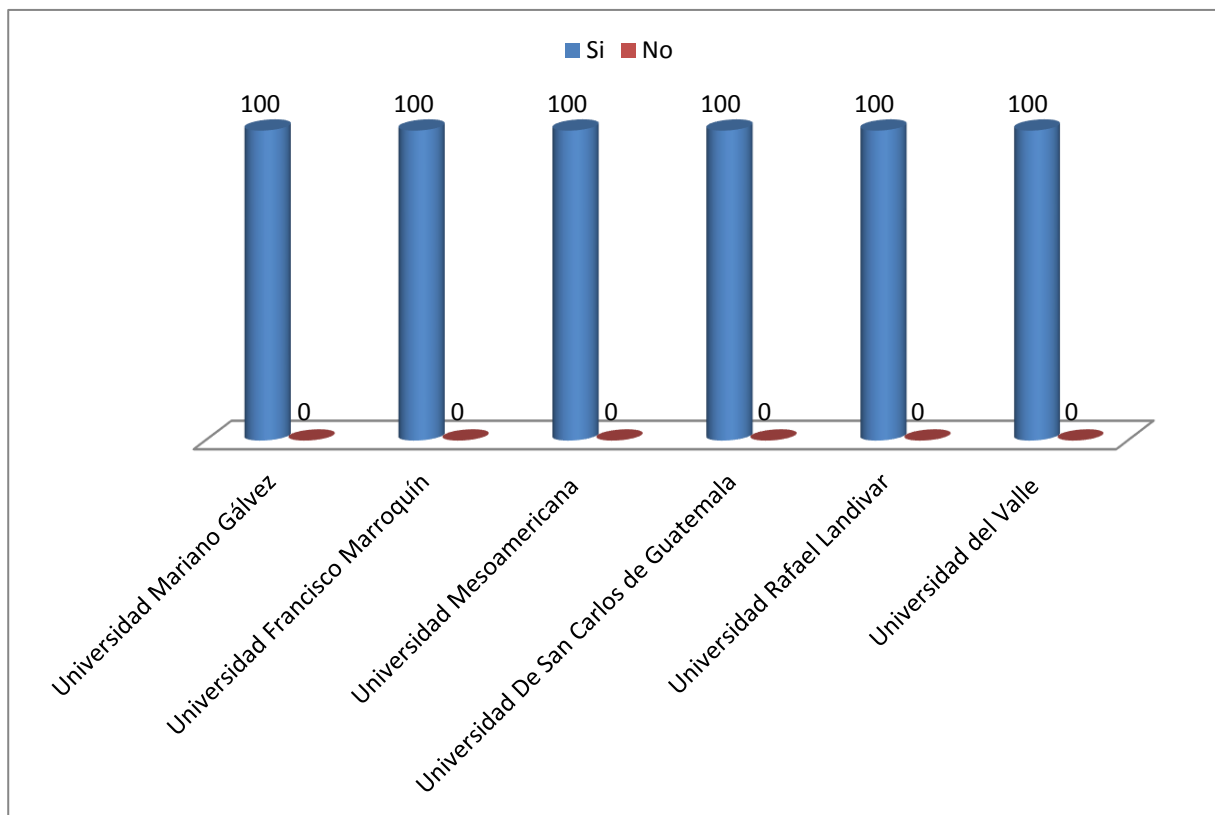
## 2. Al personal bibliotecario les brindan capacitaciones: ¿con que prioridad?



Tres de las bibliotecas universitarias encuestadas capacitan a su personal bibliotecario semestralmente.

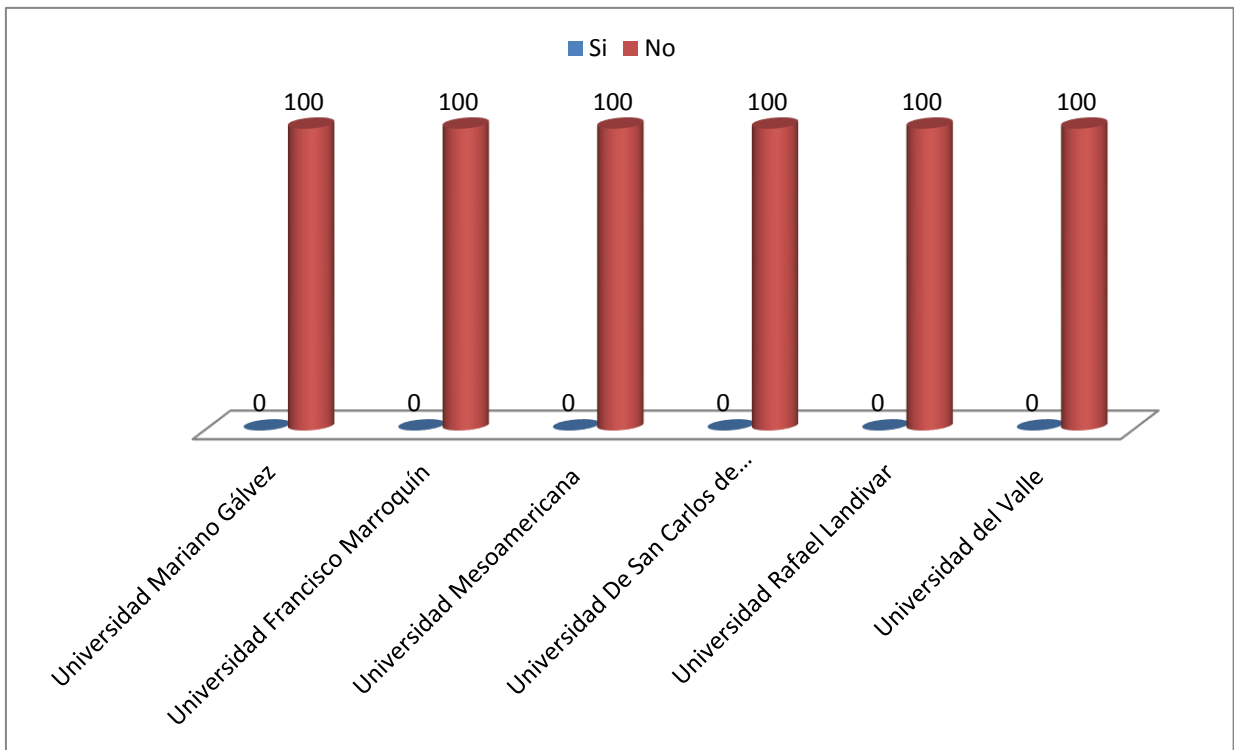
La universidad Mesoamericana lo realiza ocasionalmente, La Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, las realiza en forma semestral y anual y finalmente en la Biblioteca de la Universidad del Valle que también la realiza más veces semestralmente y una anual.

3. La biblioteca cuenta con salas equipadas con computadoras para los usuarios.



En la gráfica anterior se observa que las seis bibliotecas de las universidades encuestadas ofrecen salas equipadas con computadoras para los usuarios. Esta es una muestra de los cambios que han realizado las bibliotecas y una respuesta a las demandas de los usuarios.

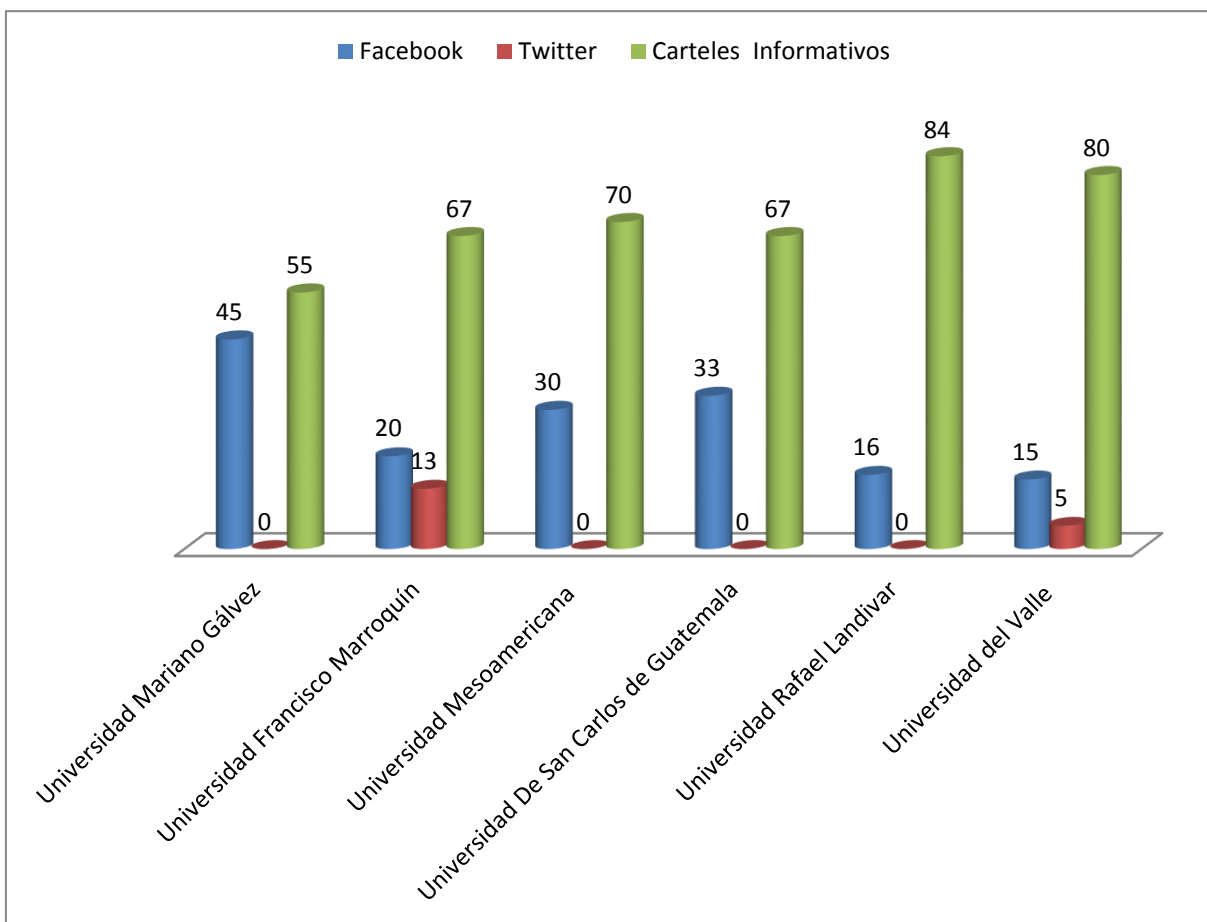
#### 4. ¿Tiene algún costo el uso de internet en la biblioteca?



De acuerdo a las respuestas obtenidas por parte de los jefes o encargados, las seis bibliotecas proporcionan el uso de internet en forma gratuita a todos sus usuarios. Esto da respuesta a las facilidades que se les deben dar a los usuarios en la sociedad de la información.

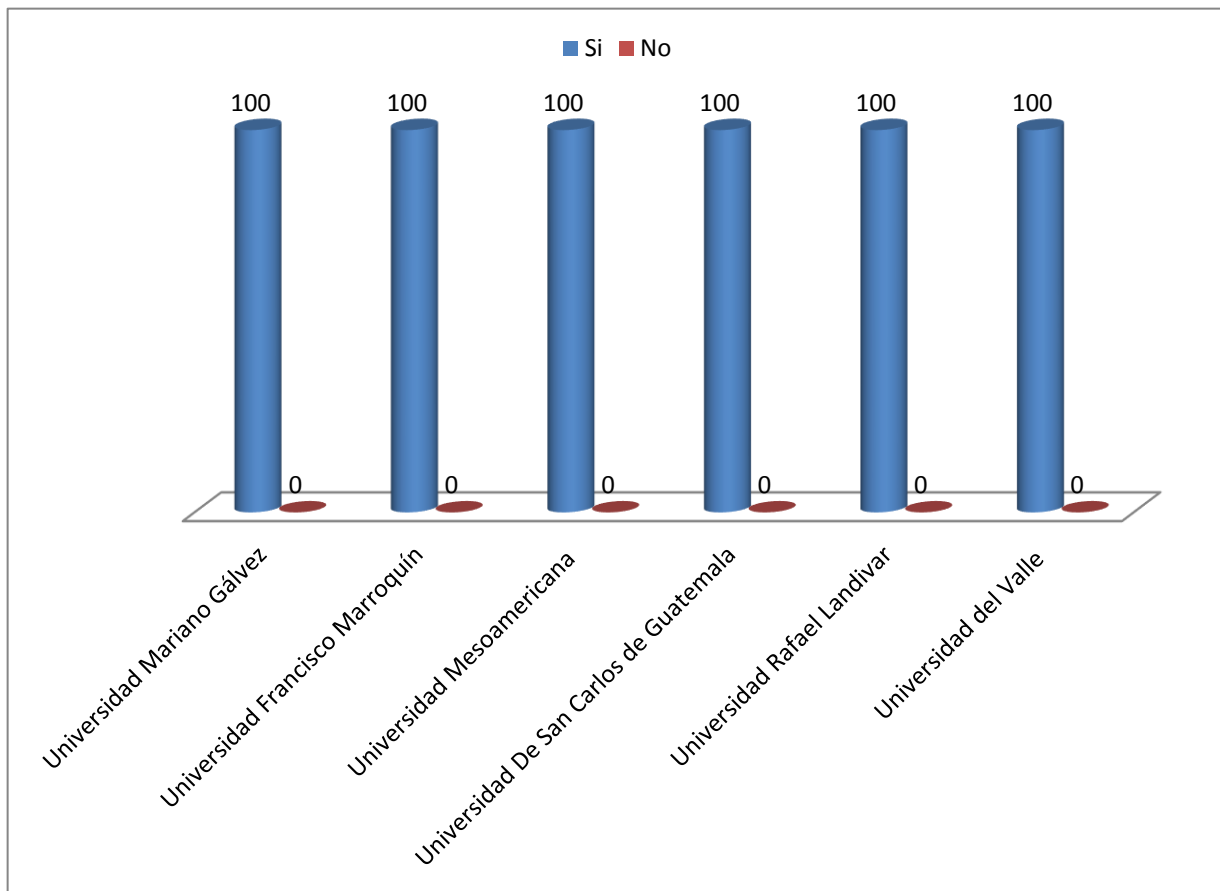


5. A través de que herramientas se dan a conocer los servicios de información en la biblioteca:



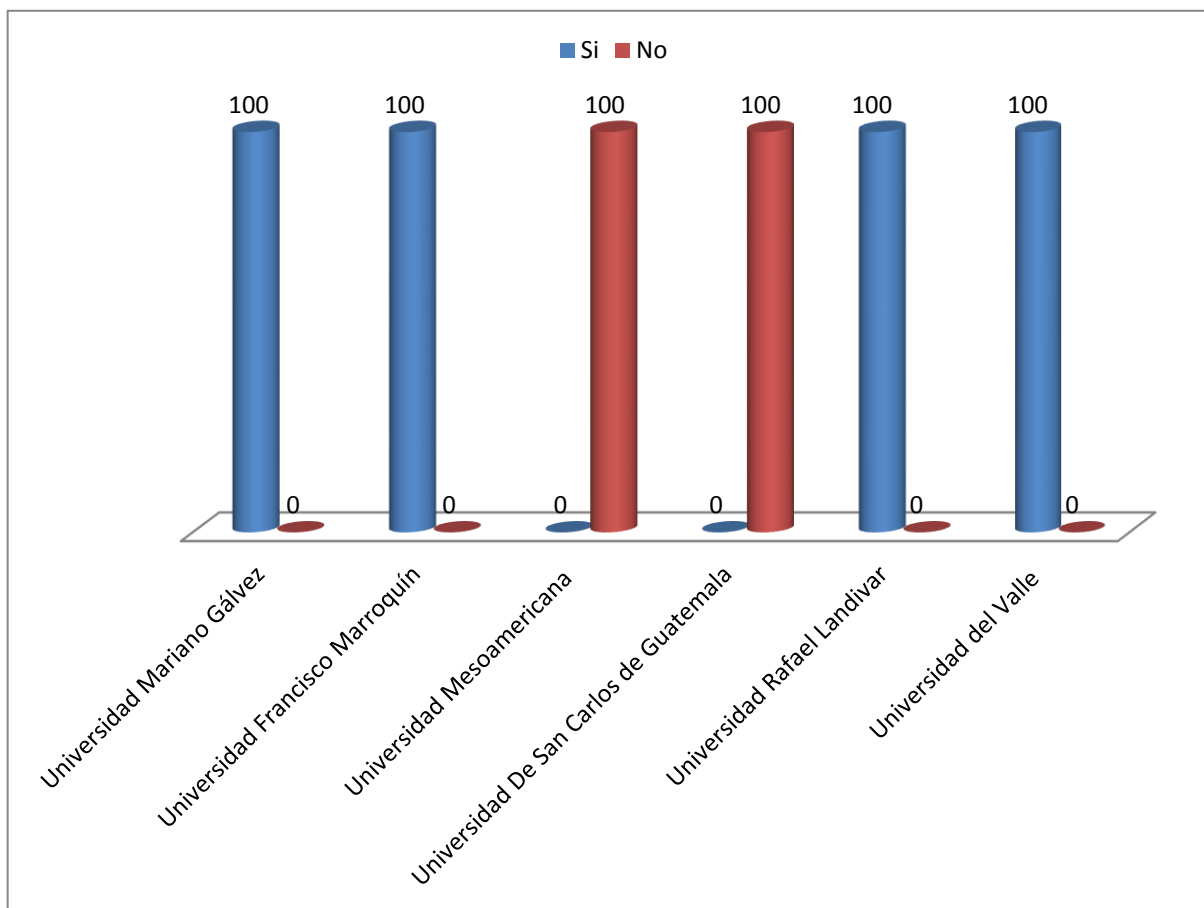
Las seis bibliotecas encuestadas utilizan los carteles informativos para dar a conocer sus actividades, dos bibliotecas lo hacen en menor proporción en Twitter. En Facebook lo realizan aproximadamente en un 26%. Se observa que la Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez utiliza más este recurso, seguida por la USAC y la Francisco Marroquín

6. ¿Las publicaciones electrónicas son actualizadas constantemente?



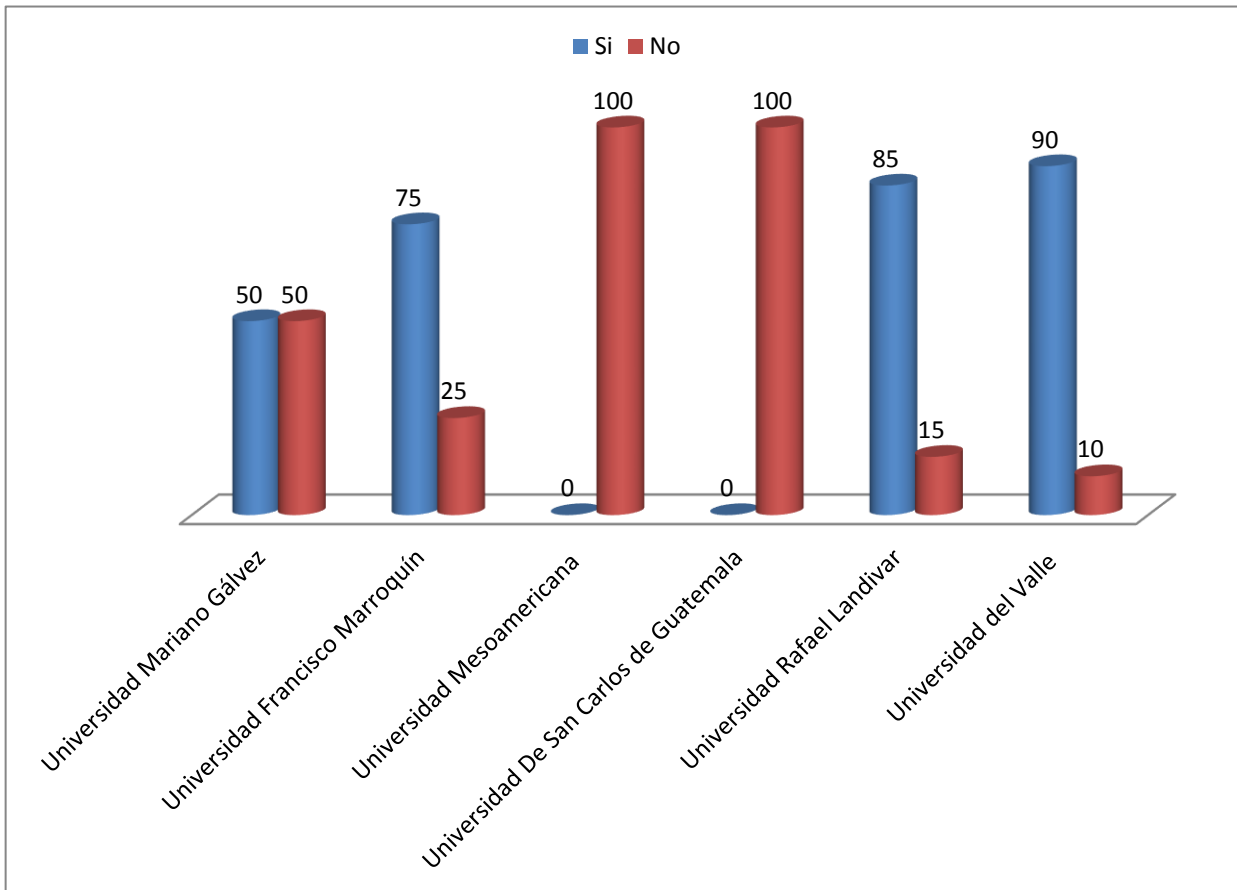
Las seis bibliotecas de las universidades encuestadas poseen publicaciones electrónicas actualizadas.

## 7. La biblioteca tiene correo electrónico?



Cuatro bibliotecas de las universidades respondieron que poseen correo electrónico y la biblioteca de la Universidad mesoamericana y la Universidad de San Carlos de Guatemala respondieron que no cuentan con un correo electrónico.

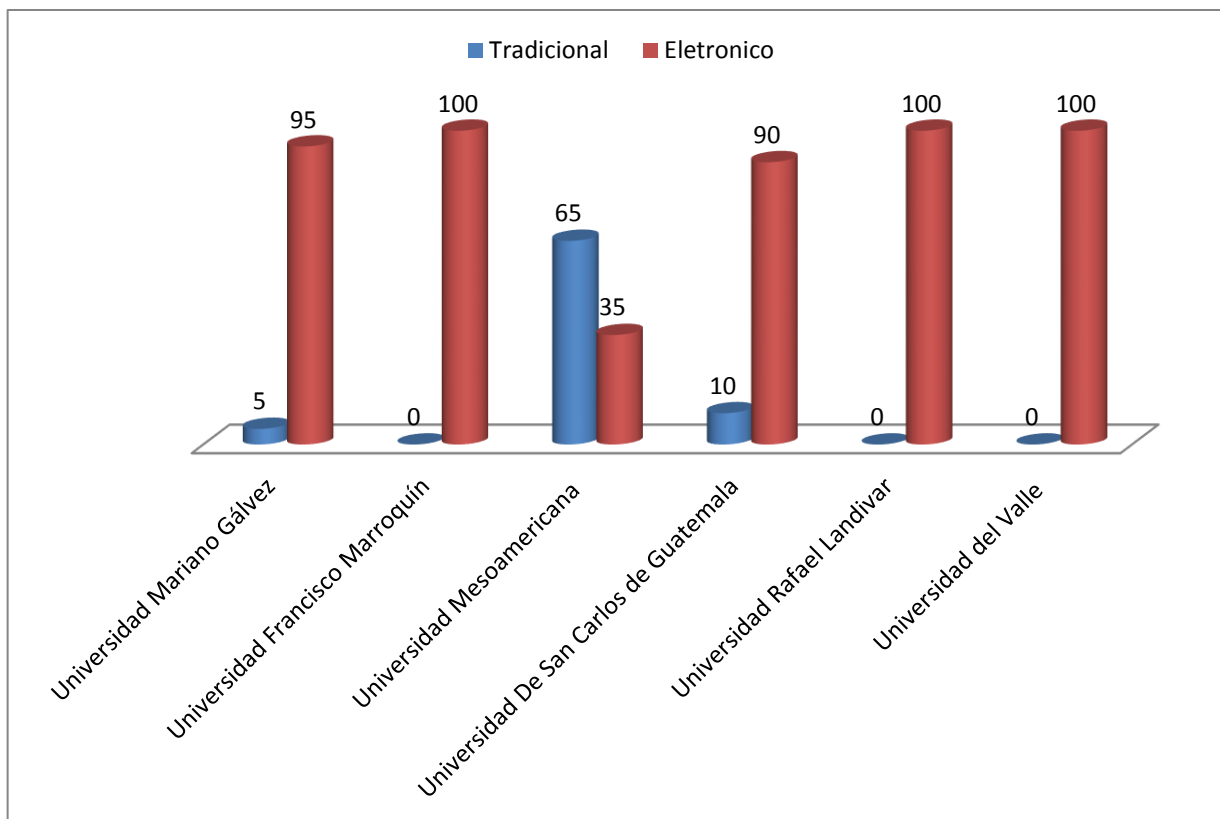
8. Utilizan el correo electrónico de la biblioteca para asesoría de los usuarios?



Con base a las gráficas se puede observar que tanto la Universidad de San Carlos de Guatemala como la Universidad Mesoamericana no utilizan el correo electrónico de la biblioteca como asesoría para los usuarios.

Mientras que las otras si utilizan los correos de las bibliotecas para dar un mejor servicio a los usuarios, brindándoles información

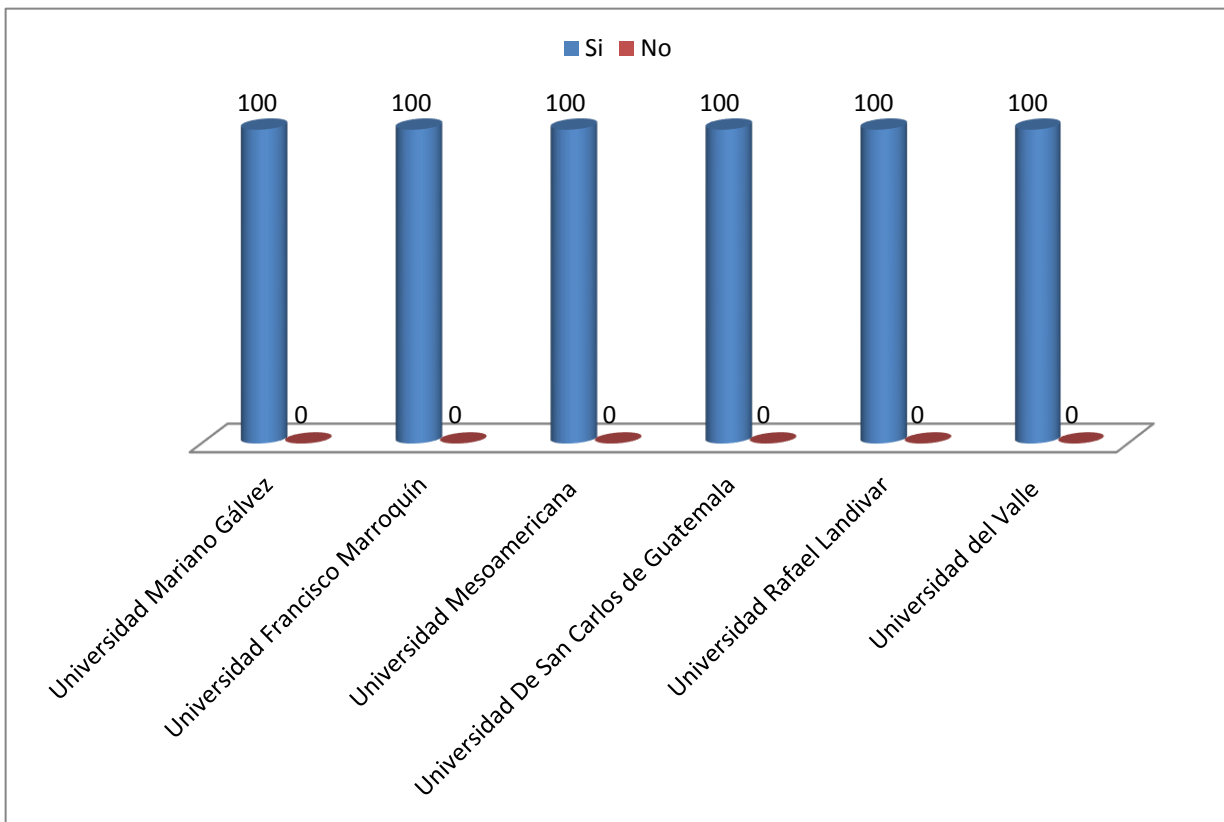
### 9. ¿Qué tipo de catálogo utiliza la biblioteca?



Tres de las bibliotecas encuestadas obtuvieron un promedio de 100% al momento de preguntar a sus encargados sobre qué tipo de catálogo utilizan, dando como respuesta que utilizan el catálogo electrónico.

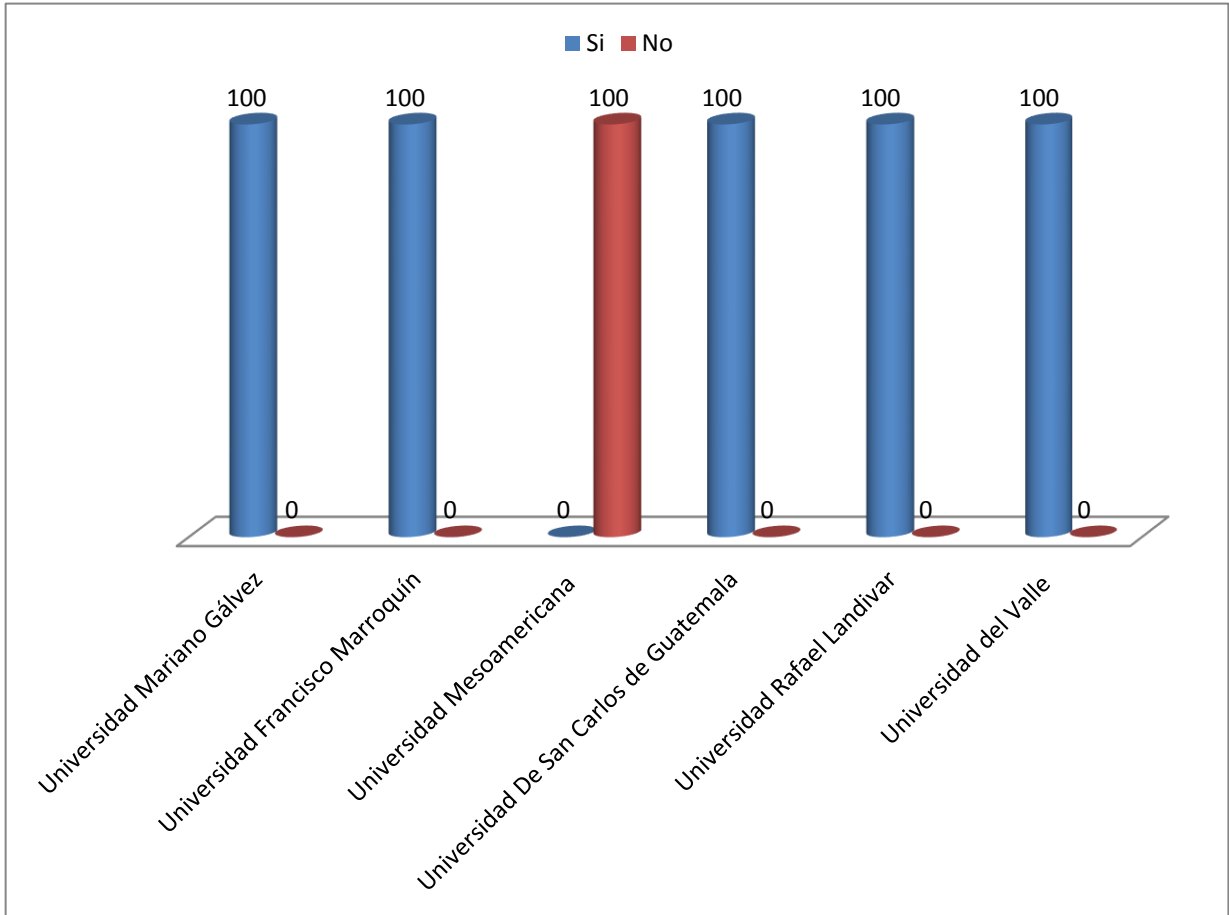
Quedando dos con un promedio aproximado a 90% que utilizan el catálogo electrónico y solamente un encargado respondió que el tipo de catálogo se divide en un 65% tradicional y un 35% electrónico.

10. La biblioteca tiene una página web para proveer información a los usuarios:



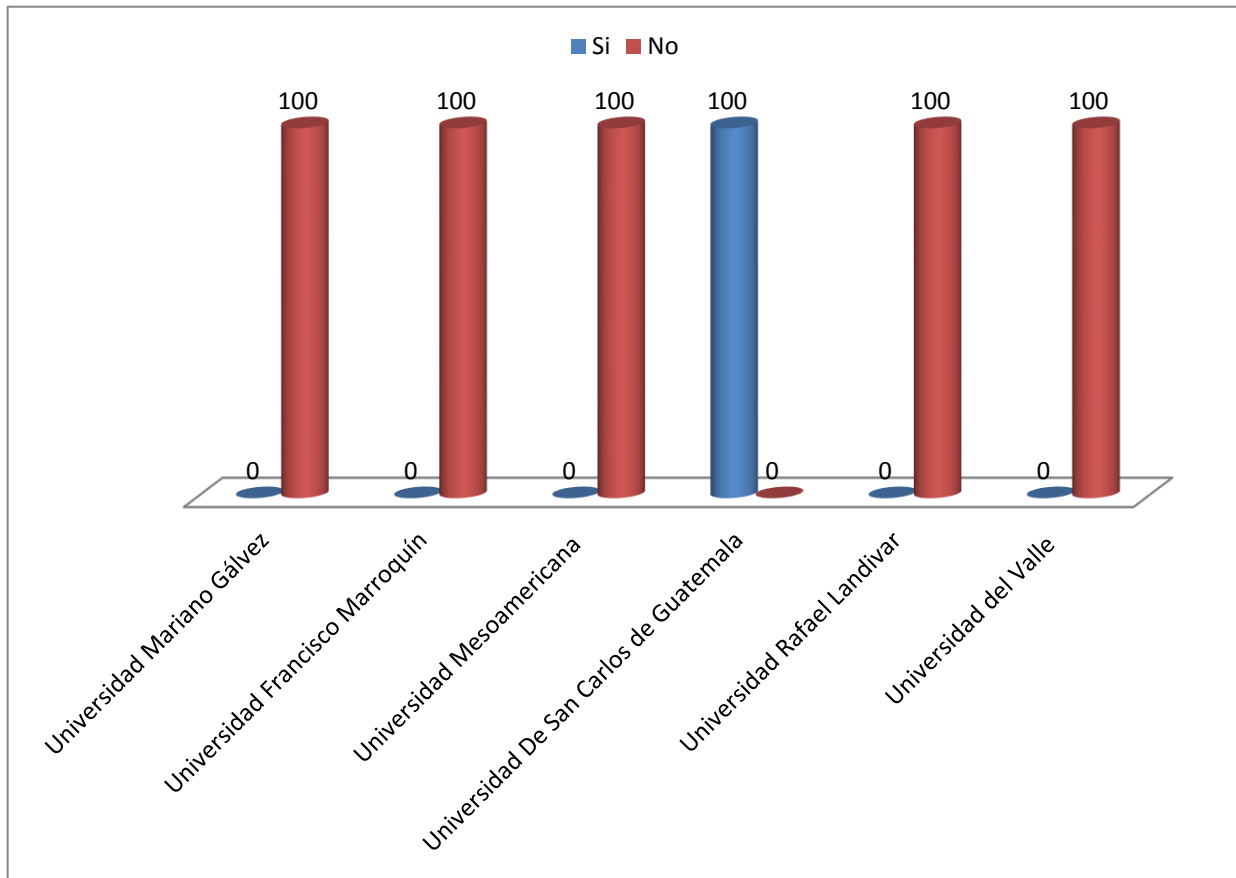
Según las graficas y la manera en que los encargados de las bibliotecas de las universidades respondieron se llego a un promedio del 100% en que las bibliotecas cuentan con una página web la cual sirve para promover información a los usuarios, esto siempre buscando que los que utilizan los servicios de la biblioteca universitaria estén satisfechos con el desempeño de la misma.

11. La biblioteca cuenta con una asignación presupuestaria para la suscripción a revistas digitales



Es interesante ver que cinco de las seis bibliotecas universitarias encuestadas obtuvieron una respuesta positiva a dicha pregunta en un promedio del 100%, solamente una de las universidades respondió de manera negativa a la pregunta sobre si su biblioteca cuenta con una asignación presupuestaria para la suscripción a revistas digitales.

## 12. La Biblioteca cuenta con un presupuesto propio?



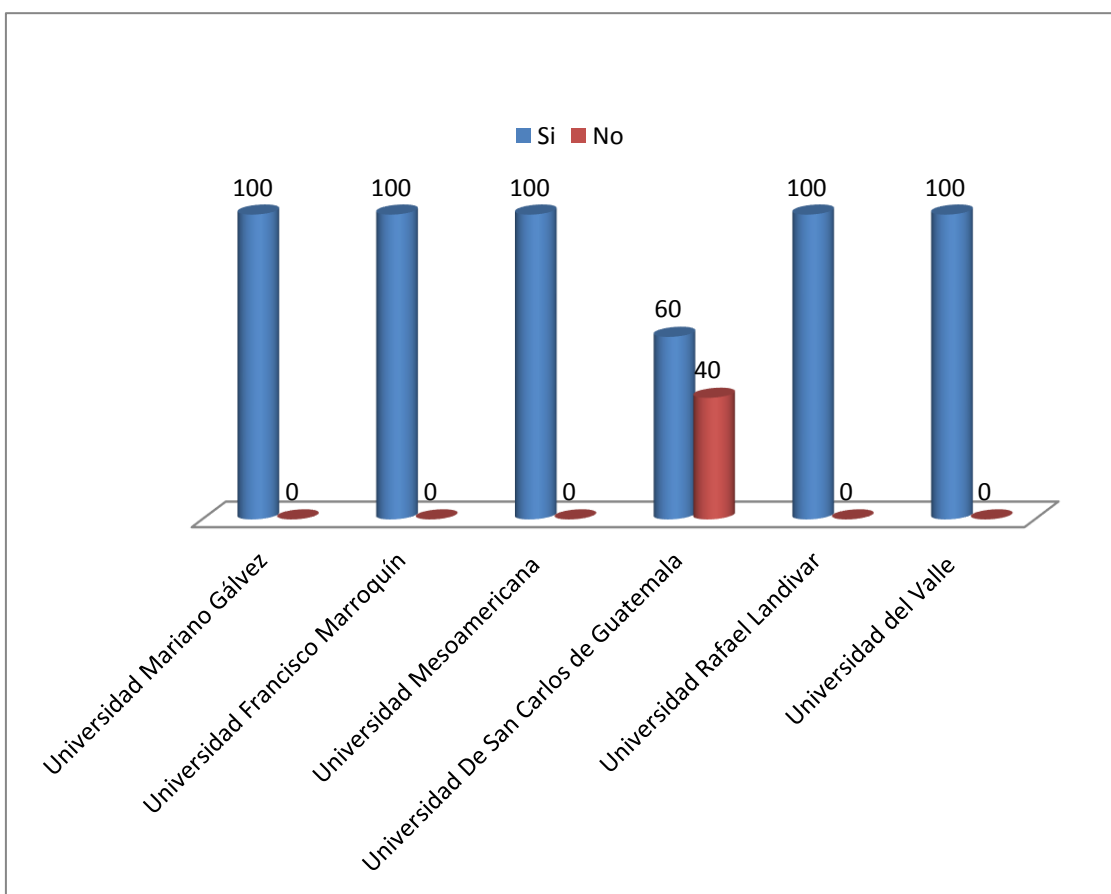
Es necesario que las bibliotecas universitarias cuenten con un presupuesto propio, por eso es alarmante ver que en su mayoría las bibliotecas no cuentan con ello.

Cinco de las bibliotecas como se puede observar en la gráfica dieron una respuesta negativa al momento de realizar la pregunta sobre si su biblioteca cuenta con un presupuesto propio, solamente una que fue la universidad de San Carlos de Guatemala respondió de manera positiva.



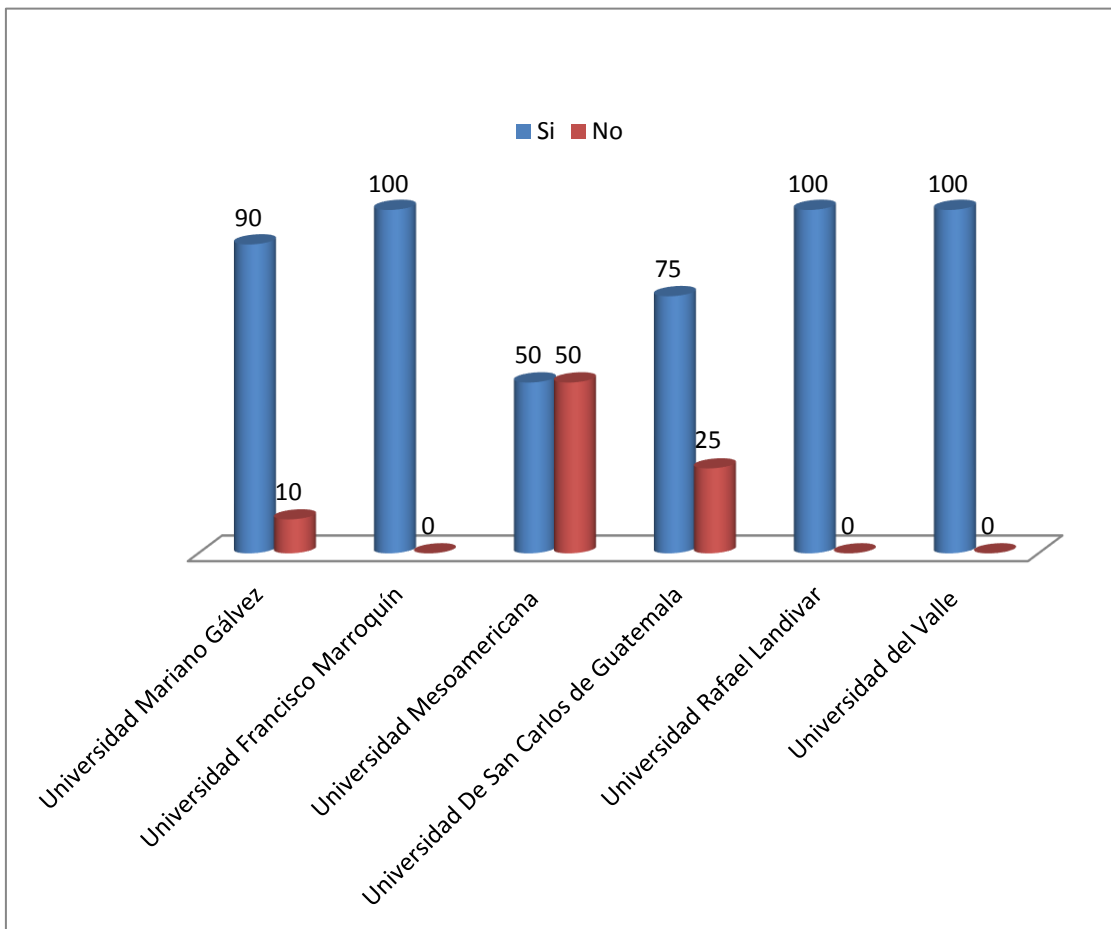
## A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS DE LAS UNIVERSIDADES

1. ¿El personal de la biblioteca los orienta en la búsqueda y localización de la información?



Los usuarios encuestados en cinco de las bibliotecas universitarias respondieron que obtienen orientación del personal bibliotecario en sus búsquedas de información. Sin embargo, el 60% de la muestra de usuarios encuestados de la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala respondieron que si y 40% respondió que no recibe orientación.

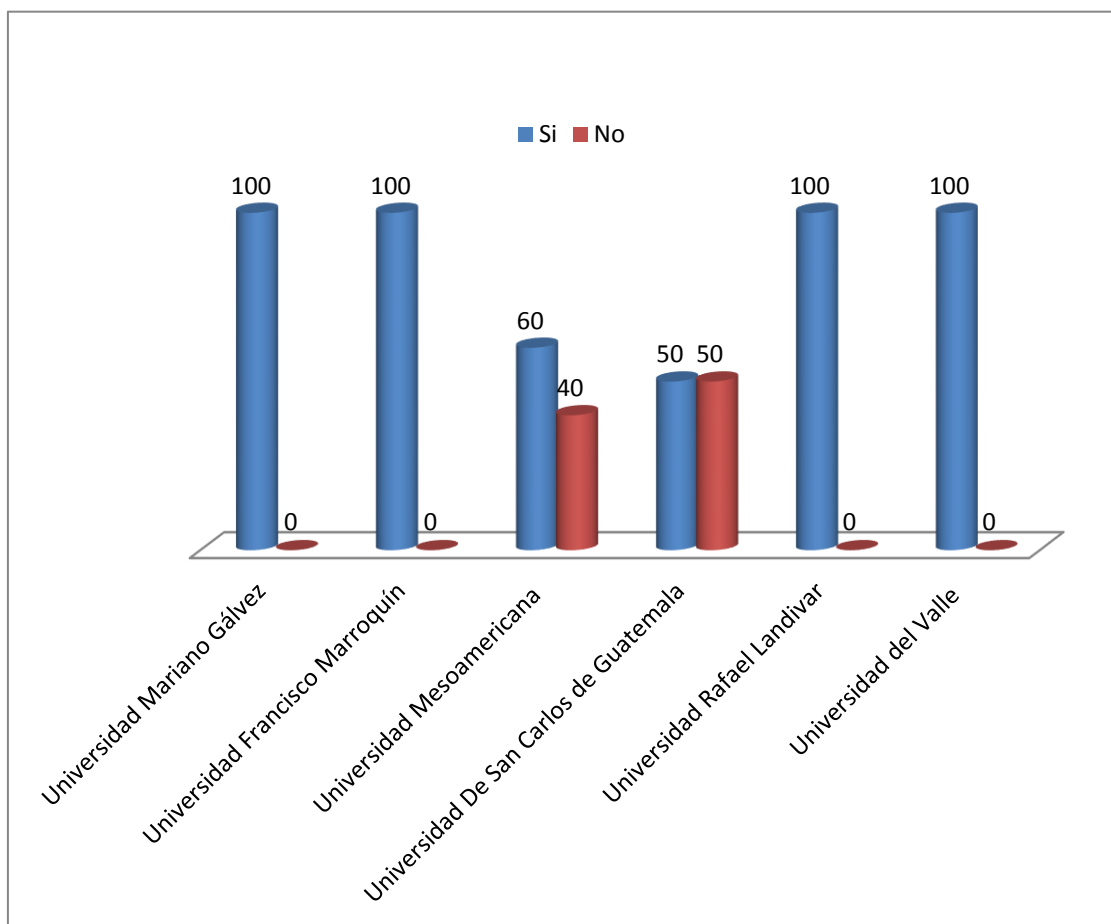
2. Son satisfactorios los recursos para realizar la búsqueda en:  
Catálogos electrónicos.



En tres de las bibliotecas universitarias, los usuarios encuestados respondieron estar satisfechos con este recurso.

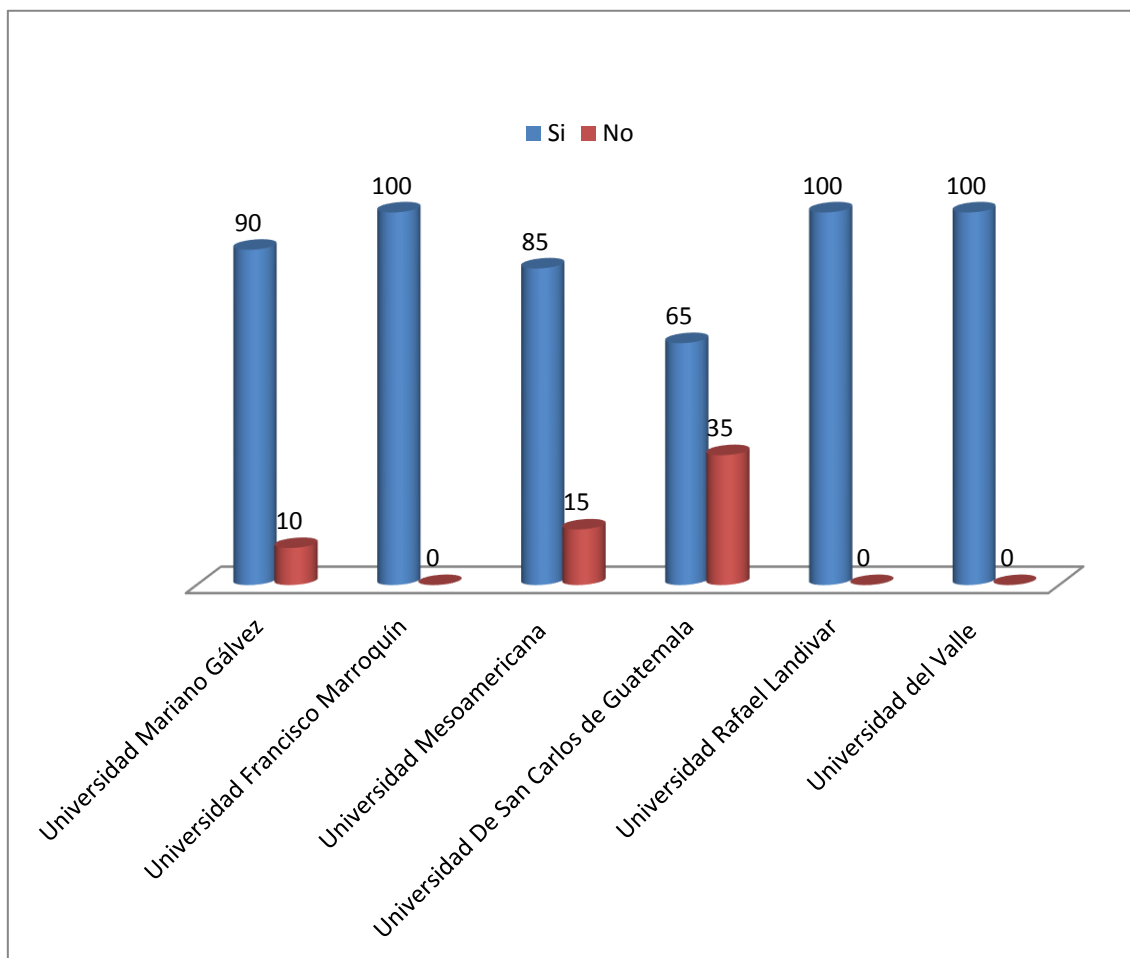
Los usuarios de la Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez, respondieron así: 90% satisfactorio, 10% insatisfactorio. Universidad Mesoamericana 50% satisfactorio y un 50% insatisfactorio. Universidad de San Carlos de Guatemala 75% satisfactorio y un 25% insatisfactorio.

3. El acceso a los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos, documentos digitales, documentos virtuales) ¿Le resulta fácil?



En cuatro de las bibliotecas universitarias encuestadas respondieron que sí en un 100%. Universidad Mesoamericana 60% satisfactorio y un 40% insatisfactorio. Universidad de San Carlos de Guatemala 50% satisfactorio y un 50% insatisfactorio.

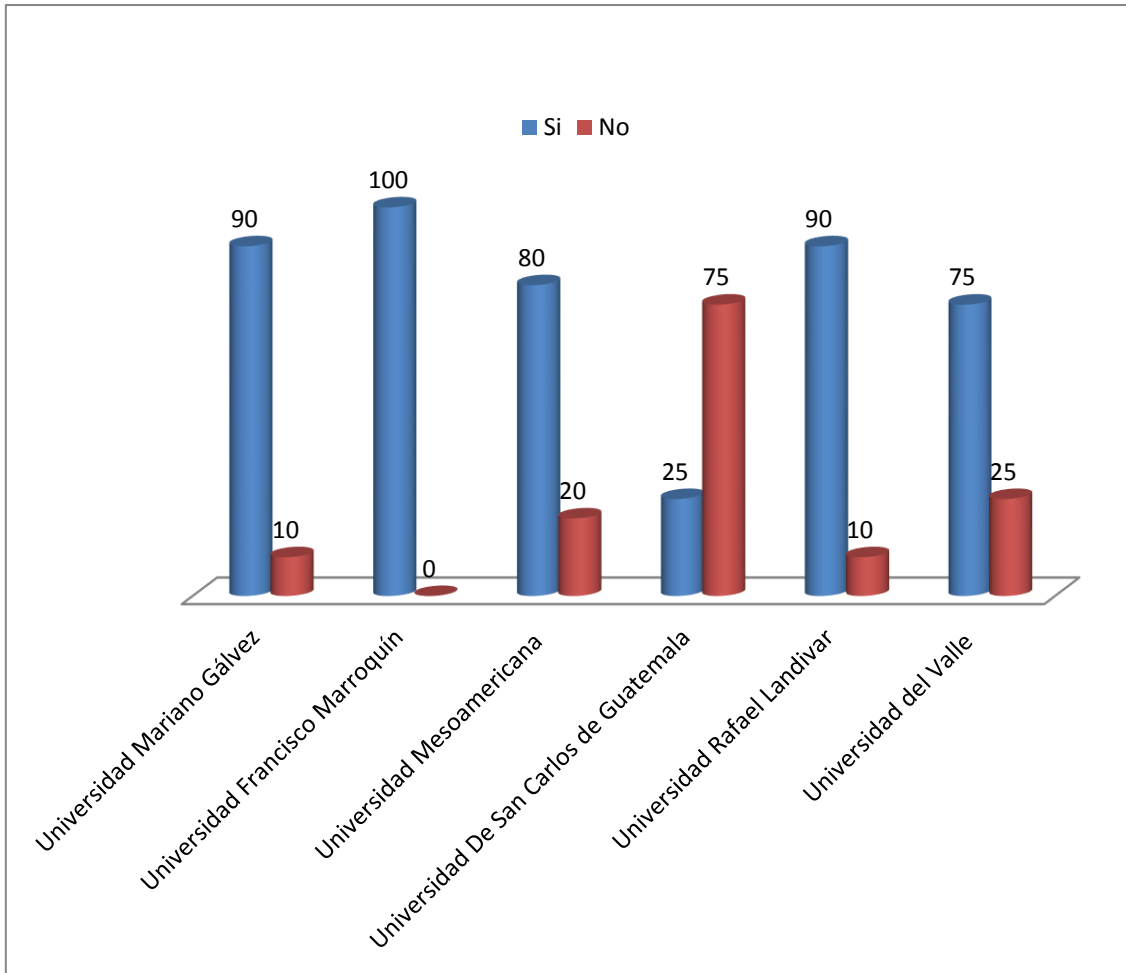
4. ¿puede consultar los recursos electrónicos que le brinda la biblioteca desde cualquier lugar?



Con relación a la pregunta 4, en tres bibliotecas universitarias la muestra de usuarios encuestados coincidió que sí pueden consultar estos recursos en forma remota.

Los usuarios de la Universidad Mariano Gálvez respondieron 90% satisfactorio y un 10% insatisfactorio. En la Biblioteca de la Universidad Mesoamericana 85% satisfactorio y un 15% insatisfactorio. Universidad de San Carlos de Guatemala respondió en un 65% satisfactorio y un 35% insatisfactorio.

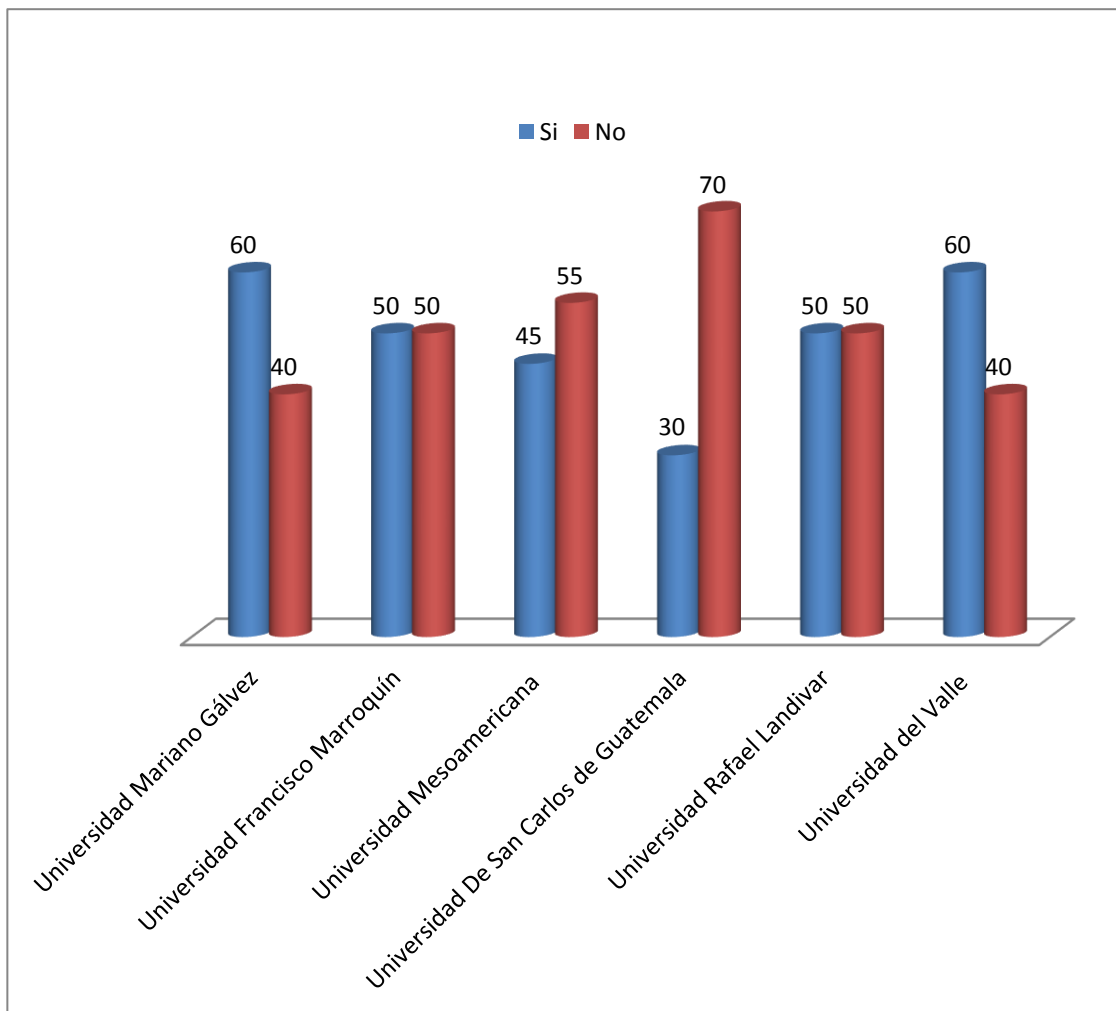
5. ¿Puede usted obtener la información en texto completo de todos los recursos electrónicos?



Las universidades Mariano Gálvez, Francisco Marroquín, Rafael Landívar y Mesoamericana tuvieron un promedio entre el 80 al 100% positivo al momento de preguntar si pueden obtener los usuarios información en texto completo de todos los recursos electrónicos, contando con un 10 a 20% negativo.

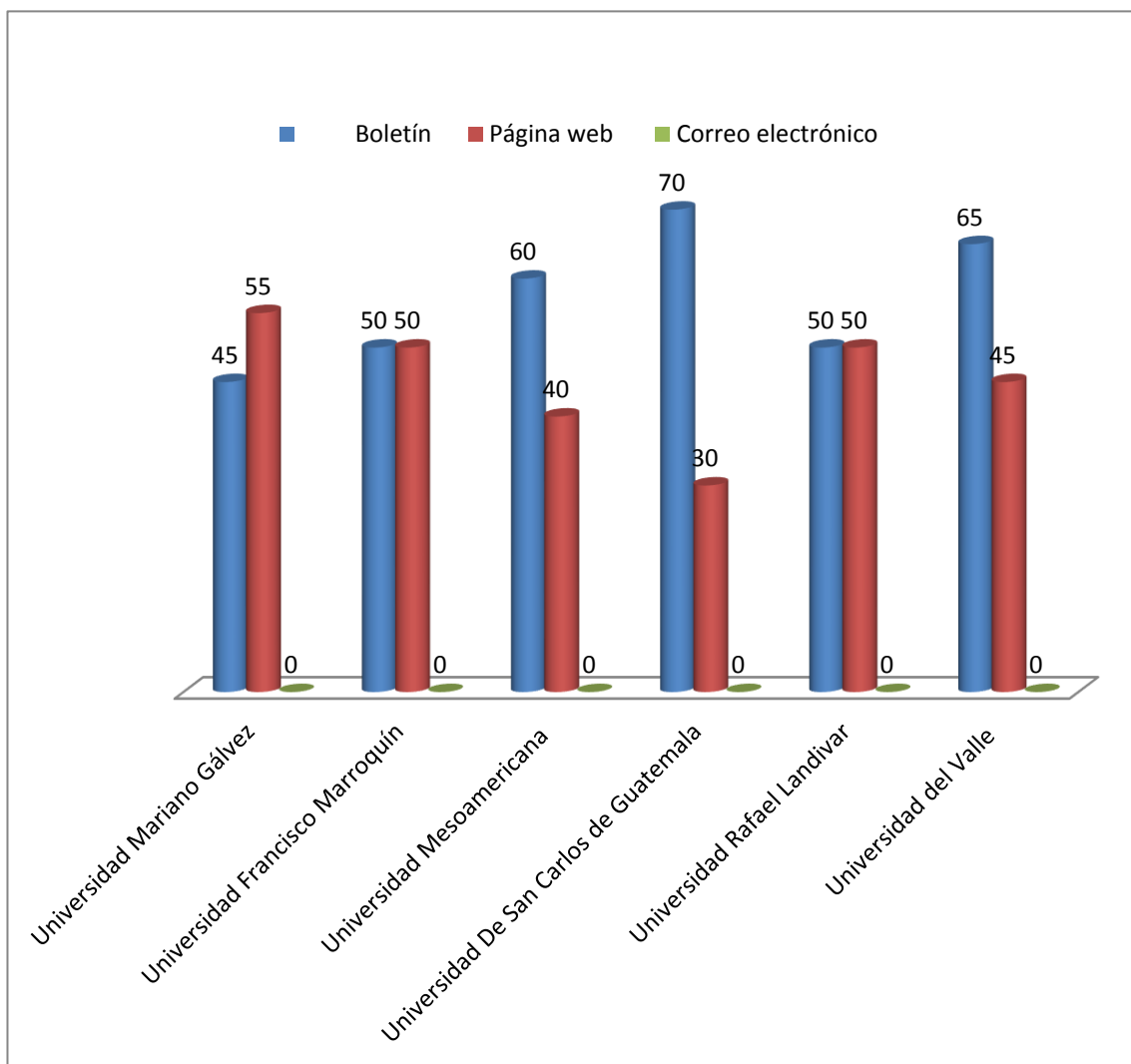
Mientras que la Universidad del Valle obtuvo un promedio del 75% positivo y un 25% negativo con respecto a esta pregunta.

6. ¿Conoce usted de las nuevas adquisiciones de la biblioteca o los títulos nuevos?



Con relación a la pregunta No. 6 en su mayoría los usuarios dieron una respuesta poco positiva, ya que solamente los usuarios de las bibliotecas de las Universidades Mariano Gálvez y Del Valle respondieron en un 60% que si conocen de las nuevas adquisiciones de sus bibliotecas o de los títulos nuevos, mientras que las otras como se puede observar en la grafica fueron resultados casi similares.

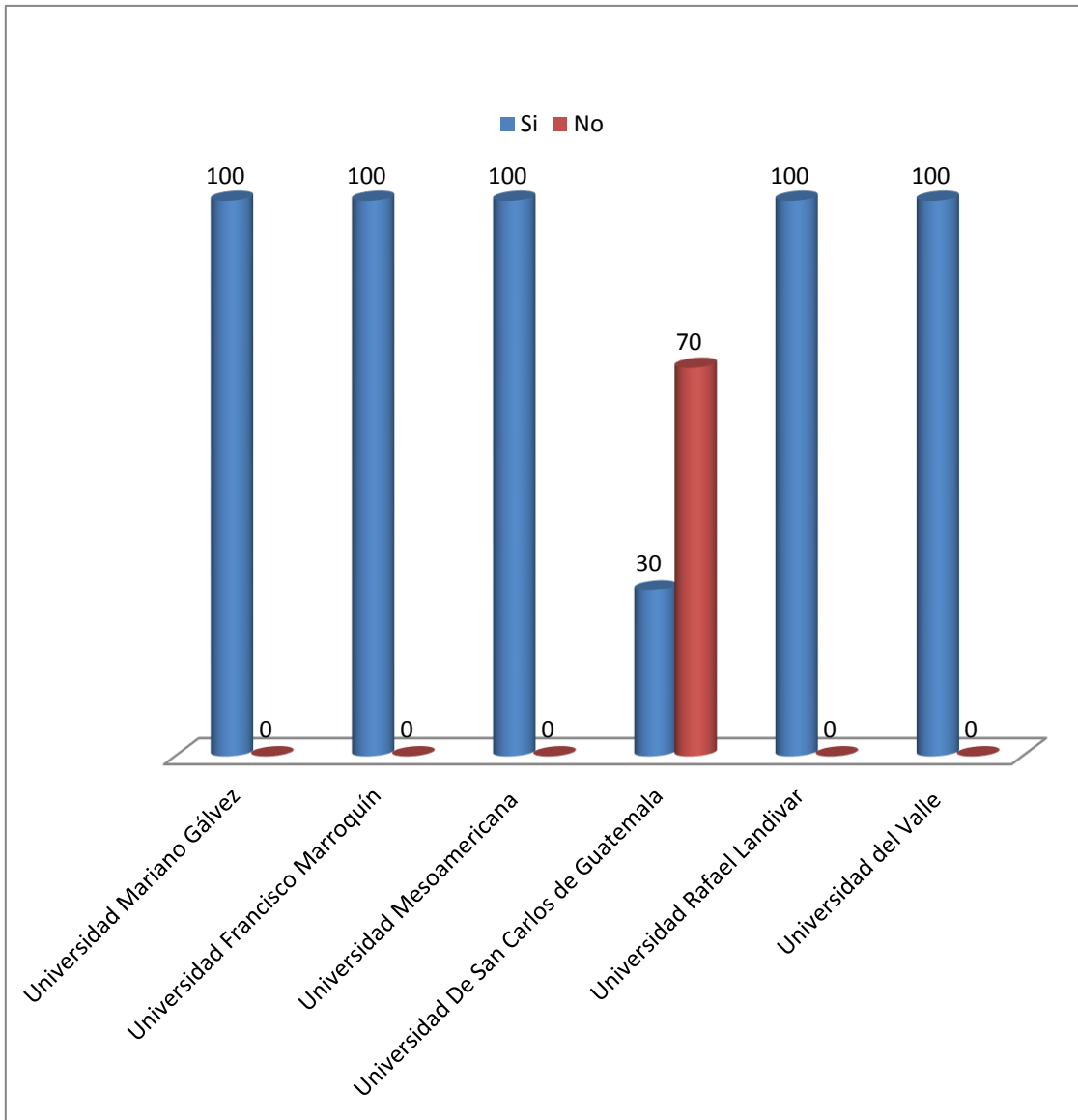
## 7. ¿A través de qué medios conoce estas adquisiciones?



Como se puede observar en la grafica hay un promedio entre 45 al 70% entre las seis bibliotecas que utilizan el medio de boletín para dar a conocer sus nuevas adquisiciones.

El otro medio utilizado es la página web en la que las seis bibliotecas obtuvieron un promedio de 30 a 55%.

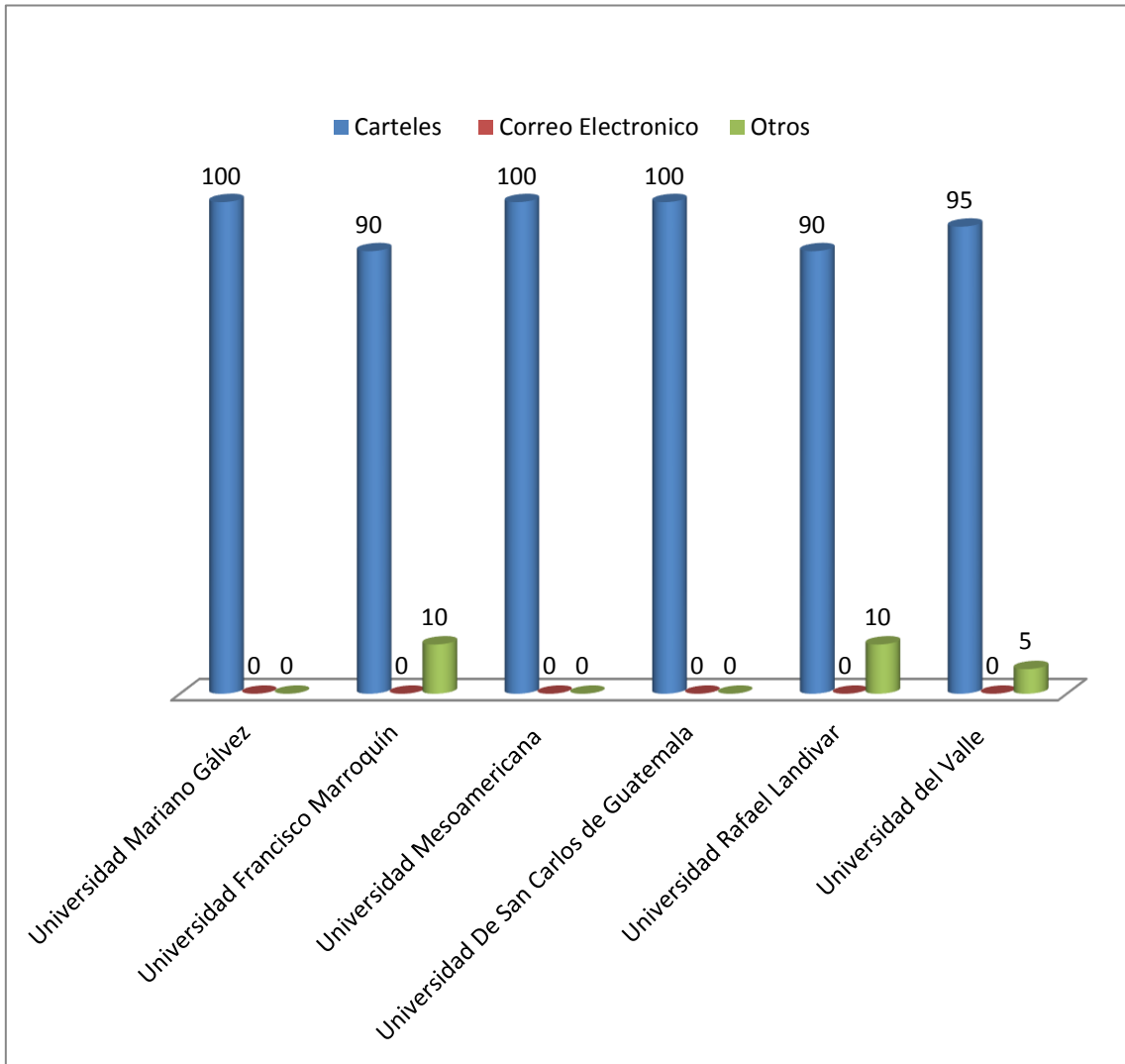
8. ¿Cuenta la biblioteca con el tesario digitalizado?



En respuesta a la pregunta 8 cinco de las bibliotecas universitarias dieron un resultado satisfactorio al momento de hacer la pregunta, y la universidad de San Carlos de Guatemala obtuvo un promedio de 30% satisfactorio y el resto que sería un 70% fue insatisfactorio por parte de los usuarios encuestados.

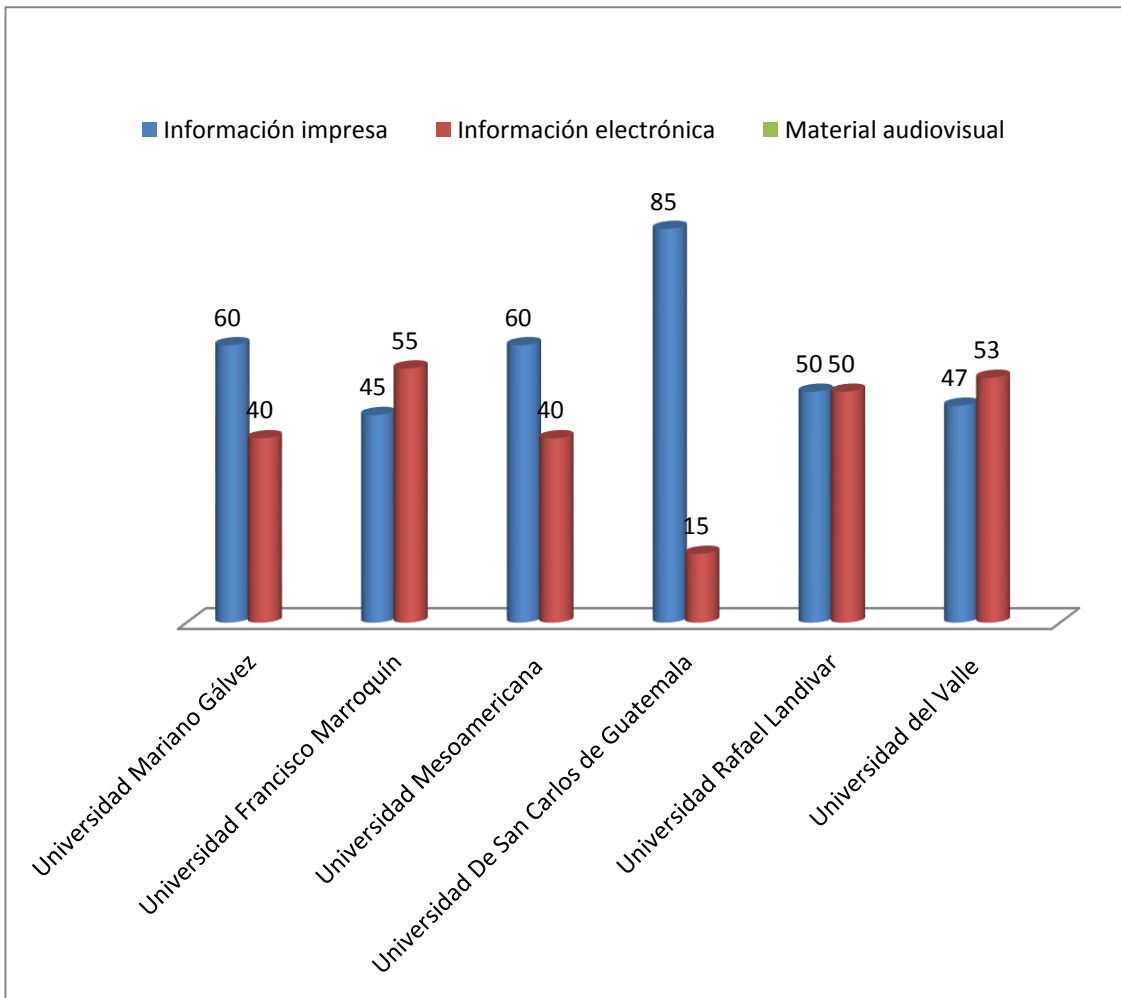


9. La biblioteca publica sus actividades por:



En base a la gráfica, tres de las bibliotecas universitarias utilizan los carteles como medio para publicitar sus actividades en un 100% mientras que las otras tres bibliotecas utilizan carteles en un promedio de 90 a 95% y un promedio de 5 a 10% otros medios.

10. Los recursos que consulta en la biblioteca son:

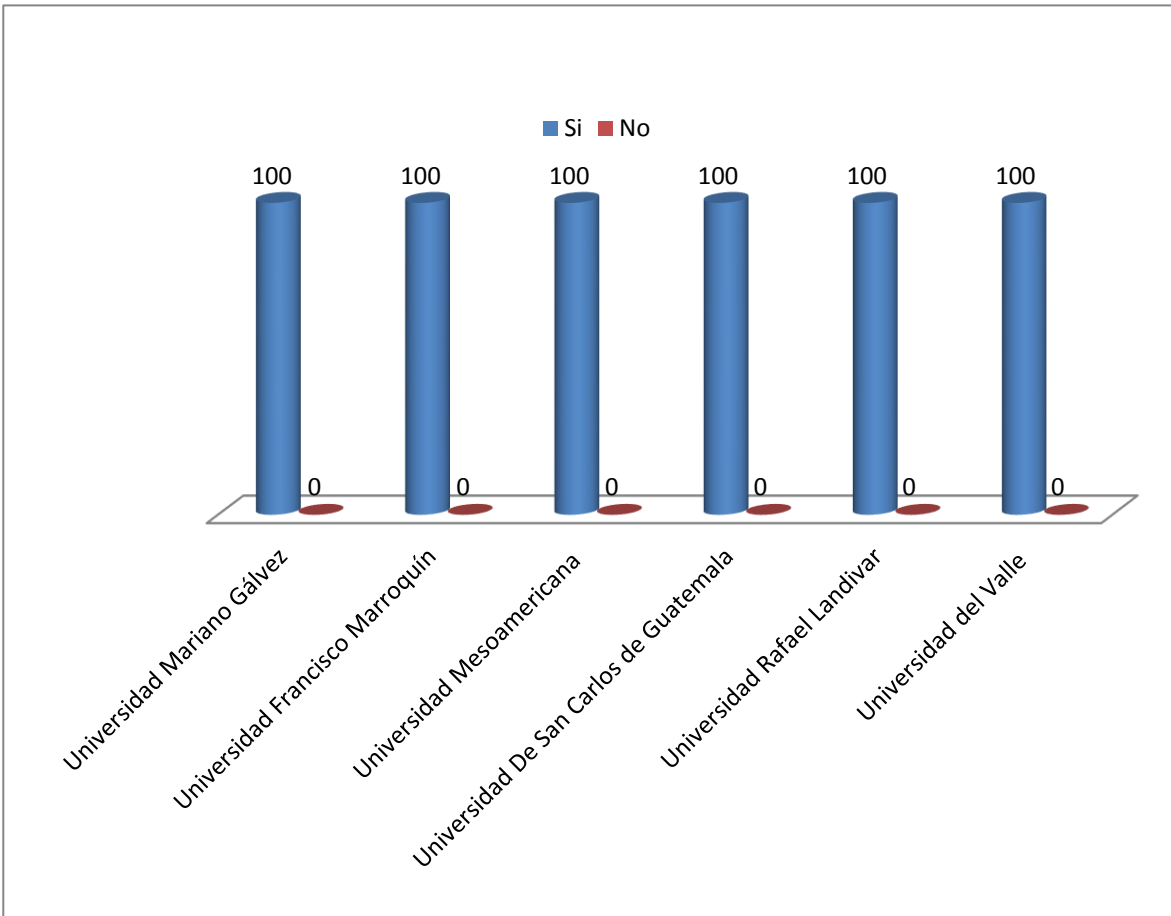


De esta pregunta la biblioteca con el promedio más alto en lo que respecta a la clase de recursos que consultan los usuarios en su biblioteca fue la de la Universidad de San Carlos de Guatemala obteniendo un promedio de 85% en información impresa y un 15% únicamente información electrónica.

Mientras que las demás bibliotecas obtuvieron un promedio de un 45 a un 60% información impresa y un 40 a un 53% información electrónica.

Es necesario que las bibliotecas universitarias cuenten con más información electrónica y que se les instruya a los usuarios para que la puedan utilizar.

11. ¿La biblioteca dispone de un buzón de sugerencias o quejas?



Para la anterior pregunta cada uno de los estudiantes de las diferentes universidades arriba identificadas, respondió en un 100% que si existe un buzón de sugerencias o quejas en la biblioteca de su universidad como lo muestra la gráfica de arriba las respuestas fueron positivas.

## CONCLUSIONES

- ✓ Las Bibliotecas Universitarias deben convertirse en el nuevo modelo de Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, sólo así podrán satisfacer los requerimientos actuales de toda la comunidad de usuarios que atienden; según las recomendaciones que algunas asociaciones dan para las Biblioteca Universitarias.
- ✓ Las Bibliotecas Universitarias de Guatemala tratan de facilitar servicios que los usuarios necesitan ahora en día, para satisfacer las necesidades de información y los ponen a disposición.
- ✓ El uso de las nuevas tecnologías, han convertido las bibliotecas universitarias en bibliotecas híbridas.

## RECOMENDACIONES

- ✓ La tecnología en estos días es muy importante, por ello es necesario que las bibliotecas posean este tipo de servicio para proporcionar a los usuarios y se les pueda facilitar su necesidad de información rápida, ya que esto es lo que ellos quieren, que lo que buscan lo encuentren rápido y conciso.
- ✓ Es necesario que la biblioteca tenga a disposición los diferentes manifiestos de un documento, para responder a las demandas que cada usuario requiera.
- ✓ Es importante seguir las recomendaciones que hacen la IFLA, ACRL-ALA, y REBIUN, ya que estas corporaciones hacen estudios para realizar normas y directrices que establecen para dar mejor servicio a los usuarios de las bibliotecas universitarias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- EcuRed. (s.f.). *Bibliotecario*. Recuperado el 2015, de <http://goo.gl/ZN02w9>
- Enciclopedia Libre, Wikipedia. (15 de septiembre de 2015). *Biblioteca digital*. Recuperado el 2015, de <https://goo.gl/xwFgF3>
- Gavilán, C. (2008). *Bibliotecas Universitarias: concepto y función* . Recuperado el 2015, de <http://goo.gl/2KY8GI>
- Gómez, J. (2002). *Gestión de Bibliotecas*. España: Universidad de Murcia.
- Loyola, F. (s.f.). *Bibliotecas Universitarias*. Recuperado el 2015, de <http://goo.gl/JG6TFL>
- Organización de las Naciones Unidas, para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2011). *Manifiesto de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) sobre las Bibliotecas Digitales* . Recuperado el 2015, de <http://goo.gl/cbL4E4>
- Peña, J. (2009). *La alfabetización informativa tecnológica: estrategia fundamental en las bibliotecas del Siglo XXI*. Recuperado el 2015, de <http://goo.gl/vCoi1O>
- Pérez, C., & Nuño, M. (2003). *La nueva gestión en las bibliotecas virtuales*. Recuperado el 2015, de <http://eprints.rclis.org/6202/1/74a2.pdf>
- REBIUN. (2002). *Plan estratégico 2003-2006*. Recuperado el 2015, de <http://goo.gl/by8GNK>
- Reitz, J. (s.f.). *Online Dictionary for Library and Information Science*. Recuperado el 2015, de <http://goo.gl/1AYNPV>
- Saorín, T. (2002). *El concepto de la biblioteca híbrida*.
- TICbeat. (2014). *La tecnología 'beacon' llega a las bibliotecas*. Recuperado el 2015, de <http://goo.gl/cteS1S>
- Ureña, C. (2004). *Normas para bibliotecas en instituciones de la educación superior. Aprobada por la Junta de Gobierno de la ACRL-ALA, junio 2004*. Recuperado el 2015, de <http://goo.gl/DLILB>

**ANEKOS**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES, JULIO-NOVIEMBRE DE 201

ACTIVIDADES	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Determinar el tema																				
Marco Conceptual																				
Marco Teórico																				
Marco Metodológico																				
Realización de entrevista y encuestas																				
Análisis de la entrevista y encuestas																				
Conclusiones, Recomendaciones, Introducción																				
Portada, Tabla de contenido, Ref. Bibliográficas																				
Entrega Final																				



UNIVERSIDAD DE SAN CARLO DE GUATEMALA  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA  
SEMINARIO B-170

**Encuesta dirigida a jefes y/o encargados de las bibliotecas**

La información será utilizada para la investigación acerca de los recursos y/o herramientas tecnológicas con que cuentan las bibliotecas de las Universidades de la ciudad Guatemala.

1. La biblioteca proporciona información en formato:  
Impreso  virtual  digital
2. Al personal bibliotecario les brindan capacitaciones: ¿Con que periodicidad?  
Semestral  Anual  Ocasionalmente  Nunca
3. La biblioteca cuenta con salas equipadas con computadoras para los usuarios Si  No
4. ¿Tiene algún costo el uso de internet en la biblioteca?  
Si  No
5. A través de que herramientas se dan a conocer los servicios de información en la biblioteca:  
Facebook  Twitter  Carteles informativos
6. ¿Las publicaciones electrónicas son actualizadas constantemente?  
Si  No

7. La biblioteca tiene correo electrónico?

Si  No

8. Utilizan el correo electrónico de la biblioteca para asesoría de los usuarios?

Si  No

9. ¿Qué tipo de catalogo utiliza la biblioteca?

Tradicional  Electrónico

10. La biblioteca tiene una página web para proveer información a los usuarios:

Si  No

11 La biblioteca cuenta con una asignación presupuestaria para la  
suscripción a revistas digitales

Si  No

12 La Biblioteca cuenta con un presupuesto propio?

Si  No

Observaciones\_\_\_\_\_.

**Gracias por su colaboración**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLO DE GUATEMALA  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA  
SEMINARIO B-170

**Encuesta dirigida a Usuarios de la Biblioteca Universitaria**

La información será utilizada para la investigación acerca de los recursos y/o herramientas tecnológicas con que cuentan las bibliotecas de las Universidades de la ciudad Guatemala.

1. ¿El personal de la biblioteca los orienta en la búsqueda y localización de la información? Si  No
2. Son satisfactorios los recursos para realizar la búsqueda en:  
Catálogos electrónicos. Si  No
3. El acceso a los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos, documentos digitales, documentos virtuales) ¿Le resulta fácil? Si  No
4. ¿puede consultar los recursos electrónicos que le brinda la biblioteca desde cualquier lugar? Si  No
5. ¿Puede usted obtener la información en texto completo de todos los recursos electrónicos? Si  No
6. ¿Conoce usted de las nuevas adquisiciones de la biblioteca o los títulos nuevos? Si  No

7. ¿A través de qué medios conoce estas adquisiciones?

Boletín  Página web  Correo electrónico

8. ¿Cuenta la biblioteca con el tesario digitalizado? Si  No

9. La biblioteca publicita sus actividades por: una página web  
Carteles  Correo electrónico  Otros  especifique.....

10. Los recursos que consulta en la biblioteca son:

Información impresa

Información electrónica

Material audiovisual

11. ¿La biblioteca dispone de un buzón de sugerencias o quejas? Si  No

OTROS-----

***Gracias por su colaboración***