

# La biblioteca universitaria, centro de recursos para el aprendizaje y la investigación: una aproximación al estado de la cuestión en España.

Núria Balagué Mola

Subdirectora del Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona

[Nuria.Balague@uab.es](mailto:Nuria.Balague@uab.es)

## Resumen

Actualmente se está produciendo un cambio de paradigma en la enseñanza universitaria que pasa de un sistema basado en la docencia a un sistema enfocado al aprendizaje.

Las bibliotecas universitarias han de evolucionar hacia un nuevo modelo que las sitúe en la posición óptima para cumplir su misión de dar soporte a la investigación, a la docencia y —ahora más que nunca— al aprendizaje.

Para favorecer el aprendizaje las bibliotecas han de combinar sus servicios tradicionales con otros que convergen en los denominados Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Se revisa este concepto y se analizan los resultados de una encuesta que sobre este tema se ha llevado a cabo entre los directores de las bibliotecas universitarias españolas durante los meses de febrero y marzo de 2003.

## 0. Introducción

Los sistemas nacionales de educación superior se están aplicando a fondo para que el llamado Espacio Común Europeo en materia de enseñanza superior, sea plena realidad en el año 2010.

Las universidades españolas en su camino hacia la **convergencia europea** están afrontando muchos cambios en vistas a facilitar la libre circulación de estudiantes y profesores por toda Europa. El sistema español actual de créditos debe de modificarse para pasar a utilizar el crédito europeo y esta modificación supone cambios profundos tanto en los métodos de docencia como en los de aprendizaje.

Estos cambios van a afectar a todos los ámbitos de la actividad universitaria, también a la biblioteca, que deberá de adaptar sus servicios a las nuevas necesidades de la docencia y el aprendizaje.

La convergencia europea no es el único reto de la biblioteca universitaria para seguir cumpliendo su misión. En el seno de la biblioteca y en su entorno

inmediato existen otras convergencias que también están incidiendo en su transformación.

La **convergencia de las tecnologías de la información** y la **convergencia organizativa** con otros servicios son otros elementos interrelacionados que afectan también el modo en que la biblioteca es gestionada y la manera en que pone la información a disposición de sus usuarios.

Estas tres convergencias: la europea —que propone nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje—, la tecnológica —formatos y plataformas tecnológicas de información y comunicación que se unen— y la organizativa —que propone nuevas estructuras de gestión— convergen a su vez en un nuevo modelo de biblioteca universitaria, el **Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación**.

## 1. Los CRAI, centros de recursos para el aprendizaje y la investigación

La **convergencia europea** está siendo el detonante de multitud de cambios en el seno de la universidad española.

"Estos nuevos escenarios y desafíos requieren nuevas formas de abordarlos y el sistema universitario español está en su mejor momento histórico para responder a un reto de enorme trascendencia: articular la sociedad del conocimiento en nuestro país"

Ley Orgánica de Universidades 6/2001

Las bibliotecas son entidades flexibles que, a través de los siglos, han sabido adaptarse para seguir posibilitando la transmisión del conocimiento. Como las bibliotecas universitarias no pueden ser ajenas a los cambios actuales y deberán adaptarse al nuevo escenario, REBIUN propuso —hace aproximadamente un año— una nueva definición del servicio de biblioteca universitaria:

La Biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad /Institución en su conjunto.

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

Es competencia de la biblioteca seleccionar y gestionar los diferentes recursos de información con independencia del concepto presupuestario, del procedimiento con que hayan sido adquiridos o de su soporte material.

REBIUN, 2002

La biblioteca es un **centro**, una entidad física que no sólo alberga fondos documentales y equipos informáticos sino que sus grandes superficies y amplio horario la convierten en un lugar idóneo para ofrecer una extensa gama de servicios y un atractivo foco de socialización. Existe un interés creciente en la apreciación de la importancia de la biblioteca como centro de la actividad comunitaria y, a pesar del rápido progreso de las TIC y la veloz expansión de las bibliotecas virtuales, la biblioteca física se mantiene como punto focal natural para el aprendizaje.

La biblioteca desde hace muchos años ha incorporado **recursos** documentales en todo tipo de soportes y también los equipos necesarios para su consulta. Los recursos digitales han incrementado de manera espectacular en pocos años y por ello los equipos informáticos han pasado a formar parte de los recursos imprescindibles de la biblioteca.

La biblioteca ha de dar soporte al **aprendizaje**, y lo da poniendo a disposición de los estudiantes documentos pertinentes para su desarrollo educativo, ofreciéndoles asesoramiento, formando usuarios autosuficientes y proporcionándoles un entorno que favorezca su aprendizaje, con espacios para trabajos en grupo y con servicios complementarios. Se trata de que la biblioteca —el centro de recursos— pueda proveer buena parte de las necesidades de los estudiantes relacionadas con el aprendizaje y de ahí que integre —en la mayoría de los casos— aulas de autoaprendizaje, centros de innovación curricular o unidades de desarrollo de la enseñanza y el aprendizaje y servicios de reprografía que, más allá de las imprescindibles fotocopias, facilitan a los usuarios servicios de impresión y de encuadernación.

La biblioteca ha de dar soporte a la **investigación**. Ese soporte lo da facilitando el acceso a recursos documentales propios o externos y asesorando en el uso de los recursos y los servicios mediante los expertos profesionales que forman los equipos de soporte al usuario.

Un CRAI, además de los servicios habituales de biblioteca presencial y de biblioteca digital, dispone de un centro de producción en el que los profesores pueden crear materiales docentes y los estudiantes pueden también preparar sus propias presentaciones con el soporte de personal multidisciplinar. De este modo se convierte en un poderoso centro de servicios académicos implicado plenamente en dar soporte a la innovación educativa y adquiere un papel muy relevante en la tarea de que los estudiantes aprendan a aprender, a localizar información para sus estudios o para la resolución de problemas y —en resumen— a trabajar de manera independiente.

En definitiva, **"un CRAI es un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la universidad"**(REBIUN 2003)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> La publicación *Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación: un nuevo modelo de biblioteca universitaria* coordinada por la Biblioteca de la Universidad de Sevilla y editada

## 1.1. La convergencia organizativa

Las estructuras organizativas de las universidades están enraizadas en el mundo presencial. Se crearon en un mundo donde la presencialidad era el único referente. La irrupción de las TIC está sirviendo para reconsiderar las estructuras y funciones de los servicios universitarios y —a la luz de estas reflexiones— emergen organizaciones más dinámicas que están programando convergencias de servicios en todos los ámbitos.

La convergencia de los servicios de apoyo a la docencia y a la investigación es una tendencia que se da desde hace años, especialmente en el ámbito anglosajón.

En los años 80 del siglo pasado, empezó a verse la conveniencia de reunir en un único ámbito los servicios relacionados con la información, de ahí que en algunas universidades, se empezara a unificar el servicio de informática con la biblioteca.

Entre los elementos que aconsejaban esa línea de convergencia se encontraban — por un lado— los cambios en los métodos de enseñanza y aprendizaje y —por el otro— el creciente uso de las TIC por parte de las bibliotecas, cosa que —en algunos casos— acababa produciendo solapamientos o confusiones con los servicios brindados por los servicios informáticos. También influyeron en la decisión la mejora de la eficiencia de gestión y la idea de que la unificación podía deparar cierto freno en los presupuestos cada vez más altos de ambos servicios.

Esta convergencia, que en el Reino Unido ha alcanzado a un 50 % de las universidades, también es observable en otros países, como Estados Unidos y Australia<sup>2</sup>.

En la mayoría de los casos la convergencia con otros servicios no se ha limitado al servicio de informática sino que en las bibliotecas se han integrado también unidades de soporte al aprendizaje, servicios de multimedia y de publicaciones.

---

recientemente por REBIUN expone de manera sintética y eficaz los objetivos de los CRAI y la oferta habitual de servicios de los centros de estas características.

<sup>2</sup> Existe abundante bibliografía sobre casos de convergencia de la biblioteca con otros servicios universitarios. Para el Reino Unido es interesante consultar la página web *Centres de recursos per a l'aprenentatge i la recerca* <http://www.upf.es/bib/crar.htm>, mantenida por la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra. Algunos ejemplos de servicios convergidos en Estados Unidos: la Graduate School of Management de la UCLA (<http://www.anderson.ucla.edu/resources/acis/>); la University of Southern California (<http://www.usc.edu/isd/>) o la Michigan University ([http://www.umich.edu/lib\\_resources.html](http://www.umich.edu/lib_resources.html)). En Australia son interesantes casos como el de la James Cook University Library and Computing Services (<http://www.jcu.edu.au/libcomp/>), la Newcastle University (<http://www.educause.edu/ir/library/pdf/EDU0027.pdf>) o la University of Deakin (<http://www.deakin.edu.au/learningservices/>)

La organización de los servicios convergidos no responde a un modelo único. Lyndon Pugh describe hasta 5 modelos distintos en un artículo dedicado a la convergencia de las bibliotecas universitarias en el Reino Unido (Pugh 2002).

## 1.2. Motivos para la convergencia

La lista de factores que pueden incidir en la opción de las universidades para promover la convergencia de algunos de sus servicios y dotarse de un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación podría ser —sin duda— diferente en cada institución en función de su estructura, su historia, su cultura y sus metas organizativas, pero —en todo caso— la decisión ha de regirse bajo la guía de la búsqueda de cual es la mejor manera desde el punto de vista de servicio prestado al usuario. A continuación mencionamos algunos de esos factores:

- Los servicios de la universidad tienen todos una misión común, la de dar soporte a la docencia, el aprendizaje y la investigación. Los CRAI representan una excelente contribución **a la misión de la universidad**.
- El nuevo **paradigma educativo** hace que las universidades se replanteen no únicamente la docencia, sino todos aquellos elementos que le dan soporte. Los CRAI contribuyen a la **innovación docente**.
- La oferta de posibilidades que brindan las tecnologías de la información es amplia y en constante cambio. La convergencia de servicios en el seno de los CRAI permite desarrollar una **estrategia común para la gestión de la información**.
- La convergencia de servicios puede servir para brindar una mejor asistencia a estudiantes, profesores e investigadores, que disponen de un único servicio como interlocutor para temas que, de otro modo, han de resolver en tiempo y lugar diferentes —recordemos la cuarta ley de Ranganathan: "Ahorrad tiempo al lector"—. Los CRAI permiten ofrecer a los usuarios unos **servicios concentrados, más adecuados a sus necesidades y de mayor calidad**.
- La mera existencia de las estructuras básicas de servicios diferentes genera una cierta **duplicación** y la convergencia puede hacer disminuir costos, en especial si se concentran servicios complementarios en un edificio único que, además, suele ser el que dispone del horario de apertura más amplio. De esta manera se **optimiza el uso de los recursos** y se reduce la burocracia.
- Los actuales productos multimedia son el resultado de la integración de diferentes medios: imágenes, movimiento, vídeo, voz, texto, gráficos y otros datos informatizados. La **convergencia de las tecnologías** nos lleva a nuevos tipos de software que permiten que las personas puedan colaborar de manera más fácil por lo que la tecnología multimedia se ha convertido en

un factor importante para muchos sectores pero es especialmente un elemento clave en la educación, el aprendizaje y la información y, por tanto, en los servicios bibliotecarios (Arora y Lekhi 2000).

- A pesar del reto que supone poner a trabajar juntas personas con diferentes culturas y experiencias, la convergencia puede actuar como potenciador de la comunicación entre profesionales de distintos perfiles (bibliotecarios, personal académico especializado en diseño educativo, diseñadores gráficos, analistas y programadores, administradores de sistemas y de bases de datos, fotógrafos, editores, impresores, productores de vídeo y de audio, contables, gestores, expertos en derechos de autor, administrativos y otros tipos de personal de soporte)<sup>3</sup>. El trabajo en equipo en entornos colaborativos genera una dinámica de aprendizaje mutuo que lleva a disponer de personal con **perfiles más polivalentes y flexibles**, y preparados para realizar una mejor gestión del conocimiento (Abram 2000). La oportunidad de desarrollar nuevas habilidades que tienen los profesionales que trabajan en entornos convergidos mejora, además, las posibilidades de su carrera profesional (Abbott 1998).
- El aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida puede encontrar un buen referente en el entorno del CRAI. La convergencia europea supone más facilidades para la cooperación, pero también un incremento de la **competencia entre universidades**. Los futuros estudiantes valorarán la calidad de la docencia a la hora de optar por una universidad, pero también tendrán en cuenta otros valores añadidos, como por ejemplo los elementos de soporte al aprendizaje.

### 1.3. Motivos que pueden suponer un freno a la convergencia

A pesar de los muchos factores que puedan propiciar la convergencia, no podemos dejar de mencionar algunos argumentos referentes a los peligros, retos o inconvenientes que esta convergencia puede representar:

- La cultura informática es diferente de la que se genera en una biblioteca. A menudo el personal informático está más interesado en las posibilidades de desarrollo y en los retos tecnológicos que en la oferta real de los servicios. Es necesario un gran esfuerzo para hacer convergir las culturas y prácticas de trabajo de estos colectivos y un enfrentamiento interno de bibliotecarios e informáticos es lo que menos necesita un servicio volcado en la atención a los usuarios.
- Las bibliotecas se ocupan de los contenidos, de la información, mientras que los servicios informáticos se ocupan del almacenaje y de los canales

---

<sup>3</sup> Esta relación de perfiles de trabajo no es hipotética, sino que se trata de la relación de los diferentes tipos de personal presentes en el Learning Center de la University of Deakin en Australia. Creado a finales del año 2000 este macrocentro agrupa los siguientes servicios: Biblioteca, Oficina de aprendizaje flexible, Centro para el desarrollo académico y Centro de recursos de aprendizaje. En julio del 2002 trabajaban en ese servicio unas 300 personas distribuidas en 6 campus diferentes.

de transmisión de esa información. Esa diferencia es suficientemente clara para la mayoría de los usuarios, que requieren una asistencia de la biblioteca diferente de la que esperan del servicio de informática.

- La convergencia en un macroservicio puede tener consecuencias negativas en todo lo que se refiere a la agilidad de gestión.
- Los técnicos audiovisuales realizan mejor su cometido al margen de la biblioteca, que únicamente debe preocuparse de los productos audiovisuales totalmente acabados.
- La biblioteca da soporte a la docencia pero no imparte docencia.
- El peligro de no equilibrar adecuadamente los objetivos y prioridades puede darse tanto en un escenario de servicios separados como en uno de servicios convergidos en el que el organigrama puede estar escondiendo diversas estructuras invisibles que siguen sus propias dinámicas.

En general, el temor a la convergencia —sea o no la biblioteca uno de los protagonistas— tiene su raíz en el deseo de los servicios de mantener la delimitación de sus fronteras (funciones, recursos materiales y humanos) —en definitiva su status quo— más allá de cualquier cambio en su entorno que pueda representar una amenaza a su integridad. Una propuesta de convergencia de un servicio con otro —por más argumentada que esté— fácilmente puede encontrar una resistencia numantina. Sin embargo, el significado del concepto de convergencia, no equivale a unificación total y sin igualdad de condiciones en donde un servicio se erige "vencedor" sobre un servicio "vencido"<sup>4</sup>. La convergencia es un término que cubre un amplio espectro de enfoques de la necesidad de los servicios informáticos y de las bibliotecas de trabajar de manera conjunta para beneficio de sus usuarios. En un extremo estarían las reuniones informales y en el otro un único servicio administrado por un único responsable (Sidgreaves 1995).

A mitad de camino, una opción interesante en la convergencia de servicios es la que hace compatible la creación de una estructura integrada de los servicios a los usuarios con el mantenimiento de las estructuras separadas para el resto de sus actividades no relacionadas directamente con el público.

No existe una frontera delimitada entre biblioteca y centro de recursos para el aprendizaje y la investigación. No se trata tampoco de un mero cambio de nombre, puramente cosmético. Existe toda una gradación de relaciones de acercamiento y cooperación antes de optar por la convergencia total, y cada universidad debe encontrar la mejor fórmula para dotarse de un CRAI que reúna los requisitos idóneos para los miembros de su comunidad. En último término, lo importante es que —independientemente del grado de convergencia

---

<sup>4</sup> En un artículo que explica la convergencia de la biblioteca con el servicio de informática en la Anderson Graduate School of Management de la UCLA los autores puntualizan: "No perdimos una biblioteca sino que fuimos capaces de mejorar los servicios de la biblioteca tradicional. No perdimos un centro de cálculo sino que extendimos a nuevas facetas el soporte que presta" (Frاند y Bellanti 1999)

estructural— la universidad se haya dotado de los mecanismos para que los ámbitos implicados fijen objetivos y prioridades de manera conjunta y el usuario final pueda beneficiarse de una mejora de la calidad del servicio recibido.

"Se trata, realmente, de una cuestión de énfasis, de marca y de cultura institucional" (McDonald 1995).

## **2. La situación en España**

Durante los meses de febrero y marzo de 2003 se llevó a cabo una encuesta entre los directores de las bibliotecas universitarias españolas para disponer de información sobre el estado actual de cooperación entre la biblioteca y otros servicios de la universidad que deben coordinarse para que los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación alcancen todo su potencial.

El cuestionario constaba de 20 preguntas. Las respuestas debían de valorar — en una escala de 1 a 5— percepciones sobre diversos aspectos de las relaciones de la biblioteca con otros servicios universitarios: servicio de informática, servicio de información institucional, iniciativas digitales de soporte a la docencia, instituto de ciencias de la educación<sup>5</sup>. La última pregunta era abierta, y tenía la finalidad de recoger los proyectos en curso de las bibliotecas encuestadas.

De las 65 encuestas remitidas por correo electrónico se recibieron un total de 58 respuestas, cifra que representa el 89 % del total de las bibliotecas universitarias españolas. En todos los cuestionarios no siempre se respondieron todas las preguntas pero las respuestas son suficientemente abundantes para que las tendencias que se desprenden puedan ser consideradas significativas.

Los datos se presentan de manera agregada en los gráficos del anexo I

### **2.1. La Biblioteca y el Servicio de Informática**

El servicio de biblioteca y el servicio de informática de las universidades son, probablemente, los que afectan más directamente y más a menudo a profesores y estudiantes, bastante por encima de cualquier otro servicio de soporte académico.

Como los dos servicios tienen la misma meta —conectar estudiantes y profesores con la información que necesitan— el interés de la institución se

---

<sup>5</sup> En la encuesta no se ha abordado un apartado específico para valorar las relaciones entre la Biblioteca y el Servicio de Publicaciones a pesar de que este servicio es susceptible de formar parte de los CRAI. Es probable que estos servicios universitarios acaben convergiendo en un futuro próximo —si no lo han hecho ya— con los servicios de edición digital.



alcanza mejor cuando estas dos unidades trabajan estrechamente juntas (Wood y Walther 2000).

No tenemos constancia de proyecto alguno, en las universidades españolas, donde se dé una total convergencia entre el servicio de biblioteca y el servicio informático así que, en la primera pregunta de la encuesta, se intentó determinar el grado de cooperación existente entre ambos servicios.

De las 58 respuestas recibidas, la media de cooperación de las bibliotecas con los servicios informáticos se sitúa en 3,3, en una escala de 1 a 5.

En 5 casos (9%) se manifiesta que existe la máxima cooperación entre la biblioteca y el servicio informático, 20 (34%) valoran la colaboración como notable y 22 (38%) califican la colaboración con un 3, es decir que —sin ser muy estrecha— parece suficiente. En resumen, 47 bibliotecas (81%) han calificado sus relaciones de cooperación con los servicios informáticos como correctas, notables o excelentes.

Una buena relación con el Servicio de Informática — como señala la Biblioteca de la Universidad de Cádiz— se traduce en una mejora de las condiciones de trabajo, en la obtención de infraestructura con más facilidad, en la posibilidad de optimizar la situación tecnológica de la biblioteca y en la mejora en vistas a la consecución de resultados.

El resultado de esta pregunta podría parecernos, a primera vista, bueno, pero —sin querer pecar de pesimismo— debemos preguntarnos si podemos darnos por satisfechos con un nivel de cooperación 3 —suficiente— que es en el que coincide un mayor número de bibliotecas, 22 (38%). Buena parte de las estrategias —de presente y de futuro— de las bibliotecas está íntimamente unidas a las tecnologías de la información y la comunicación. Si la calificación que otorgamos al concepto de cooperación con nuestro "socio tecnológico", el servicio responsable de las tecnologías de la información y la comunicación, es simplemente de "aprobado", habrá que esforzarse mucho para mantener al servicio de biblioteca en la primera línea de la innovación, pues difícilmente podrá ofrecer todo su potencial, ni facilitar más y mejores servicios a sus usuarios, sin una fuerte implicación del servicio de informática.

La biblioteca digital requiere una infraestructura técnica muy sofisticada. Aunque las circunstancias varían de un campus a otro, en ningún lugar la biblioteca gestiona la suma total de esa infraestructura, ni nunca lo hará. Las bibliotecas han de confiar en las redes locales de campus que ni construirán ni gestionarán (Greenstein y Thorin 2002).

Resulta especialmente preocupante que en 11 (19%) de los casos el nivel de cooperación sea nulo, insuficiente o, en definitiva, se halle bajo mínimos. La biblioteca universitaria de hoy, opte o no por aproximarse al modelo de CRAI, no puede mantener un nivel de calidad aceptable sin un soporte efectivo en tecnologías de la información y de la comunicación y, por ello, es de vital importancia que —independientemente de su dependencia orgánica del servicio de biblioteca o del servicio informático— la biblioteca disponga del soporte informático adecuado.

La biblioteca necesita soporte informático para atender las aplicaciones propias de la biblioteca, para garantizar las comunicaciones y para atender al mantenimiento del equipamiento microinformático. Pero "mantenerse", a menudo significa "quedar atrás", de ahí que necesite, además, soporte informático para iniciar nuevos proyectos en solitario o en cooperación con otros servicios de la propia universidad o con otras bibliotecas.

Todas las actividades que englobamos bajo el concepto "soporte informático" son realizadas por perfiles profesionales distintos (responsables de proyecto, analistas, operadores, ...) de ahí que el personal asignado para atender las necesidades de soporte informático de la biblioteca pueda presentar diversas soluciones organizativas. Algunos ejemplos:

- todo el soporte está concentrado en personal dedicado a la biblioteca a tiempo completo, pero localizado en el servicio de informática.
- varias personas del servicio de informática dedican una parte de su tiempo a atender las aplicaciones de la biblioteca.
- una parte del soporte se realiza desde el servicio de informática y otra — generalmente el soporte a temas de microinformática— se realiza en la misma biblioteca.
- todo el personal de soporte informático está situado en la biblioteca.
- el soporte informático se halla parcialmente externalizado.

La segunda pregunta del cuestionario intentaba dilucidar si el servicio de biblioteca dispone de personal informático independiente del servicio de informática. Los ejemplos de organización que acaban de presentarse pueden hacer difícil responder con un sí o un no rotundos a esta pregunta, así que se optó por mantener la escala de valoración de 1 a 5.

En 30 bibliotecas universitarias (52%) el personal informático depende completamente del servicio de informática. En el otro extremo 13 respuestas (22%) indican que el personal informático es independiente del servicio de informática si bien en algunas de esas respuestas se añade la observación de que se trata de personal becario, probablemente destinado únicamente a temas de soporte microinformático.

Especialmente difícil puede considerarse la situación de 7 bibliotecas (12%) que manifiestan la dependencia absoluta de su personal informático del servicio de informática y, cruzando sus datos con la respuesta a la primera pregunta, señalan que el nivel de cooperación con ese servicio está por debajo de lo aceptable.

Cuando más arriba se ha mencionado el concepto de convergencia ya se apuntaba que lo importante no se halla tanto en la convergencia física, estructural, como en la convergencia de objetivos. Una de las preguntas estaba destinada a valorar hasta qué punto la gestión conjunta de la biblioteca y del servicio de informática agilizaría los procesos internos relacionados con las TIC. El 37% responde en el sentido de afirmar que esa gestión conjunta — efectivamente— agilizaría completamente la gestión. Si a ese porcentaje le

sumamos las respuestas de aquellos que lo consideran positivo o notablemente positivo, el porcentaje sube hasta el 83%.

En el otro extremo, un 17% de las bibliotecas valoran que esa hipotética gestión conjunta no agilizaría ni poco ni mucho esos procesos. Algunas de las respuestas aportan matizaciones:

- Una biblioteca complementa la respuesta: "la fórmula idónea para mejorar la calidad de los servicios es la asignación del personal con perfil informático dependiendo exclusivamente de la Biblioteca".
- Otra, si bien valora positivamente la bondad de la gestión conjunta, advierte "no en la situación actual".
- El desacuerdo de una tercera sobre esa hipotética gestión conjunta se debe al hecho de que el personal informático "quedaría completamente desconectado de su entorno natural (formación específica, etc.) y en último término podría ser muy perjudicial para la biblioteca".

El tema de la complejidad de gestión puede también representar un freno. De hecho, se han dado casos de "desconvergencia" en algunas universidades grandes del Reino Unido y de Estados Unidos, con mucho personal a cargo del servicio bibliotecario-informático único que no han podido liderar adecuadamente el macroequipo humano surgido de su convergencia.

Entre las opiniones negativas se encuentran algunas procedentes de las bibliotecas que ya disponen de excelentes relaciones con el servicio de informática. Si las relaciones informales funcionan bien ¿para qué complicarlas buscando una estructura más formal?

Los CRAI están pensados para que el usuario final reciba una mejor atención así que una de las preguntas estaba destinada a valorar si esa gestión conjunta iba a mejorar la calidad de la oferta de los servicios a los usuarios. Hasta un 84% de las respuestas señalan que, de alguna manera, esa gestión conjunta efectivamente mejoraría la calidad de la oferta de los servicios a los usuarios, mientras que el restante 16% no considera que esa gestión pueda aportar mejor calidad a la oferta.

La percepción sobre el grado de flexibilidad de la estructura organizativa pone de manifiesto que las bibliotecas de 32 universidades (55%) tienen algún tipo de dudas sobre la capacidad de sus instituciones para adaptarse a la situación propuesta que —recordémoslo— señala simplemente "cierto grado de integración", no una convergencia organizativa total. Por otro lado, en cambio, esa percepción de rigidez, de falta de capacidad de respuesta de las estructuras organizativas no se da en absoluto en 6 bibliotecas (11%) que consideran completamente posible esa integración.

La última pregunta del cuestionario permitía que las bibliotecas expusieran los proyectos y las líneas de actuación en curso en su estrategia para ser cada vez más parte activa y esencial del sistema de recursos para el aprendizaje y la

investigación. A continuación se relacionan algunos de esos proyectos en los que se trabaja conjuntamente con los servicios de informática:

- En la Universidad Autónoma de Madrid estudian la instalación de aulas de informática —gestionadas por el Servicio de Informática— en los locales de las bibliotecas, y han creado las primeras salas de trabajo en grupo con conexión a Internet. En la Universitat de les Illes Balears se trabaja conjuntamente con el Centro de Tecnologías de la Información para la gestión de los ordenadores de la nueva Biblioteca de Ciencias Sociales de forma coordinada con las aulas informáticas. En la Universidad de Almería se prevé un incremento de los ordenadores de uso público en la biblioteca.
- El préstamo de tarjetas de conexión inalámbrica para portátiles se ha implantado en la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Madrid, en la de Universitat Autònoma de Barcelona y en la de la Mondragón Unibertsitatea. La Universitat Politècnica de Catalunya también está estudiando la migración de los equipamientos TIC de sus bibliotecas a la tecnología Wireless.
- Se ha instalado una red local de impresoras a disposición de los usuarios en la Biblioteca de la Mondragón Unibertsitatea.

Mención aparte merecen las —cada vez más abundantes— salas informáticas de autoformación, gestionadas directamente por la biblioteca o de manera conjunta con el servicio de informática.

## **2.2. La Biblioteca y la información institucional**

Las universidades necesitan definir una estrategia documental que tenga en cuenta todas las fuentes de producción de información presentes en su seno, de ahí que la manera en que se gestiona la información institucional pueda representar un indicador de esa estrategia.

Para servir a su comunidad, una biblioteca debe de estar plenamente integrada en la infraestructura informativa de la institución a la que pertenece.

La biblioteca pone a disposición de los usuarios únicamente una parte de la información producida por la universidad: libros y publicaciones periódicas editadas por la institución, tesis y proyectos de investigación y también cierta cantidad de literatura gris producida en la universidad<sup>6</sup>. Sin embargo, son muchos los productores de información en la institución y no siempre es fácil conseguir alguna de estas informaciones, no tanto por que sean de uso restringido, sino porque su uso se convierte en restringido al no estar su difusión adecuadamente vehiculada.

---

<sup>6</sup> Las bibliotecas tienen un papel activo liderando proyectos de digitalización de tesis doctorales —véase el ejemplo de *Tesis Doctorals en Xarxa* (TDX) <http://www.tdx.cbuc.es/> — y de otros materiales producidos por la propia universidad.

La estructura organizativa tradicional de las universidades está diseñada pensando en la atención de los estudiantes presenciales. Del mismo modo que estos estudiantes presenciales tienen en la biblioteca un punto de referencia en donde pueden acceder a diversos servicios, se constata que los estudiantes no presenciales desean disponer de un único punto de contacto —una ventanilla única— que les brinde respuestas de todo tipo (administrativas, procedimentales, factuales, de información documental) de manera rápida y adecuada para resolver todas sus necesidades de información (Kazmer 2002).

El 84% de las bibliotecas se halla absolutamente desvinculado de la coordinación de los contenidos de la web institucional y únicamente en el 5% de los casos los contenidos de la web institucional se gestionan con la participación activa de la biblioteca.

A pesar de que la biblioteca reúne objetivamente unas condiciones especialmente atractivas para convergir con los puntos de información institucional —dispone de espacios, dispone de mostradores de información y dispone de un horario muy amplio—, a la pregunta de si la biblioteca gestiona los puntos de información institucional, el número de respuestas es contundente: el 94% indican que en absoluto esa gestión se realiza en el seno de la biblioteca.

El 36% de las bibliotecas valora que esa gestión conjunta de la biblioteca y del servicio de información institucional agilizaría completamente los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional y prácticamente el mismo porcentaje (33%) considera que esa opción es completamente positiva para mejorar la calidad de la oferta de servicios a los usuarios.

En relación a la percepción de la flexibilidad organizativa las respuestas ponen de manifiesto que el 58% de las bibliotecas universitarias dudan sobre la capacidad de sus instituciones para adaptarse a la situación propuesta, si bien un 13% consideran completamente posible esa integración.

Las posibilidades de colaboración de las bibliotecas universitarias en la gestión de la información parece que, en general, no atraen la atención de sus instituciones, si bien existen algunos ejemplos de liderazgo bibliotecario en estos temas:

- La Biblioteca de la Universidad Carlos III ha asumido la dirección técnica del Campus Global, el entorno web que permite el acceso personalizado a los recursos y servicios que ofrece la universidad para cada uno de los colectivos que integran la comunidad universitaria.
- La Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra acoge el Punto de Información al Estudiante que proporciona información sobre la organización, el funcionamiento y las actividades de la universidad así como también sobre la manera de realizar los trámites y las gestiones de los procedimientos académicos y de extensión universitaria.

- La Biblioteca de la Universitat de les Illes Balears realiza colaboraciones puntuales con el Servicio de Información y el Servicio de Comunicación para la creación de bases de datos locales de interés compartido en las cuales la biblioteca aporta su experiencia en la organización documental.

La biblioteca, a pesar de su "know how" como experta en organización y integración de la información, está ejerciendo un papel muy secundario como gestora o asesora de la organización de la información producida por otros ámbitos de la universidad.

Resulta significativa la respuesta de una biblioteca que —entre otros proyectos— señala: "continuar ofreciendo colaboración (hasta el momento despreciada) para la gestión de la web"

### **2.3. La Biblioteca y las iniciativas digitales de soporte a la docencia**

Todas las universidades ya han implementado —en mayor o menor medida— alguna actividad docente a la cual da soporte una plataforma digital. La convergencia de las TIC ha fomentado la convergencia entre la educación presencial y la educación a distancia y —en el ámbito bibliotecario— la convergencia entre los recursos impresos y los recursos electrónicos.

La biblioteca ha de estar en condiciones de facilitar y maximizar el uso de sus recursos en la enseñanza, el aprendizaje y las actividades de investigación de sus usuarios. Todas las iniciativas digitales de soporte a la docencia —servicios de producción de multimedia, materiales didácticos de campus virtual, apuntes electrónicos— parecen proyectos idóneos en los que pueden aunar esfuerzos bibliotecarios y docentes.

De hecho, las bibliotecas universitarias ya hace tiempo que asumieron el rol de formar y asesorar a sus usuarios acerca de la búsqueda y uso de la información, de ahí que los cursos de formación de usuarios estén presentes en todas las bibliotecas y en muchas de las encuestadas proyectan o disponen ya de aulas o áreas de autoaprendizaje de ofimática, de idiomas o de materias específicas (Universidad de Cantabria, Universidad de León, Universidad de Zaragoza, Universidad San Pablo-CEU, Universitat de les Illes Balears, Universitat de Vic, Universitat Jaume I,...).

Las bibliotecas están, hoy por hoy, poco implicadas en las iniciativas digitales de soporte a la docencia de sus universidades. De las respuestas se desprende que en el 65% de los casos el nivel de cooperación de la biblioteca con las iniciativas digitales de soporte a la docencia es bajo o nulo y únicamente 5 (9%) manifiestan que existe una altísima cooperación con las iniciativas digitales de soporte a la docencia de su universidad, mientras que el 26 % restante indican la existencia de alguna actividad de cooperación.

Diferentes autores coinciden en la opinión de que la cultura organizativa constituye el obstáculo principal al desarrollo de las relaciones entre la

biblioteca y el personal académico y se necesita tiempo para cambiar esta cultura. (Roes 2002).

Sin embargo, el resultado de una encuesta oficial llevada a cabo en el Reino Unido (the National Committee of Enquiry into Higher Education) predijo que las distinciones entre los grupos de personal están destinadas a convertirse cada vez más en irrelevantes en el futuro. También la Association of University Teachers publicó un documento de política llamado "Building the academic team" que habla de la erosión de las categorías históricas en la educación superior y la distinción entre personal académico y personal de soporte (Sheridan 2002).

Felizmente disponemos de ejemplos en los que la biblioteca participa de una manera más o menos activa en los proyectos digitales relacionados con la docencia. A continuación, algunas de las actividades en curso mencionadas en las respuestas del cuestionario:

- La Biblioteca de la UNED integra sus recursos electrónicos en el aula virtual y la Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya dispone de un espacio propio en el Aula Virtual totalmente gestionado por ella, que agrupa todos los recursos para el aprendizaje que el estudiante necesita para el desarrollo de cada asignatura.
- Entre las iniciativas concebidas como soporte a la formación presencial podemos mencionar *Aula Global*, portal académico de la Universidad Carlos III, a cargo de la biblioteca. En la Universidad de Barcelona la iniciativa de los *Dossiers electrònics*<sup>7</sup> es liderada por la Biblioteca y también es este el caso de los *Dossiers electrònics* de la Universitat de Lleida.
- Existe cooperación con el campus o aula virtual de su universidad en la Biblioteca de la Universidad de Cantabria, la de la Universidad de Córdoba y la de la Universidad San Pablo-CEU y, en la Biblioteca de la Universidad Europea de Madrid - CEES, está previsto dar acceso desde el programa de gestión de la biblioteca a los recursos y materiales de docencia.
- La Biblioteca de la Universitat Rovira i Virgili realiza proyectos y actuaciones conjuntas con el Servicio de Recursos Educativos de su universidad mientras que la Biblioteca de la Universitat de les Illes Balears ha iniciado la colaboración con Campus Extens en vistas a la creación y gestión de materiales didácticos en formato electrónico para educación a distancia.

Esta relación, que no es exhaustiva, muestra que la colaboración es ya una realidad, independientemente del grado de implicación, que probablemente podría ser más elevado.

---

<sup>7</sup> Las estadísticas globales de estos *Dossiers Electrònics* de la Biblioteca de la Universitat de Barcelona consultadas el 19/04/2003 facilitan los siguientes datos: 4.087 asignaturas, 4.924 dossiers, 57.192 documentos. Muy significativo el número de usuarios: durante el marzo del 2003 estos dossiers han sido consultados por un total de 304.639 estudiantes.

En paralelo al desarrollo de los recursos digitales docentes, las bibliotecas se han implicado en la producción de nuevos recursos digitales y tiene un papel activo liderando proyectos de digitalización de materiales producidos por la propia universidad.

El modelo de CRAI propone que la biblioteca tenga en sus instalaciones un servicio para la producción de material docente que de soporte al personal académico, y que se disponga de áreas de trabajo donde profesores y estudiantes, con el soporte de especialistas, puedan producir sus propios materiales.

El 65% de las bibliotecas universitarias no disponen de servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia. Únicamente 4 bibliotecas (7%) indican la existencia de ese servicio completamente desarrollado mientras que 13 bibliotecas más (23%) disponen de algún tipo de infraestructura que es susceptible en mayor o menor grado de realizar esa función.

Se resumen a continuación los proyectos desarrollados por las bibliotecas encuestadas:

- Uno de los casos más novedosos e interesante es el que presenta el Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat Politècnica de Catalunya, que ha puesto en marcha, en colaboración con el Instituto de Ciencias de la Educación y la empresa INTEL la *Factoria de recursos docents*. Este nuevo servicio, disponible en varias de las bibliotecas de la UPC, tiene por objetivo dar acceso al hardware y software necesarios para la creación de recursos docentes basados en las nuevas tecnologías, ofrecer el soporte de personal especializado en la creación de recursos docentes, incrementar los nuevos estándares de gestión de documentación digital y dar soporte a los cursos de formación del ICE y de la propia biblioteca.
- La Biblioteca de la Universitat de Girona dispone también de un servicio propio de producción multimedia y está iniciando un proyecto para dedicarlo también a la publicación de material docente. En la Biblioteca de la Universidad de Las Palmas la situación sería similar, también se dispone del servicio pero se requieren más recursos para poder desarrollarlo y dirigirlo tanto a la docencia como a la investigación.
- El Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona ha puesto en funcionamiento un servicio de Audio y Vídeo Digital en red. El servicio permite la difusión de contenidos en formato de “streaming” por la red de la universidad y consultable desde los ordenadores personales.
- Diversas bibliotecas están en proceso de consolidación y/o de ampliación de sus mediatecas: Universidad de León, Universidad de Salamanca, Universidad San Pablo-CEU Universidad Católica San Antonio de Murcia Universidad Miguel Hernández, Universitat Jaume I.



- Una iniciativa interesante es la de la Mondragón Unibertsitatea que —aparte del préstamo de tarjetas de conexión inalámbrica para portátiles que ya hemos mencionado— también ha puesto en funcionamiento un servicio de préstamo de cámaras digitales.
- En el programa de necesidades de la Biblioteca Central, el Servei de Biblioteca i Documentació de les Illes Balears prevé talleres de digitalización y creación de materiales didácticos multimedia, salas de información electrónica y espacios de utilización conjunta con el servicio de audiovisuales.
- La Biblioteca de la Universidad de León dispone de una sala de videoconferencias con capacidad para 70 personas.
- La Biblioteca de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura tiene un programa específico sobre uso del vídeo digital.
- La Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide prevé la integración de recursos como los videos digitales de los actos y conferencias celebrados en la universidad.

Vemos aquí, nuevamente, un sinfín de iniciativas que matizan en positivo el resultado de esta pregunta de la encuesta.

El 35% de las bibliotecas valora que la gestión conjunta del servicio de producción multimedia agilizaría totalmente los procesos relacionados con la producción y difusión del material didáctico, el porcentaje sube hasta el 86% si sumamos las otras respuestas positivas pero que han asignado a la respuesta una valoración menos absoluta. En el otro extremo, un 8% de las bibliotecas no consideran en absoluto esa necesidad.

Dado que la situación organizativa es diferente en cada universidad también las respuestas se contextualizan en esa realidad concreta. Así, por ejemplo, una de las respuestas se complementa con la valoración de que ambos servicios no tienen nada que ver ya que es su universidad el servicio multimedia tiene un alcance mayor que la producción de material didáctico.

Situados en el punto de vista de los usuarios, el 40% de las bibliotecas considera que esa gestión conjunta del servicio de producción multimedia mejoraría completamente la calidad de la oferta de servicios a los usuarios. Aquí, nuevamente, el porcentaje sube hasta el 86% si sumamos las otras respuestas positivas, mientras que un 4% de las bibliotecas no considera que esa gestión conjunta redundaría en la mejora de la calidad de la oferta de servicios a los usuarios.

En esta ocasión la percepción sobre el grado de flexibilidad de la estructura pone de manifiesto que únicamente 7 bibliotecas (13%) tienen dudas absolutas sobre la capacidad de sus instituciones para adaptarse a la situación propuesta y —en el otro extremo— 6 bibliotecas (11%) consideran completamente posible esa posibilidad de integración. Aquí las tendencias de valoración

mostradas anteriormente en referencia al servicio de informática y al servicio de información institucional son diferentes, hay una valoración más posibilista sobre este tema. Hasta el 68% de las respuestas estarían dentro de las valoraciones positivas.

## **2.4. La Biblioteca y el Instituto de Ciencias de la Educación**

Las respuestas a este grupo de preguntas se reducen a 42. Ello es debido a que no todas las universidades disponen de un Instituto de Ciencias de la Educación aunque, en algunos de esos casos, se ha respondido tomando como referente un ente que realiza o asume funciones similares. (Facultad de Psicopedagogía, Unidad de innovación educativa...)

El modelo CRAI propone la existencia de un punto de atención para el personal docente donde se le brinde asesoramiento sobre temas relacionados con el aprendizaje basado en recursos.

Siendo como es la biblioteca un servicio de soporte a la actividad docente no deja de sorprender que su relación con los institutos de ciencias de la educación sea tan baja. Únicamente 3 bibliotecas (7%) manifiestan tener una altísima cooperación con ese servicio, mientras que el 64% que reflejan un grado de cooperación de la biblioteca y el ICE bajo, muy bajo o inexistente.

En lo que se refiere a la gestión conjunta en vistas a agilizar procesos relacionados con la producción y difusión del material didáctico el 27 % es completamente favorable a esa posibilidad. El porcentaje sube hasta 73% si tomamos en consideración todas las valoraciones positivas. Un 12%, en cambio, no considera en absoluto positiva una gestión conjunta.

Cuando la misma pregunta se enfoca desde el punto de vista del usuario la tendencia es ligeramente más favorable: Las valoraciones positivas sumarían el 77% mientras que un 10%, no aprecia ventajas para el usuario.

En lo que respecta a la valoración de la situación organizativa, el 29% expone dudas absolutas sobre la capacidad de sus instituciones para adaptarse a la situación propuesta mientras que —en el otro extremo— el 12% de las bibliotecas consideran completamente posible la integración, cifra que únicamente se amplía hasta el 45% después de sumar las otras valoraciones positivas.

A continuación, dos ejemplos de iniciativas en las que las bibliotecas colaboran con el ICE de su universidad:

- La colaboración de la Biblioteca con el ICE de la Universitat Politècnica de Catalunya ha dado como resultado el nuevo servicio *La Factoria de recursos*, descrito más arriba. La biblioteca tiene, además, el proyecto de potenciar los cursos de formación mediante el ICE.

- La Biblioteca de la Universitat de Girona tiene entre sus objetivos estratégicos para el 2003 la creación del Centro de Recursos para el Aprendizaje entre la Biblioteca, el ICE y el Vicerectorado de Docencia, para la publicación del Portal del Estudiante con los recursos clásicos de biblioteca (bibliografías básicas con links al catálogo, recursos electrónicos y webs personalizados), apoyados con otros servicios existentes en la biblioteca como las aulas de autoaprendizaje de idiomas y formación, servicios de audio y vídeo digitales, etc. y las áreas de soporte TIC a la docencia del propio ICE.

## 2.5. La biblioteca como casa común

La encuesta no contemplaba preguntas sobre los recursos y servicios tradicionales de la biblioteca. REBIUN publica, desde 1994, un **Anuario estadístico de las bibliotecas universitarias y científicas españolas** donde queda bien recogida información referente a los recursos disponibles en los servicios bibliotecarios de las universidades españolas y datos cuantitativos sobre los servicios ofrecidos.

Las bibliotecas universitarias, pese a las inevitables restricciones económicas, han seguido una incuestionable vía de consolidación y mejora en buena parte gracias a la **cooperación bibliotecaria** en el seno de REBIUN y en el de los diversos consorcios bibliotecarios existentes.

En los últimos años las bibliotecas se han consolidado como servicios bien gestionados y bien valorados por sus usuarios. Han incrementado de manera significativa:

- las superficies dedicadas a biblioteca y los puestos de lectura a disposición de sus usuarios
- los fondos de monografías (en todo tipo de soportes)
- la consulta en sala o remota y el volumen de préstamos
- las suscripciones de publicaciones periódicas, en especial las revistas digitales
- el número de bases de datos y su consulta
- los servicios de información y referencia
- el volumen de las transacciones de los servicios de obtención de documentos
- los cursos de formación de usuarios — que dotan a los estudiantes de habilidades informacionales muy relacionadas con el aprendizaje activo—
- los recursos humanos que permiten que todo ello funcione correctamente

Un CRAI pone a disposición del usuario bajo el mismo techo — o bajo la misma interfície de comunicación— una serie de recursos que amplían y aportan valor a los servicios recibidos por la comunidad universitaria.

Hay en curso proyectos de nuevos edificios de biblioteca universitaria donde los servicios que se van a ofrecer encajan en buena medida en el modelo CRAI

(Universitat de les Illes Balears). En otros casos se trata de proyectos e iniciativas donde con los recursos presentes y poca inversión pueden ofrecerse los servicios de CRAI (Universidad de Sevilla, Universitat de Girona)

En la universidad el espacio es siempre un recurso escaso y debe ser planificado y gestionado con atención. Las bibliotecas son depositarias de una parte importante de ese espacio y con la paulatina implantación del modelo CRAI pueden demostrar que el aumento y la concentración de la oferta de servicios no están reñidos con la funcionalidad, la facilidad de uso y la economía operativa.

Las bibliotecas tienen un amplio historial de cooperación entre sí, que se remonta a tiempos anteriores a la creación de REBIUN o de los diferentes consorcios bibliotecarios existentes.

El panorama de la cooperación interna probablemente podría y debería mejorar, pero los proyectos mencionados son una muestra de la vitalidad de la cooperación existente entre biblioteca y otros servicios universitarios (Campus Virtual, ICE, Instituto de Idiomas, Servicio de Informática, Servicio de Recursos Educativos,...).

También es necesario señalar la presencia de algunas bibliotecas en los órganos de que han ido apareciendo en las universidades para coordinar los temas relativos a las nuevas tecnologías.

Sin embargo, a pesar de todas estas iniciativas, no debemos olvidar que las circunstancias no son las mismas en todos los casos, ni son no siempre positivas. Como se apunta en una de las respuestas "cada universidad vive un momento diferente y en la nuestra hoy por hoy no es fácil plantear estas iniciativas. Seguramente llegará el momento oportuno, y pretendemos estar preparados para ello".

## **2.6. A modo de resumen**

Para finalizar, se reúnen a continuación algunos de los resultados más significativos de la encuesta.

En **referencia a las relaciones con los servicios de informática** las bibliotecas efectúan las siguientes valoraciones:

- Las bibliotecas valoran mayoritariamente (81%) como correcta la cooperación con los servicios informáticos.
- En más de la mitad de las bibliotecas (52%) el soporte informático depende exclusivamente del servicio de informática y en el 19% de los casos la cooperación se percibe como insuficiente.

- El 83% considera que la gestión conjunta de la biblioteca y del servicio de informática agilizaría los procesos internos relacionados con las TIC.
- El 84% considera que la gestión conjunta de la biblioteca y del servicio de informática mejoraría la calidad de la oferta de servicios a los usuarios.
- El 55% considera que la estructura de su institución no es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración.

Con respecto a los servicios de **información institucional** las bibliotecas consideran:

- El 84% de las bibliotecas se halla absolutamente desvinculado de la coordinación de los contenidos de la web institucional.
- El 93% de las bibliotecas no gestiona en absoluto los puntos de información institucional.
- El 79% valora que la gestión conjunta de la biblioteca y del servicio de información institucional podría agilizar los procesos relacionados con la gestión y difusión de la información institucional.
- El 82% considera que esa opción es positiva para mejorar la calidad de la oferta de servicios a los usuarios.
- El 58% de las bibliotecas duda sobre la flexibilidad organizativa de sus instituciones para adaptarse a la situación propuesta.

Con relación a las **iniciativas digitales de soporte a la docencia** las bibliotecas valoran:

- En el 65% de las instituciones el nivel de cooperación de la biblioteca con las iniciativas digitales de soporte a la docencia es bajo o nulo.
- El 86% considera que la gestión conjunta de la biblioteca y las iniciativas digitales mejoraría la gestión.
- El 86% considera que la gestión conjunta de la biblioteca y las iniciativas digitales mejoraría la calidad de la oferta de servicios a los usuarios.
- El 68% valora que la estructura es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración.

En referencia a los **ICE** las bibliotecas indican:

- Únicamente el 35% manifiesta mantener alguna colaboración con el ICE.

- El 73% valora que la gestión conjunta de la biblioteca y ICE podría ser positiva.
- El 77% considera que la gestión conjunta de la biblioteca y el ICE mejoraría la calidad de la oferta de servicios a los usuarios.
- El 55% estima que la estructura no es suficientemente flexible para poder plantear cierto grado de integración.

### 3. Conclusiones

- Las bibliotecas mantienen un —en principio— aceptable nivel de colaboración con los servicios de informática (3,31 sobre 5), notablemente superior al que mantienen con las iniciativas digitales de soporte a la docencia (2,31 sobre 5) o con los ICE (2,16 sobre 5).
- Buena parte de las estrategias de las bibliotecas está íntimamente unida a las tecnologías de la información y la comunicación. Difícilmente podrán facilitar más y mejores servicios a sus usuarios sin una fuerte implicación de los servicios de informática por lo que resulta imprescindible incrementar el grado de cooperación que existe actualmente. Resulta especialmente preocupante que casi un 20% de las respuestas señalen que el nivel de cooperación es nulo, insuficiente o, en definitiva, se halle bajo mínimos.
- Las bibliotecas, a pesar de su "know how" como expertas en organización y integración de la información, están ejerciendo un papel muy secundario como gestoras o asesoras de la organización de la información producida por otros ámbitos de la universidad.
- Las bibliotecas están, hoy por hoy, poco implicadas en las iniciativas digitales de soporte a la docencia de sus universidades. De las respuestas se desprende que en el 65% de los casos el nivel de cooperación es bajo o nulo, y —con muy pocas excepciones— no se dispone de servicio propio de producción, organización y difusión de material didáctico multimedia.
- Las bibliotecas valoran positivamente las posibilidades de mejora gracias a la gestión conjunta con otros servicios y consideran que esa gestión conjunta va a redundar muy positivamente en los usuarios. En cambio, la percepción de las posibilidades de realizar algún cambio estructural de acercamiento son más bien bajas.
- Existe un número significativo de bibliotecas universitarias españolas — aunque ninguna de ellas se autodenomine "centro de recursos"— que no limita su oferta a poner a disposición de sus usuarios material bibliográfico en todo tipo de soportes y un parque informático más o menos abundante, y busca todo tipo de alianzas para seguir incrementando cuantitativa y cualitativamente los servicios que pone a disposición de la comunidad universitaria.

- Conseguir este tipo de alianzas no es siempre fácil. A menudo son el resultado del voluntarismo y la buena sintonía personal entre los responsables de los servicios, más que la consecuencia de una estrategia global de la institución.
- En este momento en el que el aprendizaje basado en el trabajo realizado en las aulas pierde predominio, los planificadores académicos tienen la oportunidad de tomar en consideración el gran potencial de los CRAI como agentes dinamizadores del cambio en el proceso de introducción del nuevo sistema de créditos europeo, y el papel central de las bibliotecas en este nuevo modelo.
- Cada universidad puede dotarse de un CRAI a la medida de sus necesidades y posibilidades. No se trata, a menudo, de grandes inversiones sino de decisiones organizativas encaminadas a la mejora de la calidad de los servicios en el entorno de aprendizaje. No se trata necesariamente de dotarlo de todos sus posibles recursos y servicios de una sola vez. Un CRAI se consolidará mejor paso a paso, a medida que van madurando los proyectos que lo conforman.
- Converger es "intentar encontrar un punto o un resultado común". La puesta en marcha de un CRAI es una oportunidad de aprovechar las sinergias de diferentes servicios para crear uno que sea más que la suma de sus integrantes.
- La relación de experiencias, proyectos y actividades en curso muestran que las bibliotecas universitarias españolas se han puesto en marcha para asumir el reto de ser parte activa en el nuevo paradigma educativo y han adoptado una aproximación proactiva intentando mostrar de que manera los recursos de la biblioteca pueden dar más valor a los entornos de aprendizaje.

## **Bibliografía**

Abbott, Christine M. Personal career development in converged services. *Librarian Career Development*. 1998; 6(3):28-35.

Abram, Stephen K. Planning for the next wave of convergence. *Computers in Libraries*. 2000 Apr; 20(4):46-53.

Allee, N y Savage, D C. Critical engagement: the merging of public health information resources. *Library Hi Tech*. 1998; 16(1):84-90.

Anglada i de Ferrer, Lluís M. Les biblioteques universitàries: evolució, tendències i reptes de futur. *Bibliodoc : Anuari de Biblioteconomia, Documentació i Informació*. 1999; 53-62.

Arora, R L y Lekhi, R. Multimedia applications to library and information centres. *Herald of Library Science*. 2000 Jul-2000 Oct 31; 39(3-4):191-4.

Biddiscombe, Richard. Managing the new learning agenda in a converged service environment. 20th IATUL Conference: "The Future of Libraries in Human Communication"; Chania, Greece. 1999. <http://www.iatul.org/conference/chanpap/biddisco.html>

Bundy, Alan. A window of opportunity: libraries and learning in the 21st century. Flexible Learning - the new paradigm; Gippsland. 2000. <http://www.library.unisa.edu.au/papers/window.htm>

Bulpitt, Graham. The Adsetts Centre at Sheffield Hallam University. The development of Learning Resource Centres for the future: Proceedings of a conference held at the Royal Institute of British Architects: HEDQF: SCONUL (Standing conference of national and university libraries); 1995. <http://www.heestates.ac.uk/Partners/HEDQF/LRCs.htm>

Deliberations on Learning and Teaching in Higher Education: Learning Resource Centres 1997. <http://www.lgu.ac.uk/deliberations/lrc/>

Frاند, J y Bellanti, R. Collaborative convergence: merging computing and library services at the Anderson Graduate School of Management at UCLA. Journal of Business and Finance Librarianship; 6 (2) 2000; 3-26.

Greenstein, Daniel y Thorin, Suzanne E. The Digital Library: A Biography. 2002 <http://clir.org/pubs/reports/pub109/contents.html>

Kazmer, Michelle M. Distance education students speak to the library: here's how you can help even more. The Electronic Library. 2002; 20(5):395-400.

Mandel, Carol. La transició cap a la integració: Incorporant la biblioteca digital a la biblioteca universitària de recerca. Traduccions del CBUC. 2002.

McDonald, Andrew. LRCs for the future. Introduction. The development of Learning Resource Centres for the future: Proceedings of a conference held at the Royal Institute of British Architects: Standing conference of national and university libraries. 1995. <http://www.heestates.ac.uk/Partners/HEDQF/LRCs.htm>

McKnight, Sue. Managing Cultural Change: the challenge of merging library services, curriculum development and academic professional development. IFLA Journal. 2002; 28(5/6):266-272.

REBIUN. Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación: Un nuevo modelo de biblioteca universitària. Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas 2003.

REBIUN. Plan estratègic (2003-2006). 2002. <http://www.crue.org/rebiun/PlanEstrategico.pdf>.

Rizzo, Joseph C. Finding your place in the information age library. New Library World. 2002; 103(1182/1183):457-466.

Roes, Hans. Digital Libraries and Education: Trends and Opportunities. D-Lib Magazine. 2001 Jul-2001 Aug 31; 7(7/8). <http://www.dlib.org/dlib/july01/roes/07roes.html>

Salvesen, Helge. The Quality Management of Norwegian Universities and its Influence on University Libraries. LIBER Quarterly. 2002; 12(2/3):185-191.

Sheridan, Dorothy. Combining Teaching and Library Work. LIBER Quarterly. 2002; 12(2/3): 175-184.

Sidgreaves, Ivan. Convergence - an update. Relay. 1995; (42):3-9.

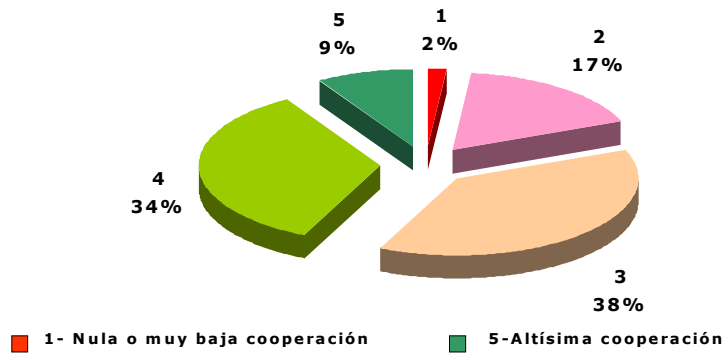
Wood, Patricia A. and Walther, James H. The future of academic libraries: changing formats and changing delivery. The Bottom Line: Managing Library Finances. 2000; 13(4):173-181.



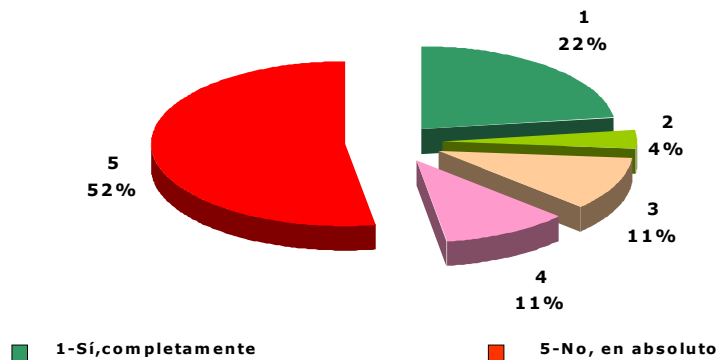
## **Anexo**

### **CUESTIONARIO SOBRE LA BIBLIOTECA COMO CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

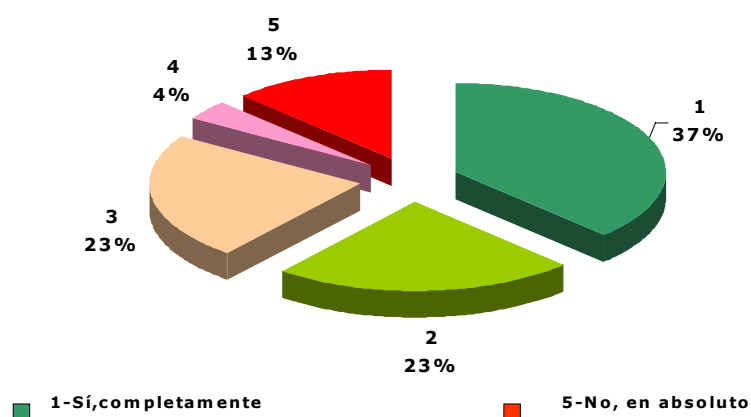
**1.¿QUÉ GRADO DE COOPERACIÓN EXISTE ENTRE LA BIBLIOTECA Y EL SERVICIO DE INFORMÁTICA? (Valoración entre 1 y 5)**



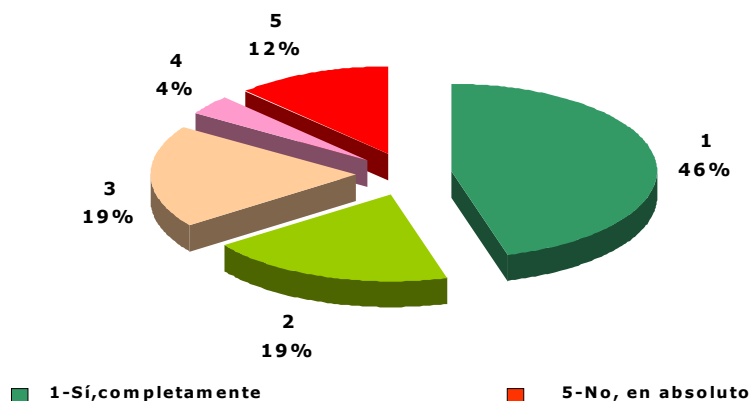
**2-¿DISPONE LA BIBLIOTECA DE PERSONAL INFORMÁTICO INDEPENDIENTE DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD? (Valoración entre 1 y 5)**



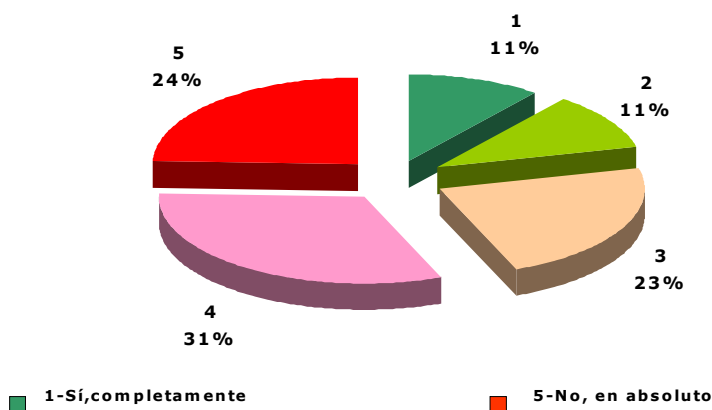
**3- ¿LA GESTIÓN CONJUNTA DE LA BIBLIOTECA Y DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA AGILIZARÍA LOS PROCESOS INTERNOS RELACIONADOS CON LAS TIC? (Valoración entre 1 y 5)**



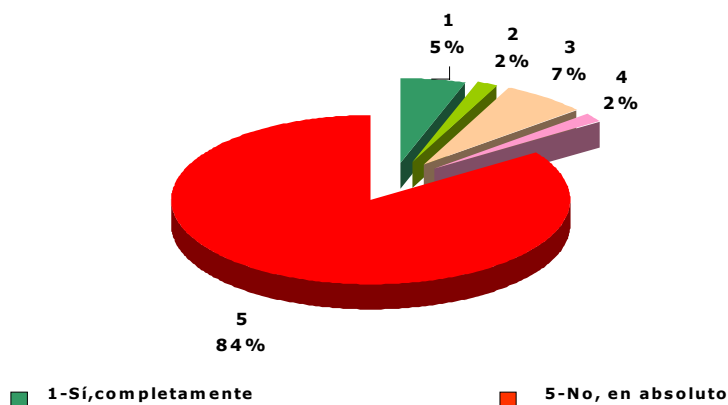
**4- ¿LA GESTIÓN CONJUNTA DE LA BIBLIOTECA Y DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA MEJORARÍA LA CALIDAD DE LA OFERTA DE SERVICIOS A LOS USUARIOS? (Valoración entre 1 y 5)**



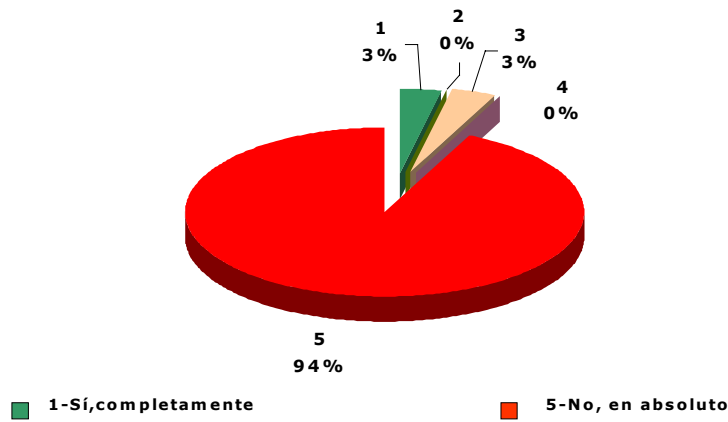
**5-¿LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA UNIVERSIDAD ES SUFICIENTEMENTE FLEXIBLE PARA PODER PLANTEAR CIERTO GRADO DE INTEGRACIÓN DE LA BIBLIOTECA Y EL SERVICIO DE INFORMÁTICA? (Valoración entre 1 y 5)**



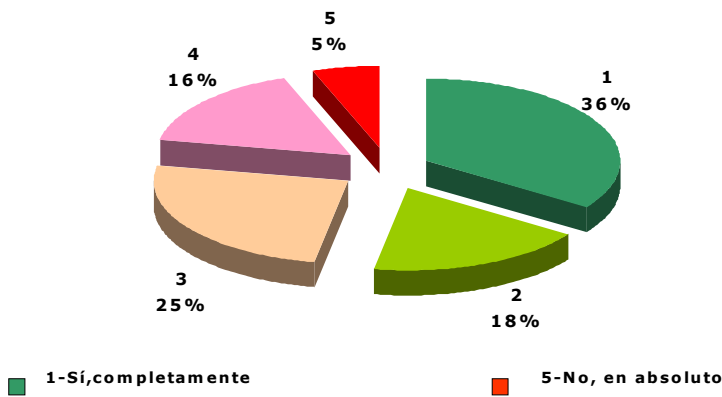
**6-¿SE OCUPA LA BIBLIOTECA DE LA COORDINACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LA WEB INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD? (Valoración entre 1 y 5)**



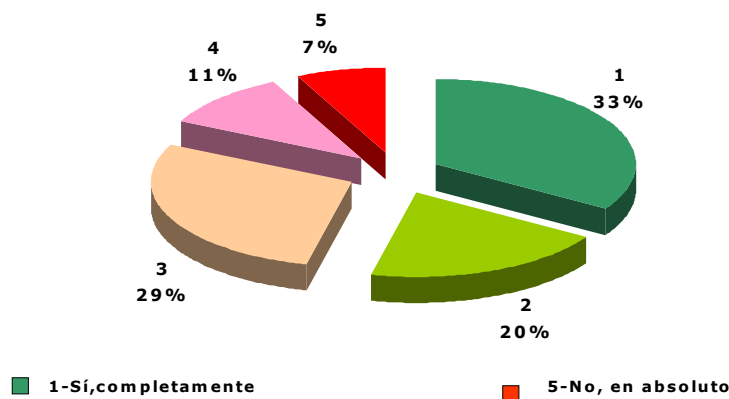
**7-¿GESTIONA LA BIBLIOTECA LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL? (Valoración entre 1 y 5)**



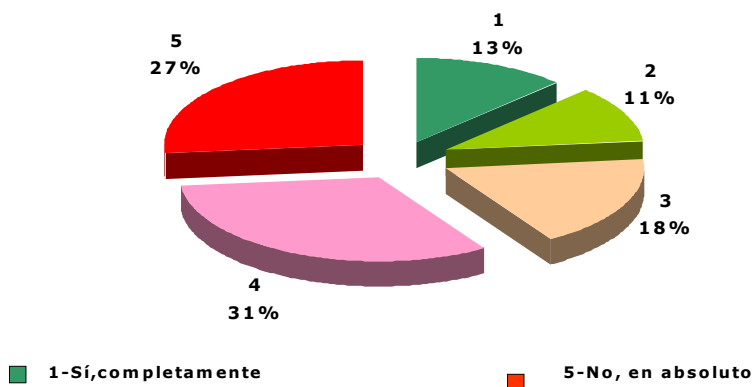
**8-¿LA GESTIÓN CONJUNTA DE LA BIBLIOTECA Y DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL AGILIZARÍA LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL? (Valoración entre 1 y 5)**



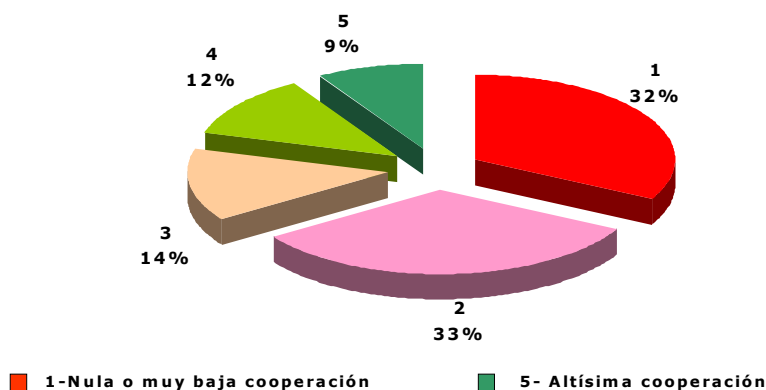
**9-¿LA GESTIÓN CONJUNTA DE LA BIBLIOTECA Y DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL MEJORARÍA LA CALIDAD DE LA OFERTA DE SERVICIOS A LOS USUARIOS? (Valoración entre 1 y 5)**



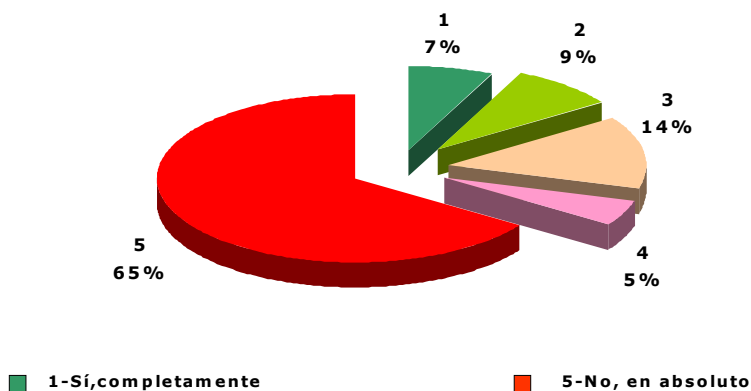
**10-¿LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA UNIVERSIDAD ES SUFICIENTEMENTE FLEXIBLE PARA PODER PLANTEAR CIERTO GRADO DE INTEGRACIÓN DE LA BIBLIOTECA Y EL SERVICIO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL?  
(Valoración entre 1 y 5)**



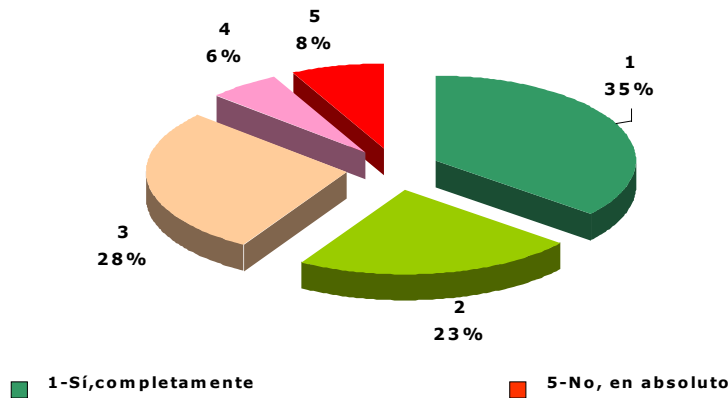
**11-¿QUÉ GRADO DE COOPERACIÓN EXISTE ENTRE LA BIBLIOTECA Y LAS INICIATIVAS DIGITALES DE SOPORTE A LA DOCENCIA?  
(Valoración entre 1 y 5)**



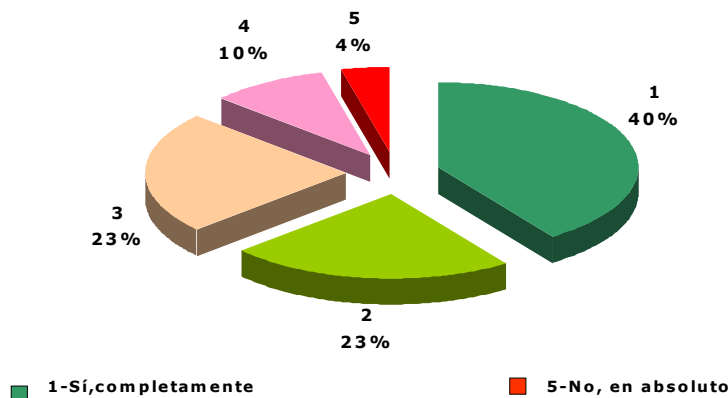
**12-¿DISPONE LA BIBLIOTECA DE UN SERVICIO PROPIO DE PRODUCCIÓN, ORGANIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO MULTIMEDIA?  
(Valoración entre 1 y 5)**



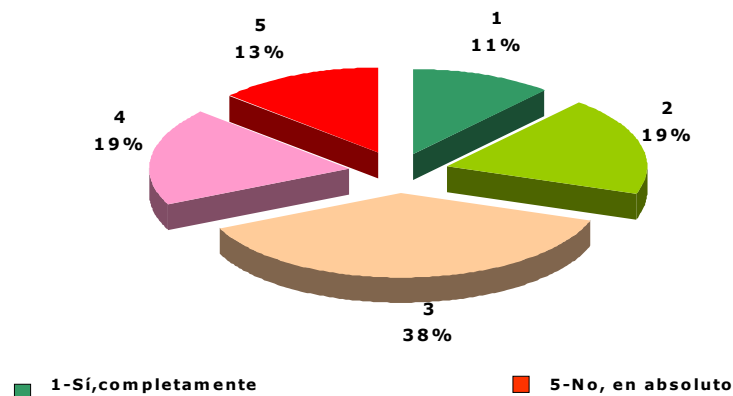
**13-¿LA GESTIÓN CONJUNTA DE LA BIBLIOTECA Y DE UN SERVICIO DE PRODUCCIÓN MULTIMEDIA AGILIZARÍA LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DEL MATERIAL DIDÁCTICO?  
(Valoración entre 1 y 5)**



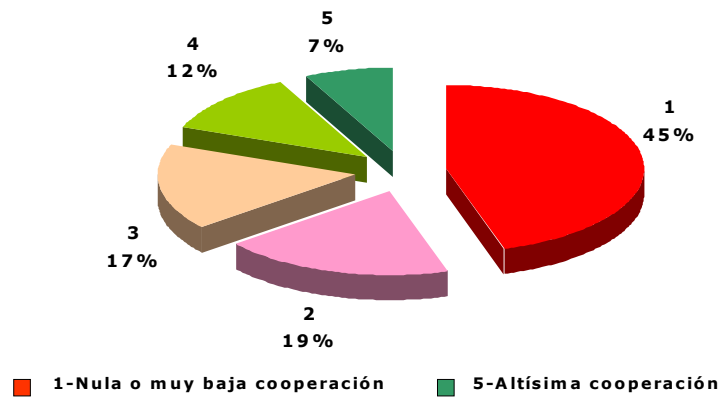
**14-¿LA GESTIÓN CONJUNTA DE LA BIBLIOTECA Y DE UN SERVICIO DE PRODUCCIÓN MULTIMEDIA MEJORARÍA LA CALIDAD DE LA OFERTA DE SERVICIOS A LOS USUARIOS?  
(Valoración entre 1 y 5)**



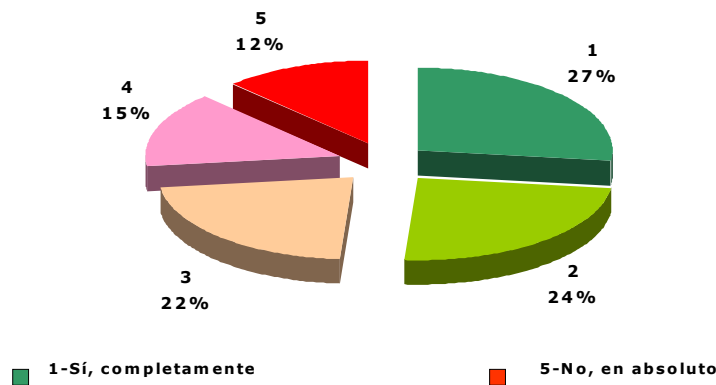
**15-¿LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA UNIVERSIDAD ES SUFICIENTEMENTE FLEXIBLE PARA PODER PLANTEAR CIERTO GRADO DE INTEGRACIÓN DE LA BIBLIOTECA Y LAS INICIATIVAS DIGITALES DE SOPORTE A LA DOCENCIA?  
(Valoración entre 1 y 5)**



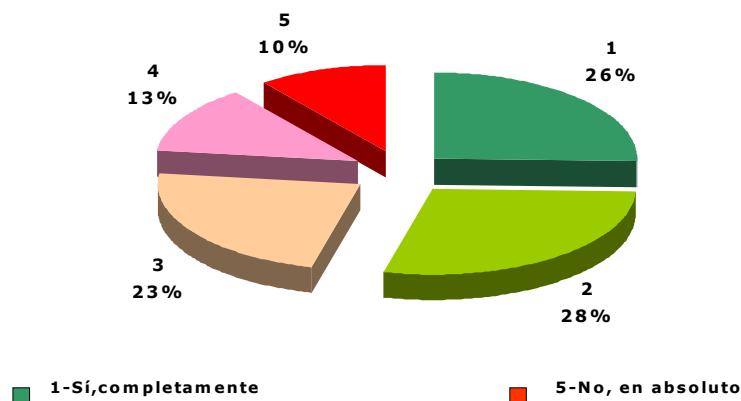
**16-¿QUÉ GRADO DE COOPERACIÓN EXISTE ENTRE LA BIBLIOTECA Y EL ICE? (Valoración entre 1 y 5)**



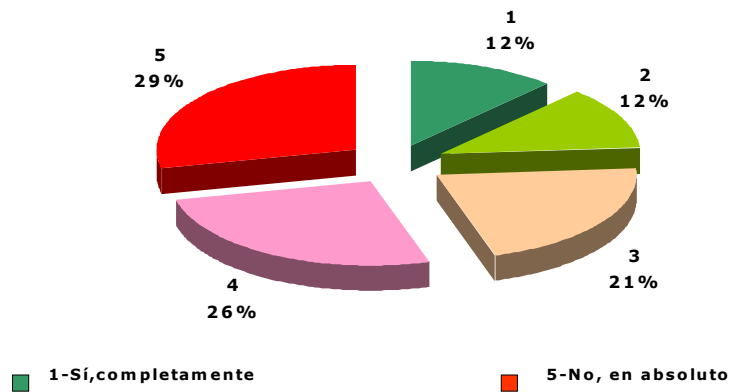
**17-¿LA GESTIÓN CONJUNTA DE LA BIBLIOTECA Y DEL ICE AGILIZARÍA LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DEL MATERIAL DIDÁCTICO? (Valoración entre 1 y 5)**



**18-¿LA GESTIÓN CONJUNTA DE LA BIBLIOTECA Y DEL ICE MEJORARÍA LA CALIDAD DE LA OFERTA DE SERVICIOS A LOS USUARIOS? (Valoración entre 1 y 5)**



**19-¿LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA UNIVERSIDAD ES SUFICIENTEMENTE FLEXIBLE PARA PODER PLANTEAR CIERTO GRADO DE INTEGRACIÓN DE LA BIBLIOTECA I EL ICE?  
(Valoración entre 1 y 5)**



**20-¿QUÉ PROYECTOS/LÍNEAS DE ACTUACIÓN TIENE EN CURSO LA BIBLIOTECA EN SU ESTRATEGIA PARA SER CADA VEZ MÁS PARTE ACTIVA Y ESENCIAL DEL SISTEMA DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN? (POR EJEMPLO: AULAS DE AUTOAPRENDIZAJE (DE IDIOMAS...), SERVICIOS DE AUDIO Y VÍDEO DIGITAL, ÁREAS DE SOPORTE TIC A LA DOCENCIA, ETC)**