

**El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI.
El nuevo modelo de biblioteca universitaria**

Dídac Martínez
Director del Servicio de Bibliotecas y Documentación
Universitat Politècnica de Catalunya. UPC

1 Objetivo de este artículo

El objetivo de este artículo es 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, las universidades buscan estrategias de mejora, idean propuestas organizativas y ponen 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, y 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 en 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 está cambiando.

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. Las TIC permiten que se realice todo de una forma radicalmente distinta y a su vez han provocado nuevas políticas bibliotecarias que dan como resultado nuevos servicios bibliotecarios directos a los usuarios. La biblioteca universitaria se convierte, cada vez más, en un equipamiento que está en un continuo movimiento con el fin de satisfacer las cambiantes necesidades de los estudiantes y de los profesores. Sus 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 implementando 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. También se

refuerza la idea social de encuentro y comunicación de la comunidad universitaria; y 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 en un nuevo equipamiento donde el usuario puede encontrar otros servicios universitarios de manera integrada y sin tener que hacer largos desplazamientos. De esta manera, la biblioteca se convierte en el verdadero centro de los recursos educativos básicos para la comunidad.

Las direcciones políticas y de gestión de las universidades ven en este nuevo modelo la posibilidad de centralizar servicios antes dispersados, duplicados y, algunas veces, degradados de campus, de poco uso y excesivamente caros. Encuentran en este nuevo modelo una economía de escala respecto a los servicios mucho más equilibrada. Una nueva forma de distribución de recursos y equipamientos que viene a solucionar incluso "desequilibrios" tecnológicos de la misma universidad. Se opta claramente por un mayor aprovechamiento de las políticas de innovación y por una nueva imagen de prestigio de la universidad que sirve también para atraer nuevos estudiantes.

La tradición profesional de las bibliotecas, la clara orientación y vocación hacia el usuario/lector y su experiencia en planificación y gestión de la información son, además, valores añadidos que se han aprovechado en gran manera y sin duda han contribuido de una forma clara a la realización e implementación de este tipo de proyectos. Los CRAI tendrán cada vez más una incidencia mayor en la calidad y el prestigio de la docencia e investigación de la universidad y, por lo tanto, en el producto final: el titulado.

La biblioteca, antes un servicio de segundo "orden", se está convirtiendo ahora en un elemento estratégico de la propia universidad y los bibliotecarios así lo entienden.

En este artículo ampliamos y desarrollamos la idea del CRAI, proponiendo un nuevo modelo de biblioteca donde el centro no es el objeto libro sino el sujeto, el usuario, los profesores y los estudiantes. Pero principalmente aquella actividad que los une: el proceso de aprendizaje. La biblioteca está dejando de ser un espacio con libros en espera de ser consultados y leídos, y se está convirtiendo en un servicio dinámico, novedoso y clave en la viabilidad de las nuevas formas de aprendizaje. El nuevo concepto de biblioteca tiene un fuerte componente tecnológico, el usuario desde cualquier sitio debe poder continuar aprendiendo, de una forma autónoma o en grupo, y siempre con ordenadores conectados a la red de Internet. El bibliotecario va a dejar de ser un técnico especialista en el tratamiento de la documentación para pasar a ser un nuevo agente educativo de la universidad que facilite y asegure al profesor y al estudiante este nuevo entorno.

La nueva biblioteca universitaria deja de llamarse biblioteca y pasa a llamarse Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación CRAI.

2 Los nuevos retos de la educación superior en la era del conocimiento

2.1 De la enseñanza al aprendizaje

Actualmente —y de forma aún más acentuada en los próximos años—, la formación superior está cambiando hacia un nuevo paradigma y modelo educativo donde el estudiante es el centro del sistema de enseñanza. De una universidad centrada en el profesor que enseña, se pasará a una universidad que fomentará que el estudiante aprenda. Esto significa:

- Cambio en los contenidos docentes: de una docencia basada en los temarios y en asignaturas rígidas a una docencia basada en la resolución de casos de forma individual y en colaboración con otros estudiantes. El trabajo en grupo potenciará una mayor necesidad de búsqueda de información y de otras fuentes documentales. Las habilidades informacionales de los estudiantes serán básicas para potenciar este tipo de aprendizaje. Las formas pedagógicas presenciales —muchas veces derivadas en la pasividad, como escuchar al profesor, tomar apuntes y responder a exámenes etc.— continuarán durante un tiempo pero cada vez más irán compaginándose con nuevas formas pedagógicas más dinámicas basadas en la resolución de problemas reales.
- Cambio en la comunicación docente: las TIC potenciarán una mayor comunicación entre el profesor y los estudiantes, incrementarán el volumen y el acceso a la información y documentación y, por lo tanto, provocarán un cambio constante en los ritmos de aprendizaje. El estudiante podrá gestionar su propio proyecto educativo. El software educativo de nueva generación, fácil y rápido, será fundamental para desarrollar un aprendizaje distribuido de calidad y de una forma interactiva que resultará mucho más atractiva.
- Cambio en los roles: el profesor pasará a ser asesor, consultor, guía del proceso educativo del estudiante. En este nuevo rol se verá acompañado por otros agentes educativos universitarios: bibliotecarios, informáticos, pedagogos, creativos, gestores, etc.
- Cambio en los espacios físicos: el aula como espacio físico cerrado, ligado a un horario y con unos equipamientos determinados, dejará de tener la función y las connotaciones que hasta el momento tenía. De hecho, el aula como tal irá desapareciendo. El nuevo espacio emergente será el espacio virtual, el aula virtual, complementado por nuevos espacios como laboratorios, seminarios, empresas externas, áreas de investigación, salas de encuentro y discusión. Es en este contexto que el CRAI se convertirá en la nueva aula por excelencia.

2.2 De la información y la documentación en soporte papel al soporte electrónico

Las TIC aplicadas a la información y a la documentación han dado, como decíamos, resultados extraordinarios; no sólo en toda la cadena documental (la 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 puertas de acceso a la información que se encuentra en cualquier lugar de la red. La biblioteca es ya un híbrido de materiales con servicios presenciales y on-line y al menos en los próximos treinta años, va haber una cohabitación del papel y de los soportes electrónicos.

2.3 De la biblioteca clásica al Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación. CRAI

Con todos estos cambios y retos, la biblioteca se convertirá en un centro dinamizador del nuevo aprendizaje, en un centro social del campus. La universidad que se arriesgue a optar por realizar estos cambios deberá que transformar la biblioteca a partir de un nuevo planteamiento. Un nuevo diseño de espacios y servicios para reunir otros elementos que antes se ubicaban fuera de la biblioteca. Equipar y definir un mobiliario adaptado no sólo para libros sino para estaciones de trabajo y así asegurar el acceso a la información digital, facilitar todo tipo de hardware y software, implementar horarios de abertura amplios, facilitar otros materiales y recursos diversificados, definir una nueva organización y unos nuevos procedimientos, etc.;

Por el contrario, aquellas grandes bibliotecas universitarias que no entren en esta dinámica restarán cada vez más al margen de las necesidades de la universidad y se convertirán en servicios secundarios.

3 El Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación CRAI

Estos son algunos de los objetivos que validan el proyecto:

3.1 Objetivos estratégicos

- El CRAI debe facilitar a los estudiantes una experiencia de aprendizaje total mediante la interacción con libros, personas y tecnología. El CRAI ha de posibilitar que profesores y estudiantes puedan continuar colaborando en proyectos conjuntos. Por tanto debe disponer espacios diferenciados para el estudio individual pero también en grupo para realizar sesiones de formación, resolución de casos y presentación de proyectos, etc. Todos los puntos de lectura deben tener acceso a la red, para que los usuarios puedan acceder a ella con su PC portátil o debe disponer de un sistema wireless.
- El CRAI tiene que posibilitar el acceso a toda la información y documentación que el usuario necesite de la universidad y debe hacerlo de una forma fácil, rápida, organizada.
- El CRAI ha de programar el crecimiento de las distintas colecciones bibliográficas así como la integración de otros materiales y colecciones tanto en soporte papel como electrónico.
- El CRAI debe integrar aquellos otros servicios de la universidad que tengan una relación directa con el aprendizaje.
- El CRAI ha de disponer de un equipamiento singular y único, pensado y programado para estimular el aprendizaje, la sociabilidad, el estudio y la cultura. Debe poder organizar actividades curriculares y extracurriculares de las diferentes comunidades de usuarios que integran el campus.
- El CRAI tiene que diseñar, implementar y programar actividades académicas y eventos especiales, aprovechando su capacidad para facilitar la experiencia educativa a la mayor audiencia del campus posible.

- El CRAI ha de priorizar los programas académicos en su programación anual, pero también debe ser un espacio destinado a las actividades culturales, actividades de las asociaciones de los estudiantes y profesores del campus, así como a las actividades de ocio, descanso y restauración.
- El CRAI tiene que disponer de un amplio abanico de servicios generales pero también servicios adaptados, personalizados según las necesidades de los usuarios, tanto a tiempo completo como a tiempo parcial.
- El CRAI tiene que ser flexible, debe poder asumir e implementar nuevos servicios y poder abandonar aquellos que ya no sean significativos.

3.2 Integración de espacios y servicios

- El CRAI ha de tener un único equipamiento, central en el campus. Multifuncional, amplio y diversificado que pueda integrar y acoger el núcleo de servicios que tengan una relación directa con el aprendizaje y el desarrollo personal de los miembros del campus.
- Este espacio único debe diseñarse y construirse con perspectivas de futuro y por lo tanto ha de tener en cuenta la integración de nuevos servicios, el crecimiento de los que estén ya integrados y el desarrollo de las necesidades de la propia docencia.
- Los servicios que pueden ubicarse en el CRAI dentro del contexto universitario actual son:

Servicio de información global y acogida de la universidad
Servicio de biblioteca
Servicio informático para los estudiantes
Servicio de laboratorio de idiomas
Servicio de búsqueda activa de empleo
Servicio de salas de estudio y aulas de reserva
Servicio de soporte a la formación del profesor
Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia
Servicio de presentaciones y debates
Otros servicios

Servicio de información global y acogida de la universidad

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

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

El servicio debe responder adecuadamente a:

- Atención y orientación al estudiante
- Información sobre la escuela, facultad y/o campus
- Información sobre la titulaciones y las asignaturas
- Información sobre la gestión de la matrícula y otros procedimientos administrativos y académicos
- 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

Toda la información tiene que estar y facilitarse de forma presencial y en soporte electrónico.

Las personas que gestionan este servicio deben poseer aptitudes excelentes en el trato con el público y atención al usuario. Deben poseer conocimientos exhaustivos del funcionamiento y de los procesos de comunicación de la universidad a todos sus niveles. Los informadores son la primera imagen de la universidad, la información debe ser correcta y actualizada. Ha de facilitar también, si así se considera, un primer nivel de gestión y procedimientos para solucionar las primeras demandas administrativas.

Servicio de biblioteca

El servicio de biblioteca actualmente es muy amplio y podríamos diversificarlo a partir de las tipologías y necesidades de los usuarios:

- Servicios básicos para el aprendizaje, destinados a profesores y estudiantes implicados en la docencia, principalmente de primer ciclo:
 - Servicio de préstamo: préstamo domiciliario, préstamo ínter bibliotecario, renovaciones, reservas
 - Servicio de atención e información al usuario
 - Servicio de información bibliográfica básica
 - Servicio de consulta en sala: sala de lectura, trabajo individual y en grupo
 - Servicio de formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información: a medida y/o en grupos
 - Servicio de autoaprendizaje: ofimática de gestión, presentación y defensa de proyectos y trabajos
 - Servicio de colecciones bibliográficas
 - Servicio de acceso a los catálogos
 - Servicio de acceso a Internet
 - Servicios de reprografía y consulta de micro formas
 - Otros

- Servicios bibliotecarios para la investigación, destinados a profesores y estudiantes implicados en proyectos de investigación, segundo ciclo, tercer ciclo y formación continuada:
 - Servicio de información y referencia especializada
 - Servicio de consulta a bases de datos y e-revistas
 - Servicio de obtención de documentos externos
 - Servicio de búsqueda documental a bases de datos de pago
 - Servicio de formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información: a medida y/o en grupos
 - Servicio de formación especializada en la explotación de bases de datos documentales
 - Servicio de formación en la elaboración y edición de un proyecto o trabajo científico
 - Servicio de trabajo individualizado y por grupos de investigadores
 - Servicio de colecciones especializadas
 - Otros

- Servicios bibliotecarios digitales, destinados a toda clase de usuarios virtuales
 - Servicio de acceso a la biblioteca digital y a los repositorios institucionales
 - Servicio de acceso a los productos multimedia
 - Servicio de web y acceso a Internet
 - Servicio de difusión selectiva de la información y a medida
 - Servicios de préstamo en línea
 - Servicio de adquisición y pedidos de libros en línea
 - Servicios a medida a través de la red
 - Servicio de formación en navegación avanzada en Internet
 - Servicio de soporte documental y bibliográfico en línea
 - Servicio de recursos digitales en línea
 - Otros

Servicio informático para los estudiantes

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

- Servicio de identificación y acceso
- Servicio de soporte a las estaciones de trabajo del 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 laboratorio de idiomas

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

- Aprendizaje de inglés
- Aprendizaje de otros idiomas
- Aprendizaje de idiomas con soporte presencial de profesorado especializado y aprendizaje en línea
- Autoaprendizaje individual
- Conversaciones en grupo
- Servicio de consultoría y asesoramiento

Servicio de búsqueda activa de empleo

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

- Como aprender a elaborar un curriculum vitae
- Como aprender a realizar una entrevista de trabajo
- Como aprender las técnicas de búsqueda de empleo
- Servicios de orientación profesional
- Acceso a las bases de datos de empresas y búsqueda de empleo en Internet

Servicio de salas de estudio y aulas de reserva

Las necesidades de los usuarios no siempre están ligadas a la búsqueda y gestión de la información sino a espacios abiertos para poder trabajar con la documentación que traen a la biblioteca. La carpeta con apuntes ahora, y pronto el ordenador portátil, son los “contenedores” de información más apreciados por los estudiantes e investigadores. Sólo necesitan espacios para poder trabajar durante horas y acceso a la red para conectarse. El CRAI ha de facilitar este entorno libre y básico con suficiente número de lugares de estudio.

- Acceso a salas de estudio abiertas durante 24 horas
- Acceso a salas de estudio en épocas de exámenes y períodos extraordinarios

Servicio de soporte a la formación del profesor

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

- Cursos de formación para los profesores en técnicas y métodos pedagógicos
- Reciclaje e innovación docente

Este servicio debe gestionarse y planificarse con el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE)

Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia

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

- Servicio de creación de materiales docentes con la versión multimedia accesible en línea y desde las plataformas educativas digitales
- 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 creación de meta datos

Otros servicios en el CRAI

- Servicio de publicaciones y ediciones de la universidad
- Acceso a la consulta de todas las publicaciones institucionales realizadas y editadas por la universidad, tanto en soporte papel como en soporte electrónico
- Servicio de librería y papelería
- Servicio de ofimática y material informático
- Servicio de aulas equipadas con TIC
- Aulas con estaciones de trabajo TIC para realizar clases de 3r ciclo, seminarios, presentaciones o trabajos en grupo
- Servicio adicional de reservas de aulas por semanas y meses
- Servicio de salas de trabajo, reuniones, exposiciones, debates y presentaciones

- Acceso a espacios destinados a potenciar la socialización y la vida universitaria de la escuela, facultad o campus
- Servicio de empresas de comida rápida
- Acceso disponible para comer y beber
- Espacio disponible para realizar descansos y paradas
- Otros

4 Organización y financiación del CRAI

Muchos de esos servicios potencialmente integrables en el CRAI requieren una dirección, estructura y organización propia y, por tanto, requieren una nueva organización. El CRAI debe ser gestionado y coordinado dentro de una única estrategia y unos objetivos comunes.

A menudo, muchos proyectos no tienen futuro porque no se ha tenido en cuenta este aspecto tan importante. El CRAI es un nuevo centro que ofrece unos servicios de forma coordinada y con mucha mayor eficacia y, por lo tanto, requiere una nueva organización, unos nuevos procesos y unos nuevos recursos. El trabajo en grupo requiere aprender nuevas habilidades orientadas a ubicar en el centro del CRAI las necesidades de aprendizaje del usuario. Para conseguir todo esto, se necesita un liderazgo fuerte, una estrategia y una visión integrada con los objetivos de la universidad. Unos recursos suficientes y unas personas competentes.

Una única dirección se ve como imprescindible, con un equipo del proyecto y unas personas surgidas a partir de una selección de perfiles basados en competencias profesionales, habilidades y aptitudes necesarias para desarrollar las diferentes funciones en un entorno nuevo de gestión de servicios y espacios de aprendizaje.

Los objetivos del CRAI se van a llevar a cabo a partir de los objetivos docentes y de investigación de la universidad, y la planificación se basará en objetivos y resultados anuales. El rendimiento de cuentas con los usuarios y la comunidad tiene que ser una constante. El estudiante y el profesor, con sus necesidades de aprendizaje, son los elementos más importantes del CRAI y todas las personas que forman parte deben asumirlo.

4.1 Organigrama

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

Comité estratégico

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

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

Dirección y planificación

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

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

Gestión

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

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

4.2 Financiación

- El presupuesto destinado al CRAI debe ser único y suficiente para conseguir sus objetivos anuales y resultados esperados, así como su funcionamiento y mantenimiento habitual.
- El presupuesto global del CRAI ha de partir de la integración de los presupuestos ordinarios de los servicios integrados.
- El CRAI debe buscar presupuestos externos y tiene que abrirse a colaboraciones, ofreciendo servicios de pago e implementando políticas de autofinanciación.
- Algunos de esos servicios pueden dirigirse a las empresas, instituciones y organismos externos al entorno universitario.

5 Beneficios del CRAI

A parte de los beneficios que se han citado anteriormente, pueden considerarse todos aquellos que los usuarios recibirán de forma directa e indirecta:

- Incremento del aprovechamiento y uso de los recursos que la universidad destina a sus usuarios. El usuario lo encuentra todo de una manera integrada.
- Mejora de la calidad del modelo educativo con la presencia de los recursos bibliotecarios de información, presenciales y digitales. El usuario recibe calidad.
- Mayor conocimiento de las necesidades reales de aprendizaje y de investigación de la comunidad. El usuario comunica sus diferentes necesidades.
- Racionalización en un único espacio físico los distintos servicios que habitualmente están dispersos en las escuelas y en los campus. El usuario conoce los recursos disponibles.
- Integración en espacios únicos de las tecnologías educativas y los equipamientos TIC, actualmente diseminados por la escuela, facilitando así estándares de

servicios y acceso a toda la comunidad. El usuario utiliza de forma adecuada los recursos y se siente satisfecho de ellos.

- Incremento del aprovechamiento y uso de los recursos y servicios destinados a los usuarios sin que tengan que desplazarse. El usuario gana y aprovecha el tiempo que dedica a la gestión de su proyecto de aprendizaje.
- Mejora de la calidad de la vida social universitaria y de su entorno. El usuario vive más intensamente la universidad y se encuentra viviendo con otros miembros de la universidad.
- Aprovechamiento y liberación de espacios y recursos de las escuelas que se pueden destinar a otros proyectos de la universidad. El usuario recibe más recursos y servicios.
- Se unifica la oferta de formación no curricular de la universidad. El usuario puede escoger mejor y recibe más calidad.
- Reorganización, racionalización y aprovechamiento de los recursos, especialmente, de los humanos, antes dispersados y destinados a diferentes servicios. El usuario se siente más atendido.
- Ofrecer un gran número de servicios durante horarios más amplios de apertura y acceso y diseñados para los usuarios. El usuario se organiza mejor.
- Disponer de espacios y programas de colaboración con instituciones y empresas del entorno. El usuario comprueba la relación de la institución con su entorno y territorio.

6 EL CRAI en las universidades públicas catalanas

En los últimos quince años las bibliotecas universitarias catalanas han realizado cambios extraordinarios que podríamos enmarcar de forma muy sintética en tres apartados:

- La renovación y rehabilitación prácticamente de todos los equipamientos bibliotecarios y la construcción de nuevas bibliotecas equipadas con instalaciones y servicios modernos. Esto ha sido posible gracias a los diferentes planes de inversiones plurianuales que han permitido mejorar todo la red universitaria. Y también por el impulso en la creación de nuevas universidades y la apuesta decidida de los diferentes equipos de gobierno para mejorar especialmente las bibliotecas y sus servicios.
- El segundo cambio y más significativo ha sido la implementación de políticas bibliotecarias reales e innovadoras que han permitido desplegar estrategias a corto y medio plazo, crear servicios bibliotecarios básicos, directos y estandarizados a los usuarios, empezar a desarrollar colecciones documentales ligadas a las asignaturas y a los planes de estudio, mejorar y automatizar prácticamente todos los procedimientos de gestión, crear organizaciones efectivas y desarrollar nuevos roles profesionales. Todas esas transformaciones han sido posibles por la clara opción de las universidades en integrar sus bibliotecas bajo una dirección profesionalizada y un servicio universitario único con representación y presencia en los órganos de gobierno, con asignación finalista y anual de presupuestos y

recursos y en la definitiva reconversión de las plantillas de personal hacia la profesionalización de los bibliotecarios.

- El tercer apartado ha sido —y continúa todavía de una forma acelerada— la irrupción e implementación de las TIC en la documentación e información científica y técnica. Con un éxito casi histórico han modificado de una manera absoluta prácticamente todos los elementos que configuran la biblioteca. Las TIC han permitido cambiar las formas de acceder a la información y en un futuro próximo cambiarán las costumbres y prácticas asociadas, y hasta hoy conocidas, de leer y escribir. El objeto libro en soporte papel dejará —y de hecho ya lo está haciendo— de tener la preponderancia que tuvo durante siglos. Las TIC se han aplicado a las bibliotecas universitarias catalanas de forma no traumática, sin ningún impedimento; al contrario, gracias a una ya larga tradición profesional ha sido admitida con entusiasmo y liderazgo difícilmente aplicable a otras profesiones o servicios universitarios. El cambio tecnológico se ha gestionado en las bibliotecas de una positiva para los bibliotecarios y para los usuarios. Esto ha provocado que las bibliotecas y los bibliotecarios actualmente se vayan implicando en otros proyectos universitarios mayor calibre como son el nuevo modelo educativo, el aprendizaje en red y la investigación competitiva y en la transformación de la biblioteca en el nuevo modelo CRAI.

Durante los últimos años las bibliotecas universitarias catalanas (*) han conocido los diferentes proyectos bibliotecarios del nuevo modelo CRAI de otros países. Esto ha significado que ya desde hace una década se haya ido introduciendo elementos y servicios que configuraban el futuro modelo CRAI. El programa estratégico Escher diseñado para las bibliotecas de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) durante los años 1995 – 1999 definía su misión de la siguiente manera: *“convertir la biblioteca en un lugar para aprender a aprender”*. Potenciando la biblioteca como una oferta de recursos para que fueran utilizados de forma autónoma por parte del usuario, creando nuevas áreas de autoaprendizaje, idea que se ha mantenido y potenciado el nuevo programa estratégico Paideia para el período 2000 – 2005.

La Universitat Oberta de Catalunya como las bibliotecas de la Universitat de Barcelona apostaron fuertemente por servicios bibliotecarios en línea directos a las necesidades de aprendizaje semipresencial, creando las estanterías virtuales o los dossiers electrónicos, etc., ahora ya presente en todas las bibliotecas de las universidades catalanas. También los proyectos como el de la Biblioteca de Universitat Pompeu Fabra, que ha integra a la biblioteca el servicio de información del estudiante (Punto de Información al Estudiante PIE). La biblioteca se convierte en el centro nuclear de la universidad respecto a la información. La biblioteca ofrece los recursos de información de la universidad, los generales y básicos de gestión y también los recursos de información científicos.

En el año 2003 se inició el proyecto de La Factoría de Recursos Docentes de las bibliotecas de la UPC que ha significado el primer proyecto de colaboración efectiva y de envergadura entre un servicio de bibliotecas y el Instituto de Ciencias de la Educación ICE de la universidad para proporcionar al profesor herramientas y recursos para potenciar la innovación docente. Este proyecto ha permitido ofrecer en las bibliotecas de la UPC nuevos espacios y recursos al servicio de los profesores en la elaboración y edición de nuevos materiales docentes.

Todo este impulso ha llegado recientemente a REBIUN, en concreto, en su nuevo plan estratégico, donde se define la biblioteca a partir del nuevo modelo CRAI. Es el camino a seguir en la nueva transformación de las bibliotecas universitarias españolas.

7 Conclusiones

El CRAI configurará un nuevo modelo de biblioteca universitaria preparada para afrontar los cambios actuales y futuros del mundo del aprendizaje y puede convertirse en una palanca importante de la propia universidad para conseguir con éxito las transformaciones que ha de realizar antes del 2010 dentro de los retos del Nuevo Espacio Europeo de Educación Superior.

El CRAI es un modelo de biblioteca fundamental para dar soporte a un nuevo modelo docente basado en la innovación y en la mejora de la calidad del aprendizaje. Al cambio de métodos y prácticas asociadas y a un cambio de rol de los protagonistas del proceso educativo: los profesores y los estudiantes.

El CRAI es un modelo de biblioteca universitaria basado en una nueva concepción y organización de los servicios de la universidad. Integrar servicios, trabajar de forma colaborativa a partir de unos mismos objetivos, rendir cuentas y presentar resultados.

El CRAI es un modelo de biblioteca universitaria que no agota ni elimina otros modelos actuales ni de futuro. El CRAI debe implementarse después de un análisis de los diferentes servicios de la universidad o de un determinado campus. El CRAI puede convivir con otros modelos de bibliotecas de escuela, facultad o departamento, aunque no deben quedar al margen y deben poder integrarse en esta nueva dinámica.

El CRAI es un modelo de biblioteca universitaria que posibilita el desarrollo de los nuevos roles profesionales de los bibliotecarios. Es muy importante y enriquecedor 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.

(*) Algunos CRAI visitados por las bibliotecas catalanas son:

The Learning Adsetts Centre University Shephiel. UK
<http://www.shu.ac.uk/services/lc/circ/adsetts.html>

Johnson Center. George Manson University. USA
<http://ulcweb.gmu.edu>

Learning Resources Centre. University of Hertfordshire. UK
<http://www.herts.ac.uk/lis/>

Library and Learning Centre University of Bath. UK
<http://www.bath.ac.uk/library/>

Learning and Information Services. Liverpool John Moores University UK
<http://cwis.livjm.ac.uk/lea/>

Integrated Learning Resource Centre (ILRC). London Guildhall University. UK
<http://www.lgu.ac.uk/as/library/ilrc/index.htm>

Leraning Support Services. University of Bradforf. UK
<http://www.brad.ac.uk/ls/index.php>

Leraning Resources. University of Luton. UK <http://lrweb.luton.ac.uk/>