

Un modelo CRAI en biblioteca científica con enfoque innovador para incidir en el postgrado

A CRAI model in a scientific library with an innovative approach to influence the postgraduate course

Dayamí Roque Chao¹, Daiky Valenciaga Gutiérrez²

Resumen

Como parte del proceso de transformación de las bibliotecas en CRAI se presenta el modelo creado en el Instituto de Ciencia Animal. La elaboración de un proyecto, con la aprobación institucional para su desarrollo, es el punto de partida de la materialización de la idea que nace con la integración de los intereses del departamento de postgrado y la misión social de la biblioteca en la actualidad. Particulariza al modelo, su concepción basada en los principios de innovación social. La biblioteca en su carácter público y social, proyecta su actividad científica informativa en busca de la eficiencia de los servicios que brinda, la asistencia socioeducativa y la construcción de valores a favor del progreso social. La creación de productos y herramientas de utilidad para el profesor y especialmente el estudiante y la organización de los servicios son la novedad de las ofertas. Se implementan métodos que evalúan el grado de aceptación y efectividad de las iniciativas desarrolladas para inducir el proceso de mejora continua. Como resultados se espera agregar valor a la actividad científica-informativa de la institución, contribuir positivamente al desarrollo exitoso de los programas académicos en oferta y aumentar el prestigio nacional e internacional de la actividad de postgrado.

Palabras clave: CRAI, Innovación social, Postgrado

¹ Instituto de Ciencia Animal (ICA), Cuba, droque@ica.co.cu

² Instituto de Ciencia Animal (ICA), Cuba, dvalenciaga@ica.co.cu

Abstract

As part of the transformation process of the libraries in CRAI, the model created in the Institute of Animal Science is presented. The elaboration of a project, with the institutional approval for its development, is the starting point of the materialization of the idea that is born with the integration of the interests of the postgraduate department and the social mission of the library at present. It particularizes the model, its conception based on the principles of social innovation. The library, in its public and social character, projects its scientific informative activity in search of the efficiency of the services it provides, socio-educational assistance and the construction of values in favor of social progress. The creation of products and tools useful for the teacher and especially the student and the organization of services are the novelty of the offers. We implement methods that evaluate the degree of acceptance and effectiveness of the initiatives developed to induce the process of continuous improvement. As results, it is expected to add value to the scientific-informative activity of the institution, contribute positively to the successful development of the academic programs on offer and increase the national and international prestige of the postgraduate activity.

Keywords: CRAI, Social innovation, Postgraduate

Introducción

En la actualidad el papel de las universidades es innovar en la actividad docente-educativa para garantizar el aprendizaje de los estudiantes con óptima calidad.

Países avanzados en la innovación educativa como EEUU, Reino Unido y Holanda han implementando nuevos modelos de biblioteca universitaria basados, sobre todo, en dos actuaciones: la transformación de la biblioteca presencial en un centro abierto durante amplios horarios con recursos disponibles para el aprendizaje de todo tipo y 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 este sentido, 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.

El nuevo modelo educativo exige la creación de los CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación) que tendrán cada vez más una incidencia mayor en la

calidad y el prestigio de la docencia e investigación de la universidad. La biblioteca, antes un servicio de segundo “orden”, se convierte ahora en un elemento estratégico de la propia universidad.

El núcleo o centro de un CRAI no es el objeto libro sino el sujeto, el usuario, los profesores y los estudiantes y principalmente aquella actividad que los une: el proceso de aprendizaje. La biblioteca deja de ser un espacio con libros en espera de ser consultados y leídos, y se convierte 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.

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.

En un CRAI el usuario lo encuentra todo de una manera integrada, comunica sus necesidades de aprendizaje e investigación, conoce los recursos disponibles, utiliza de forma adecuada los recursos y se siente satisfecho de ellos, gana y aprovecha el tiempo que dedica a la gestión de su proyecto de aprendizaje, recibe más recursos y servicios, puede escoger mejor y recibe más calidad, adquiere autonomía y organización en su actividad académica. En sentido general vive más intensamente la universidad.

No existe un modelo de CRAI extensible a todas las Universidades debido a que los servicios que se ofrecen tienen necesariamente que adaptarse o converger con los objetivos institucionales.

En este contexto comienza la idea en el Instituto de Ciencia Animal (ICA) de crear un proyecto que transformara la biblioteca en un CRAI. Los objetivos que particularizan este acontecimiento, centran la integración de la biblioteca con la actividad de

postgrado, el perfeccionamiento de los servicios y el suministro de un mejor confort de la tecnología y del local.

Un modelo CRAI en Biblioteca científica

El Instituto de Ciencia Animal (ICA), es un centro de investigación del área del conocimiento agropecuario que pertenece al Ministerio de Educación Superior (MES). Su actividad fundamental es la investigación y el postgrado. Cuenta con personal de alta preparación científica que ejerce actividad docente en los programas de superación posgraduada y compite con la oferta de cursos especializados, diplomados, maestrías y doctorados que avalan el prestigio nacional e internacional de la Institución.

Los procesos de acreditación de los programas de postgrado en Cuba exigen un componente de apoyo con información, tecnología y confort para los estudiantes y profesores. En este sentido, la biblioteca participa con el suministro de información científico-técnica y con la capacitación en el uso de las TIC dirigida a crear habilidades y destrezas para la búsqueda de información del personal científico y académico que se integra a los programas docentes institucionales. La disponibilidad y calidad de los servicios de información que se brindan aportan al proceso de evaluación de los programas académicos de la institución. La disposición de una Infraestructura tecnológica adecuada, óptimas condiciones del local para el estudio y personal bibliotecario preparado, son percepciones tangibles del Modelo CRAI que se establece actualmente en el área de la biblioteca.

Un factor importante y favorable para la implementación del CRAI, lo sustenta la práctica de una estructura que inserta a la biblioteca dentro del departamento de postgrado y la exigencia del MES en cumplir como objetivo la transformación de las entidades de información en un modelo superior. La elaboración de un proyecto, con la aprobación institucional para su desarrollo, es el punto de partida de la materialización de la idea. El papel ego centro del mismo, lo define el principal responsable de la actividad de postgrado en el ICA. Y esta condición, donde prevalece el interés directo por implementar mejoras en los servicios que se ofertan a los estudiantes, ha sido el éxito del hacer para satisfacer, y consecuentemente del cambio para mejorar.

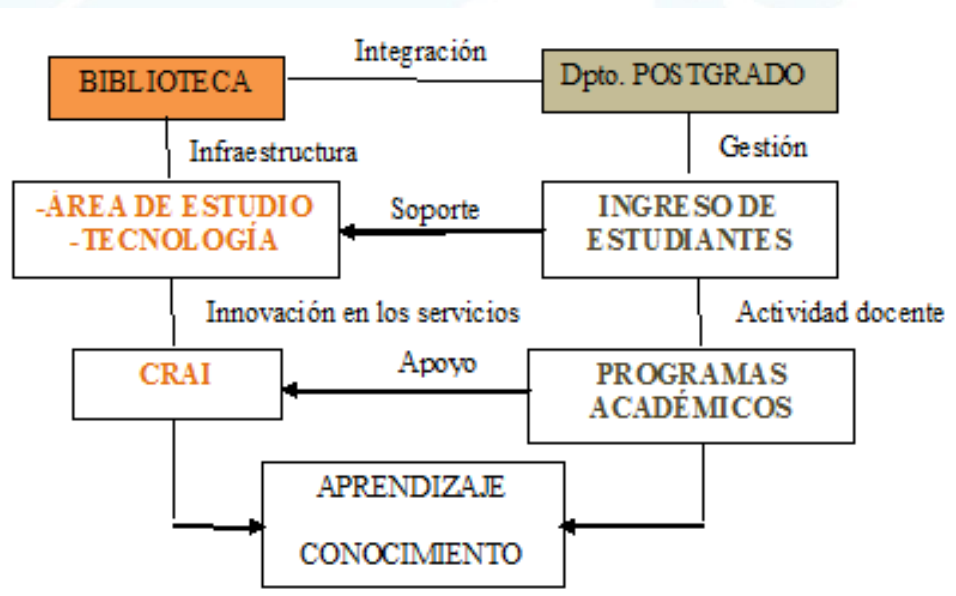


Figura 1. Estructura funcional del CRAI

En la actualidad es una fortaleza para un Instituto de investigación, adscrito al MES, contar con un área para la estancia del estudiante que favorezca el estudio, la atención y la orientación de necesidades y que viabilice el aprendizaje en aras de fomentar la calidad del desarrollo de las investigaciones. Un documento tesis bien escrito, con el aval de referencias bibliográficas actualizadas y confiables, es patrimonio científico de la entidad. La disponibilidad de consulta en formato impreso o digital de estas fuentes de información, son garantía de la continuidad y credibilidad científica de las venideras investigaciones. La biblioteca como CRAI, incorpora servicios que van más allá de orientar la búsqueda y recuperación de información para los trabajos de investigación. Ahora, ésta asume el reto de enseñar disposiciones, normas, metodologías que son herramientas imprescindibles para el desarrollo eficiente de los profesionales en su misión de legar su labor científica. Enseñar para aprender y hacer con calidad es el eslogan que nos identifica.

Metodología

Particularidades de la oferta CRAI

El modelo CRAI que se presenta, basa sus principios en el concepto innovación social, dentro del marco de la prestación de servicios y sobre la base de la gestión de la

información y la transferencia de conocimientos. La biblioteca en su carácter público y social, proyecta su actividad científica informativa en busca de la eficiencia de los servicios que brinda, la asistencia socioeducativa y la construcción de valores a favor del progreso social.

El principal objetivo del modelo es orientar al profesor y al estudiante en función de incidir en el proceso enseñanza-aprendizaje y en el desenvolvimiento exitoso de las funciones sociales de cada uno. Las iniciativas con este enfoque, añaden valores como la habilidad, la destreza y la confianza de los individuos en el ejercicio de la actividad académica, la calidad de la creación de sus obras científicas y en sentido general la culturalización en el uso correcto de la información y su acceso a través de las tecnologías en existencia.

Actualmente los servicios que brinda la biblioteca como CRAI se basan en la creación de productos o herramientas de utilidad para el matriculado en los programas de postgrado. La confección de un manual de orientación para el estudiante que los aproxime a la vida o funcionamiento institucional para un mejor desenvolvimiento personal es un medio que viabiliza la comunicación con el estudiante. Esta iniciativa unida a la idea de contar con la plantilla para elaborar el documento tesis y con el formato de presentación para ejercer la exposición de seminarios, define un servicio de atención capaz de desarrollar autonomía en la movilidad o acción del estudiante. Obviamente, la oferta de este tipo de servicio conduce a una participación más educativa e integral, el estudiante intuitivamente aplica el conocimiento que recibe y el NO SÉ deja de ser un obstáculo para hacer.

El diseño de un servicio de alerta con diseminación selectiva de la información, según el interés temático del estudiante, aporta actualidad y novedad al proyecto tesis que éste desarrolla. La observación en el medio publicitario Internet, es el método que se emplea para informar, durante el período del ejercicio de la tesis. El estudiante partícipe de los servicios del CRAI, cuenta con la opción de matricular cursos que lo instruyen en la labor de buscar y recuperar literatura científico-técnica confiable para avalar las investigaciones. Pero no es menos cierto, que el espacio dedicado a esta actividad, por

lo general, se encuentra limitado por el tiempo del estudiante. Mantener la revisión constante de las publicaciones se convierte en una tarea difícil. Entonces, la oferta al estudiante de recibir el aviso sobre nuevas publicaciones del tema, mientras realiza otras actividades, constituye una oportunidad. La actualidad del tema de tesis desde el inicio hasta el final del proyecto tributa calidad a las investigaciones y el documento tesis queda escrito con la actualidad del momento.

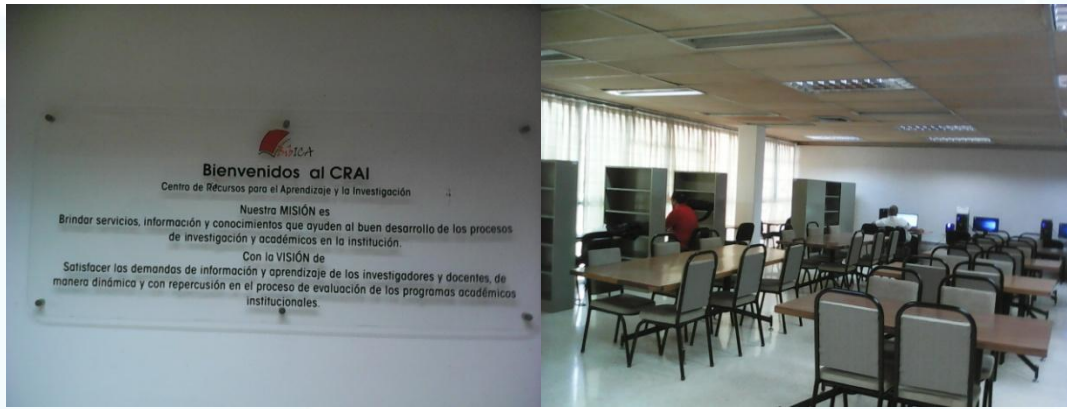
Para el estudiante, una tarea engorrosa es el proceso de normalización de las referencias bibliográficas y en este sentido la biblioteca como CRAI brinda servicios de asesoría y consultoría. Enseñar a través de cursos, el uso de gestores bibliográficos para que se comprenda y aplique el conocimiento adquirido por el estudiante, en muchos casos, no es suficiente. El servicio de asesorar con la metodología de la práctica guiada, hace que el estudiante tome una posición ventajosa y adquiera las competencias necesarias para dar solución a la labor a enfrentar. De esta manera, el saber hacer se impone y el docente se apropia de las herramientas necesarias que lo hacen triunfar en el entorno académico.

La proyección de los servicios del CRAI no sólo direcciona sus objetivos con fines de colaboración y ayuda a la actividad de postgrado en la institución sino que también incorpora iniciativas para el entorno externo, el cual agradece las acciones de colaboración informativa, dotadas de gran repercusión social.

El programa de atención a estudiantes de enseñanza media y pre-universitario, es parte de los servicios CRAI. El objetivo del programa es promover el uso de algunos documentos que posee la biblioteca y que son de mayor utilidad para otros niveles de enseñanza. En el contexto social, brindar servicios que colaboren con el proceso de aprendizaje en las escuelas de la provincia, contribuye a la mejor preparación de los estudiantes y a la buena formación para su proyección futura. Dirigir la atención a profesores de secundaria básica y pre-universitario con el fin de incidir positivamente en el aprendizaje del estudiante, suscita el rescate de valores, inmerso en la adquisición de conocimientos válidos que consecuentemente tributan al crecimiento de profesionales en el país. En este sentido, el camino se abre hacia la superación posgraduada, razón que

sustenta nuestra misión fundamental. Trabajamos para el ser humano y lo hacemos pensando desde el adolescente que con el cursar del tiempo se transforma en adulto.

En un CRAI, una de las opciones con valor para el usuario es la distribución efectiva del espacio físico de la biblioteca para brindar mejores servicios. En este sentido, se organiza el área para ejercer la lectura, en varios puestos de trabajo que responden a necesidades diferentes de los estudiantes. Se mantiene el espacio abierto para el estudio y la lectura y se estructuran puestos con la opción de realizar el estudio individual acompañado de su computadora personalizada, la opción de reservar una computadora de acceso público y un espacio para el intercambio Estudiante-Tutor. El horario de la biblioteca se logra extender con el servicio WIFI en áreas externas y se plantea la materialización del diseño de un servicio de local con modalidad de reservado para que el estudiante pueda practicar el discurso, acceder a la información en la red y realizar labores académicas en colectivo o individual en cualquier horario.



Resultados y Discusión

El papel del bibliotecario en el nuevo modelo

El profesional de la información en la era de la informatización y la explosión bibliográfica necesariamente tiene que jugar un papel activo, integrador y participativo en acciones de enseñanza-aprendizaje. El avance de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es la causa principal que induce el cambio del rol del bibliotecario. La constante evolución de disímiles herramientas de información, imponen la dinámica de indagar su uso para propiciar acciones de orientación y asesoría a profesionales de

diferentes áreas del conocimiento, con la finalidad de hacer más eficiente y eficaz el consumo de información dirigido a satisfacer necesidades.

El bibliotecario con su afán de brindar mejores servicios, comienza a crear, tener iniciativas propias y hasta generar ideas que derivan la elaboración de proyectos. Como profesional de la información, inmerso en una perspectiva social y cultural, se convierte en asesor, consejero, en un innovador-emprendedor, dotado de capacidades para resolver problemas informacionales. Integrado a la misión fundamental de la entidad a la cual pertenece, asume un papel protagónico, transforma su ser en objeto clave. El rol de atesorar literatura científico-técnica para prestar se minimiza y la actividad que prevalece y lo caracteriza es enseñar para desarrollar capacidades personales, acompañadas de progreso intelectual.

En el modelo CRAI que se presenta, el personal bibliotecario asume el compromiso de formar en los estudiantes de postgrado habilidades y competencias informacionales, de diseñar servicios con valor que favorezcan la movilidad y actividad de los cursantes en los programas académicos. El bibliotecario investiga, compila, redacta documentos, elabora herramientas infotecnológicas que garantizan la adecuada preparación y la calidad de la actividad docente. Se convierte en consultante para ayudar a la toma de decisiones de sus usuarios. Interviene como vocero y promotor de las actividades del postgrado, facilitando la comunicación y el intercambio abierto con el estudiante.

El punto de partida del bibliotecario para innovar en los servicios y productos del nuevo modelo de biblioteca es el estudiante de postgrado, ente que en el medio académico, precisa del uso de ofertas innovadoras, imprescindibles para el buen desarrollo de su vida profesional.

Percepción de la aceptación social

El éxito de un proceso centrado en innovaciones sociales con planes de mejora en los servicios se desarrolla en los principios de utilidad y satisfacción. Las iniciativas innovadoras se deben someter a evaluaciones de carácter social para definir efectividad

y decidir a ciertas mantener o no la oferta del producto o servicio creado. Cuando se comprueba que una innovación tiene aceptación en la sociedad, la política de desarrollo de la oferta, necesariamente tiene que centrar la mejora continua para asegurar la calidad, la eficiencia y la usabilidad.

En este sentido, el modelo CRAI que transforma a la biblioteca del ICA, incorpora métodos de retroalimentación que permiten medir el grado de aceptación y efectividad de las iniciativas desarrolladas. La disponibilidad de una carta a la mano, con el anuncio de los servicios CRAI es una de las herramientas que permite percibir el interés del usuario por un servicio o producto.

Éste utensilio, del mundo de la gastronomía que se emplea para ordenar un plato, en el ambiente académico, funciona para el estudiante como un catálogo facilitador de opciones. El acto de indagar o hacer uso de un servicio por parte del usuario, para el bibliotecario es un indicio de aceptación y por tanto una orden para continuar y mejorar la oferta.

El diálogo o intercambio directo con el estudiante, es otro método de retroalimentación que se emplea para evaluar la satisfacción del usuario. La respuesta que se obtiene por parte de éste, se toma en cuenta y se valora para tomar decisiones.

Además de estos métodos o herramientas de respuesta inmediata, se aplican como parte del sistema de la calidad implementado en la biblioteca, otras herramientas de evaluación como: la encuesta y el libro de visitas con la recepción de las opiniones del usuario. La estadística del uso de los servicios, también es fuente de evaluación considerada para medir el grado de usabilidad de nuestras ofertas.

Conclusiones

La transformación de una biblioteca especializada perteneciente a un centro de investigación que actualmente incorpora la visión de convertirse en entidad I+D+i, sin dudas es un factor clave que debe tener permanencia y continuidad. Las iniciativas innovadoras en los servicios de información, agregan valor a la actividad científica de la institución y aportan social y económicamente valiosos beneficios.

La idea de un modelo CRAI, integrado al Departamento de Postgrado y Relaciones Internacionales, cumple con la misión de favorecer al proceso de evaluación y acreditación de los programas académicos en oferta. La actividad de gestión en función de la satisfacción del estudiante, tributa con bienes intangibles que influyen positivamente en la vida cotidiana del docente. El profesional en formación, adquiere una preparación holística que le permite tener un después laboral con un desempeño óptimo y exitoso. El egresado con titulación de máster o doctor expresa el sentir de estar realizado y muestra gratitud al cumplir sin dificultad con la meta. La atención y la ayuda que recibe el estudiante para que éste desarrolle habilidades colaterales a la de su profesión y sea capaz de hacer por sí sólo, es ventaja para el sistema docente-educativo de una institución. La actividad de postgrado se apropia de indicadores cualitativos como la calidad y el prestigio que son la base del reconocimiento en el ámbito nacional e internacional.

El CRAI como espacio para la estancia del estudiante ofrece usabilidad de contenidos, servicios no tradicionales, tecnología y confort. En este escenario, donde media el bibliotecario con su papel protagónico se establecen relaciones de colaboración y asistencia efectiva, promotoras de conductas apropiadas que certifican el acto de aprender y hacer del docente. La buena preparación del profesional de la información, asociado a un carisma afable y persistente, es la clave del éxito del sistema enseñanza-aprendizaje, con soporte en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. La visión de una institución formadora de profesionales, capaz de integrar las capacidades del personal laboral con las aspiraciones o demandas sociales, demuestra que es el factor decisivo para transformar la misión de educar y tener avances significativos.

Bibliografía

Cervera-Farré, A., Cervera-Biedma, E., López-Pérez, C., Santos-Hermosa, G., & Vaquer-Suñer, C. (2015). Hacia el LIAISON LIBRARIAN: Transformación de servicios bibliotecarios para dar apoyo a la docencia en la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). (Spanish). [Article]. *Towards the liaison librarian: transformation of library services to support teaching at the Open University of Catalonia (UOC)*. (English), 24(2), 121-129. doi: 10.3145/epi.2015.mar.05

- Codina-Vila, M., & Íñigo, R. (2015). De la investigación al investigador adaptando servicios en la Biblioteca Rector Gabriel Ferraté (Spanish). [Article]. *From research to researchers. Adapting services at the Rector Gabriel Ferraté Library. (English)*, 24(5), 648-655. doi: 10.3145/epi.2015.sep.13
- De la Cruz Medina, E. e. u. e. c., García Valdés, D. d. u. e. c., & Chapis Cabrera, E. e. u. e. c. (2015). Implementación del sistema ABCD en el CRAI de la Universidad de Cienfuegos. (Spanish). [Article]. *Implementing ABCD system in the services of the CRAI of the Cienfuegos university. (English)*(58), 62-65. doi: 10.5195/biblios.2015.194
- González-Fernández-Villavicencio, N. (2015). Que entendemos por usuario como centro de servicio. Estrategia y táctica en marketing (Spanish). [Article]. *What does user focus mean? Marketing strategy and tactics. (English)*, 24(1), 5-13. doi: 10.3145/epi.2015.ene.01
- González-Santos, O. o. e. c. c., & Bicet-Álvarez, E. b. d. u. c. (2013). La biblioteca universitaria: de la conservación al CRAI pensando en Cuba. (Spanish). [Article]. *The University Library: from conservation to CRAI thinking of Cuba. (English)*, 44(1), 22-22.
- Lozano, R. (2013). Reinventemos la biblioteca: el crai de la Universitat Rovira i Virgili. (Spanish). [Article]. *Reinventing the library: The resource center for learning and research (crai) at Universitat Rovira i Virgili. (English)*, 61-63.
- Martínez-Uribe, L., & Fernández, P. (2015). Servicios de datos: Función estratégica de las bibliotecas del Siglo XXI. (Spanish). [Article]. *Data services: a strategic function of 21st century libraries. (English)*, 24(2), 193-199. doi: 10.3145/epi.2015.mar.13
- Soto, A. a. g. c., & Suescún, S. s. m. g. c. (2015). Servicios innovadores en las bibliotecas públicas de Colombia. Resultados de un estudio DELPHI. (Spanish). [Article]. *Innovative services in public libraries in Colombia. Results of a Delphi study. (English)*, 24(6), 778-786. doi: 10.3145/epi.2015.nov.09