

De la biblioteca al CRAI: Una aproximación al avance del modelo en España

Ana R. Pacios

Aquest article va ser publicat originalment a "New Library World", Vol. 116 (2015) núm. 7/8, p. 345-357. La versió castellana es correspon al preprint de l'article.

Ana R. Pacios és Directora del departament de Biblioteconomia y Documentación de la Universidad Carlos III.

PROPÓSITO

Se presenta un estado de la cuestión de la biblioteca universitaria en España en los últimos diez años (2003-2013), desde que se evidencia el apoyo de la Red de bibliotecas universitarias en su proceso de transformación a Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (en adelante CRAI) para hacer frente al Espacio Europeo de Educación Superior (en adelante EEES).

METODOLOGÍA

Para conocer el desarrollo de este modelo de biblioteca se llevó a cabo una encuesta web dirigida a 70 responsables o directores de bibliotecas universitarias españolas.

RESULTADOS

El trabajo muestra una aproximación a la situación actual en el camino hacia la convergencia y da una idea del nivel o grado de integración alcanzado por los servicios y recursos universitarios que dan soporte a la enseñanza, el aprendizaje y la investigación en los CRAI. No todas las universidades españolas cuentan con un CRAI. La transformación marcha a

distintas “velocidades” o grados de implementación, situándose la mayoría en la mitad del camino.

PALABRAS CLAVE

Bibliotecas universitarias, España, convergencia de servicios, Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), estado de la cuestión.

INTRODUCCIÓN

Para poder entender el nivel o grado de desarrollo al que han llegado 37 bibliotecas universitarias para convertirse en CRAI, es necesario volver la vista atrás y conocer las razones a las que obedece esta transformación. Cada cierto tiempo, ante la llegada de cambios importantes, se revisa el concepto, se muestra su evolución, las circunstancias a las que obedece, y se intenta dibujar su futuro próximo (Anglada, 1999; Casal Reyes, 2011). Además de la adaptación al cambio tecnológico constante que caracteriza su evolución, siempre a la vanguardia en la aplicación de novedades tecnológicas en sus servicios (Anglada, 2012), hay que destacar el esfuerzo que el colectivo bibliotecario ha venido haciendo para adaptarse a los nuevos modos y formas que la institución y los usuarios van demandando (Taladriz, 2010). Los hitos más importantes que se podrían apuntar en el itinerario seguido por la biblioteca universitaria en España que hoy tenemos son:

- **Años 80:** Son años en los que las universidades contaban con múltiples bibliotecas, eran las bibliotecas ligadas a los departamentos y, por tanto, a materias concretas. La consulta de la bibliografía recomendada en los programas de las asignaturas dependía, en muchas ocasiones, de la presencia del profesorado en el departamento correspondiente y la biblioteca universitaria era más bien una sala de estudio. En esta etapa tiene lugar el nacimiento de la Red de bibliotecas universitarias (en adelante REBIUN), en 1988, y se formaliza la cooperación llegando a una red integrada, en este momento, por 75 bibliotecas universitarias.
- **Años 90:** A mediados de los 90 se producen cambios significativos en lo referente a su consideración dentro de la universidad. Taladriz (2007) definía esta situación del siguiente modo: “existe una cierta tendencia a la centralización de servicios y recursos dentro de unos límites razonablemente operativos. La biblioteca comienza a ser el punto central de información en la institución, comienza a disfrutar de un cierto liderazgo”.

En **1996** se inicia el I Plan de Evaluación de la calidad de las Universidades. La biblioteca universitaria, como servicio de la universidad, participa en algunas de las primeras experiencias y proyectos piloto relacionados con la mejora de la calidad. REBIUN apoyará estas iniciativas con la celebración de las Jornadas de calidad desde el 2008 y con la creación del “Observatorio para la calidad”, cuyo objetivo fue ofrecer y comunicar a los profesionales de las bibliotecas de la Red y a los bibliotecarios en general, las últimas tendencias, propuestas y novedades relacionadas con su aplicación en las bibliotecas. En este contexto, a consecuencia de los procesos de autoevaluación que llevan a cabo, algunas bibliotecas elaboran sus planes de mejora y asumen cierto liderazgo en la universidad como servicios pioneros en la aplicación de esta técnica. También a finales de los años 90 y en los comienzos de este siglo XXI hay que destacar la creación de consorcios porque supone un paso importante en la

cooperación bibliotecaria al permitir la mejora de su capacidad de compra (Guallar, 2010).

- **Primera década del siglo XXI:** En 1999, año en que se produce la Declaración de Bolonia, se sitúa el punto de partida para un cambio en el modelo de enseñanza adaptado al EEES. La doble convergencia, europea y tecnológica, será el detonante de multitud de cambios en el seno de la universidad española y, por lo tanto, también en el seno de las bibliotecas como servicios integrantes de la misma. Para apoyar estos cambios resulta imprescindible que la biblioteca asuma un nuevo rol, adaptando sus espacios y servicios a las nuevas necesidades de aprendizaje. El modelo de biblioteca debía ser una realidad en el 2010 por lo que las bibliotecas empiezan a emplearse a fondo mirando hacia las competencias profesionales y transversales que deben servir al titulado para su vida profesional. En el año 2003, el primer Plan Estratégico de REBIUN refleja el apoyo e impulso a la construcción del nuevo modelo de biblioteca universitaria: el CRAI. Está basado en los Integrated Learning Centers anglosajones y en los Information Commons norteamericanos, espacios físicos y virtuales dedicados al aprendizaje y al estudio (Beagle, 1999). Algunos trabajos demuestran que la experiencia acumulada en el Reino Unido ha servido como ejemplo para las bibliotecas españolas (Serrano, 2007). Ese mismo año REBIUN y la CRUE (Conferencia de Rectores de Universidades Españolas) definieron este nuevo modelo de biblioteca universitaria del siguiente modo:

“un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la universidad, donde convergen servicios y recursos diferentes: servicios informáticos, bibliotecarios, audiovisuales, de capacitación pedagógica y otros servicios, en un marco espacial, con recursos materiales, humanos, de información y aprendizaje tendentes a la integración de objetivos y proyectos comunes” (REBIUN, 2003).

A partir de este momento algunas bibliotecas inician el camino del cambio hacia el modelo CRAI aunque ya otras, como las catalanas (Politécnica y Pompeu Fabra, por ejemplo), habían desarrollado diferentes proyectos a finales de los 90 orientados a introducir elementos y servicios que permitieran ir configurando el futuro modelo CRAI. No ha debido ser fácil esta trayectoria para muchas bibliotecas cuando, además, han tenido que hacer frente a situaciones un tanto adversas como el incremento de costes en las publicaciones, la puesta en marcha de herramientas tecnológicas que facilitarían el acceso a los recursos ante alternativas tan eficaces como Google y unas estadísticas que muestran cómo disminuye el uso de algunos servicios, caso del préstamo y el servicio de referencia (Malo de Molina, 2012). En este proceso hay que destacar el apoyo de REBIUN a través de sus tres planes estratégicos¹, cuyo ámbito temporal abarca desde el año 2003 al 2020, en los que una línea de actuación prioritaria ha sido la construcción, el desarrollo, la potenciación y mejora del nuevo modelo de biblioteca CRAI. La entrada en escena del EEES marcó el segundo plan que tenía como gran reto para 2010 la integración de las bibliotecas como agentes y servicios clave en la adaptación al nuevo escenario de aprendizaje que suponía profundos cambios en los métodos de docencia y de aprendizaje.

¹ Disponibles en: <http://www.rebiun.org/documentos/Paginas/Anteriores-Planes-y-L%C3%ADneas-Estrat%C3%A9gicas.aspx> y http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/CTC/Bib_Univ/Planestrategico2020.pdf [Consulta 13 septiembre 2013].

Las bibliotecas universitarias han aprendido y seguido las experiencias de USA, UK, Australia y Nueva Zelanda (Cabo y Espinós, 2005) y algunos trabajos muestran que la experiencia de UK ha servido como ejemplo a las bibliotecas españolas, posiblemente porque la realidad es más cercana a la nuestra (Serrano, 2007).

Llegados a este punto surgen algunas preguntas que dan origen a la investigación que aquí se pretende llevar a cabo:

- ¿cuál es la situación actual de las bibliotecas universitarias en el proceso de transformación en CRAI iniciado para hacer frente a los desafíos del Espacio Europeo de Educación Superior?
- ¿han conseguido integrarse los servicios y recursos universitarios que dan soporte a la enseñanza, el aprendizaje y la investigación en los CRAI?

REVISION DE LA LITERATURA

Aunque la convergencia de los servicios relacionados con la información en las universidades es un tema que ha dado lugar a una abundante literatura en el ámbito anglosajón desde que en los años 80 del siglo pasado se ve la conveniencia de que se integraran en las bibliotecas (Sutton, 2000; Keating and Gabb, 2005), en España los primeros trabajos aparecen coincidiendo con la definición del modelo CRAI que hace REBIUN en el 2003. Se puede observar este mismo desfase si nos referimos a la superconvergencia, con numerosas experiencias en la literatura anglosajona (Heseltine et al., 2009; Appleton, 2010; Bulpitt, 2012; Melling and Weaver, 2013) e inexistentes en la española.

La búsqueda de estudios relacionados con la implantación del nuevo modelo de biblioteca en España durante el período 2003-2013 permite comprobar que el cambio en el que han estado y están aún inmersas las bibliotecas universitarias en España para convertirse en CRAI se ha reflejado escasamente y tarde en la literatura anglosajona, y apenas ha trascendido a través de las revistas extranjeras con factor de impacto. Se han dado a conocer algunas experiencias centradas en aspectos relacionados con las características de los edificios destinados a los nuevos CRAI (Pavesi, 2008), el cambio que han supuesto para la comunidad universitaria (Jacobs, 2008) y también se dedujo que no todas han contado con el suficiente apoyo institucional al no estar reflejado este cambio en los planes estratégicos de las universidades (Pacios y Ortiz-Repiso, 2011).

Los temas objeto de atención en la literatura española muestran unas tendencias comunes a las cuestiones que afectan a las bibliotecas académicas y de Educación Superior identificadas por el Research, Planning and Review Committee de la ACRL en los últimos años (ACRL, 2010, 2012). Abarcan aspectos que tienen que ver con: los cambios que afectan a la Educación Superior y, por ende, a la biblioteca (Rodríguez, 2003; Colas y Pablos, 2005; Bentué et al., 2011); las nuevas habilidades y competencias requeridas por los bibliotecarios para responder a estos cambios (Celestino, 2007; Falomir, 2007) y en otros se orienta, especialmente, en la adaptación de la biblioteca universitaria para dar mejor respuesta y apoyo a los cambios experimentados en sus dos actividades fundamentales: la docencia y la investigación (Area, Rodríguez y González, 2005; Area, Hernández y Sancho, 2007; Pinto, Sales y Osorio, 2008). Otros temas recurrentes ponen de manifiesto que los bibliotecarios españoles comparten preocupaciones e intereses con los colegas anglosajones. Además de estar muy relacionados, en su mayoría, con las líneas estratégicas de los planes de REBIUN, se comprueba que el modelo CRAI, su definición, servicios y recursos, implicaciones, ventajas y avances en ciertas universidades, ha sido objeto de debate y reflexión entre los profesionales

y docentes relacionados con las bibliotecas universitarias a lo largo de estos diez años (Moscoso, 2003; Martínez, 2003; Caridad et al., 2005; Domínguez, 2005; Sunyer, 2006; Orera, 2007; Lozano, 2013).

Mención especial merecen las Jornadas CRAI cuya celebración, desde el año 2003 hasta el 2013 en el que han supuesto su XI edición, responde a una de las acciones establecidas en la Línea Estratégica 1 del segundo plan de REBIUN: la difusión del concepto y modelo CRAI. En todas han participado profesionales de diversos países que han implementado este modelo de organización, lo cual ha sido una oportunidad de conocer experiencias concretas. A lo largo de sus once convocatorias, se observan las tendencias y las líneas de desarrollo de las bibliotecas universitarias españolas. Las comunicaciones y ponencias presentadas por los profesionales que trabajan en las bibliotecas universitarias españolas permiten ver el interés por determinados temas que se recogen cada año bajo su título. Las jornadas han estado abiertas a toda la comunidad universitaria pero de manera especial a aquellos que se dedican a la planificación u ordenación académica, a los responsables académicos y técnicos de los servicios universitarios, a los profesionales que trabajan en los servicios informáticos y de biblioteca, a los servicios de orientación profesional y de prácticas en empresas, y a todos aquellos que desempeñan su labor en el ámbito de los servicios de apoyo al aprendizaje, la docencia y la investigación, que se interesen por las posibilidades reales de inserción laboral de los titulados universitarios. Esto da idea del apoyo institucional requerido en esta transformación y de los actores que deben intervenir para que este modelo de biblioteca sea una realidad. Las líneas de interés de las Jornadas se han centrado en los siguientes temas:

- Los espacios arquitectónicos (I y II), demuestra la preocupación por disponer de lugares adecuados a las nuevas necesidades al haber sido un tema tratado en dos ediciones.
- La gestión y prestación de los Nuevos Servicios de Apoyo a la Innovación Docente (III), necesarios para mejorar los procesos de enseñanza- aprendizaje, de evaluación y adecuación al EEES.
- Las experiencias en el ámbito de la organización y la convergencia de servicios (IV), en las que se hizo patente la necesidad de cooperación y trabajo conjunto entre colectivos profesionales distintos en el seno de la propia universidad. Se expusieron ejemplos como los de la universidad de Michigan, a cargo de su director Michael D. Miller.
- Los recursos humanos (V), en las que se analizaron los nuevos requisitos profesionales para una buena gestión de las bibliotecas universitarias ante el EEES.
- Las competencias informáticas e informacionales (C12) en la enseñanza universitaria, objeto de análisis a lo largo de seis ediciones (de la VI a la XI), lo cual es indicativo del interés que suscita este tema. Han sido objeto de análisis: el compromiso institucional que supone llevar a cabo un programa de formación con la colaboración de diferentes agentes implicados (personal informático y bibliotecario, responsables de planes de estudio, evaluadores, etc.), buenas prácticas en universidades europeas de prestigio y en algunas españolas, la importancia y necesidad de que los planes de estudio incorporaran diferentes competencias transversales, etc., además de los resultados de su implantación en las universidades españolas. Las ediciones han servido, sin duda, para que en España se haya avanzado mucho en la definición de competencias. Una Comisión Mixta Intersectorial de la CRUE-TIC (Comisión Sectorial de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) y REBIUN ha terminado de elaborar el mapa final de las competencias en junio del 2013 aunque aún no están disponibles. Se pretende la incorporación de estas competencias transversales en las universidades

españolas y, fundamentalmente, la necesaria adaptación de las competencias informacionales al ámbito digital.

- La superconvergencia de servicios (XI), dedicadas a explorar nuevas aproximaciones sobre la convergencia de servicios universitarios a partir de la experiencia de tres universidades del Reino Unido: Gloucestershire, Cumbria and Northumbria.

Asimismo las Jornadas REBIUN han sido otro foro que ha servido para difundir el modelo CRAI y conocer cómo se ha aplicado el concepto en algunas universidades europeas, especialmente del Reino Unido, y de EEUU. En algunas ediciones se ha contado con la participación de directores de bibliotecas que han expuesto su experiencia de convergencia y el modelo implementado, ejemplos de Graham Bulpitt (Sheffield Hallam University), Ali Taylor (University of the West of England, Bristol), Ruud Bleijerveld (Universiteit van Amsterdam) y Hans Geleijnse (Tilburg University) (REBIUN, 2003).

Aunque, como se ha mostrado, son numerosos los trabajos y los temas objeto de interés en los últimos años que recogen las publicaciones españolas relacionados con la biblioteca universitaria y las características de su nuevo modelo, se echa de menos un estado de la cuestión que muestre la situación de las bibliotecas universitarias en su proceso de cambio hacia el modelo CRAI. Nuria Balagué mostró en el 2003 el estado de cooperación entre la biblioteca y otros servicios con vistas a su coordinación para convertirse en CRAI. Con posterioridad, en el 2007, se expusieron las expectativas, el grado de conocimiento y las valoraciones de los CRAI en las universidades por parte de los directores de las bibliotecas y también del profesorado (Area, Hernández y Sancho, 2007). Sin embargo, no se ha localizado ningún trabajo que ponga de manifiesto el estado actual en cuanto al grado de convergencia alcanzado. Se desconocen los tipos o modelos de organización (centralizado, descentralizado o híbrido), así como detalles relacionados con el proceso de integración de los servicios. Bien es verdad que hay trabajos parciales que muestran la situación en determinadas autonomías o en algunas bibliotecas en particular (Cabo y Espinos, 2005; Cabo, 2007).

OBJETIVO Y MÉTODO

El objetivo de este trabajo es ofrecer una aproximación a la situación en la que se encuentran las bibliotecas universitarias españolas en el proceso de cambio hacia el CRAI. En particular se pretende conocer:

- el nivel o grado de integración que han conseguido los servicios y recursos universitarios relacionados con el aprendizaje y la investigación en los CRAI.
- las razones relacionadas con la dotación de recursos que han impedido la plena transformación del modelo CRAI.
- los servicios que están ofreciendo integrados en los CRAI en la actualidad.

Para obtener esta visión del proceso de convergencia se diseñó y envió una encuesta online destinada a los directores o responsables de 70 bibliotecas universitarias españolas integrantes de REBIUN. Fue remitida por correo electrónico durante el mes de junio del 2013. Con anterioridad, para verificar su comprensión y pertinencia, se hizo una prueba piloto con cuatro bibliotecarios que sugirieron algunas puntualizaciones. De los setenta responsables contestaron treinta y siete, lo que supone un índice de respuesta del 52,8% cuyas observaciones se exponen en el presente trabajo. En función de las respuestas obtenidas se llama la atención sobre las causas que están impidiendo avanzar más en la integración así como algunas implicaciones.

RESULTADOS**El avance del modelo CRAI: resultados de la encuesta**

La encuesta online comenzaba con la identificación de la biblioteca y su ubicación en la comunidad autónoma o entidad territorial a la que pertenece. De las cinco preguntas que constaba cuatro eran cerradas de respuesta múltiple y una abierta destinada a comentar o aclarar cualquier circunstancia relacionada con las otras cuatro. De los treinta y siete responsables que contestaron, veintisiete eran directores de bibliotecas de universidades públicas y diez de las privadas. El índice de respuesta obtenido permite hacer algunas afirmaciones relacionadas con la implantación del modelo. A continuación se exponen las preguntas con los resultados y sus correspondientes valoraciones.

En la primera pregunta se pedía al director o responsable de la biblioteca que valorara en una escala de 0 a 5 (teniendo en cuenta: 0 – sin integrar y 5 – totalmente integrados) el nivel o grado de integración en el CRAI de los servicios de la universidad relacionados con el aprendizaje y la investigación.

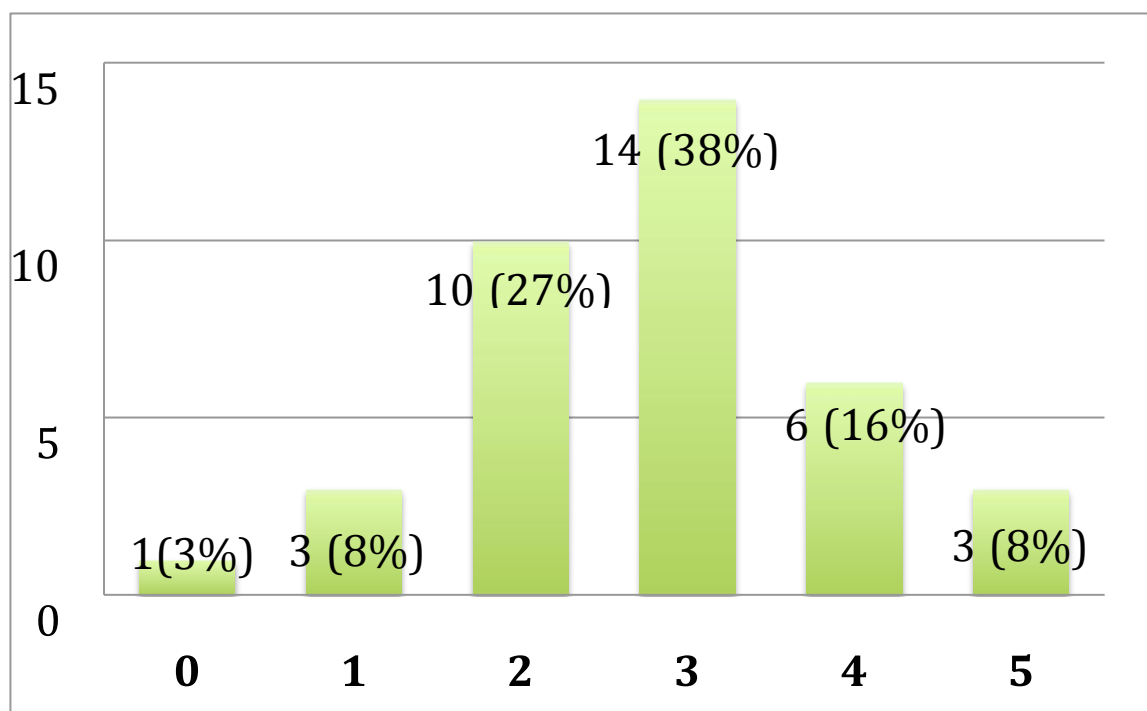


Fig. 1. Niveles o grados de integración de los servicios universitarios relacionados con el aprendizaje y la investigación en el CRAI

De las respuestas se deduce que la situación es muy diversa teniendo en cuenta que hay bibliotecas situadas en todos los niveles de la escala propuesta (fig. 1). Esto pone de relieve una casuística muy variada, desde las que aún no han iniciado un proyecto de este tipo hasta aquellas en las que la integración es una realidad e, incluso, se plantean cambios y transformaciones de los CRAI para que sean servicios mucho más adaptables teniendo en cuenta el ritmo de los nuevos usuarios (Serrat y Sunyer, 2008). En el 2005 Domínguez Aroca afirmaba sobre las bibliotecas universitarias lo siguiente: “mientras que unas tienen proyectos de futuro, otras solo pueden quedarse en la teoría por falta de apoyo institucional; y las restantes apenas han empezado a plantárselo”. A la vista de como se han posicionado las

bibliotecas en la escala propuesta en la encuesta, parece que hoy se sigue dando esta misma circunstancia.

El hecho de que no todas las bibliotecas españolas hayan iniciado el camino hacia la convergencia es un hecho que, además de reflejarse en esta encuesta, también se dedujo del uso y expresión del acrónimo CRAI en sus páginas web en el 2009 (Herrera Morilla). La revisión de las páginas web para este trabajo, en septiembre del 2013, permitió identificar un número muy escaso de bibliotecas que lo utilizan, tan solo el 8,5%, y la mitad lo hacen combinándolo con el de biblioteca (biblioteca - CRAI). Sin embargo, algunos contenidos que aparecen en las páginas web de las que no lo utilizan (definición de la Misión, por ejemplo) llevan a pensar que se conciben como un CRAI. No se puede asimilar el uso del acrónimo con una total integración pero, según los resultados de la encuesta, el porcentaje de bibliotecas que han completado el proceso coincide con el de bibliotecas que ha optado por la denominación de CRAI.

No obstante, hay que destacar que el mayor porcentaje de respuestas a esta pregunta se sitúa en el nivel 3, por lo que se puede afirmar que la mayoría han recorrido la “mitad del camino” hacia la integración o convergencia que persigue el CRAI.

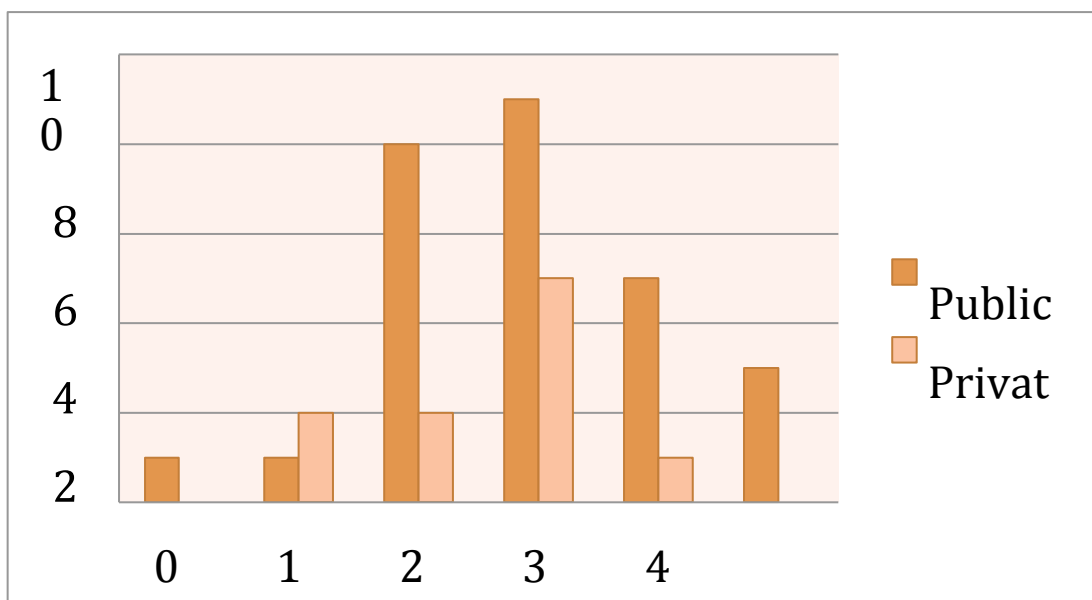


Fig. 2. Diferencia entre el nivel o grado de integración alcanzado por las bibliotecas universitarias públicas y privadas.

Si se tienen en cuenta los valores que han señalado los responsables de las bibliotecas, diferenciando las pertenecientes a universidades públicas y privadas, se puede ver que la integración es mejor en las primeras (fig. 2). De hecho, solo son las de titularidad pública las que consideran completo el proceso de cambio.

En la segunda pregunta el director o responsable debía indicar el tipo de recursos que tenían que ver con la no plena transformación, en caso de haber señalado en la pregunta anterior un valor inferior al 5 (lo que indicaba que la integración no había sido total). Podían

identificar cuatro tipos: financieros, humanos (insuficientes, formación inadecuada, etc.), de espacio y de infraestructura tecnológica.

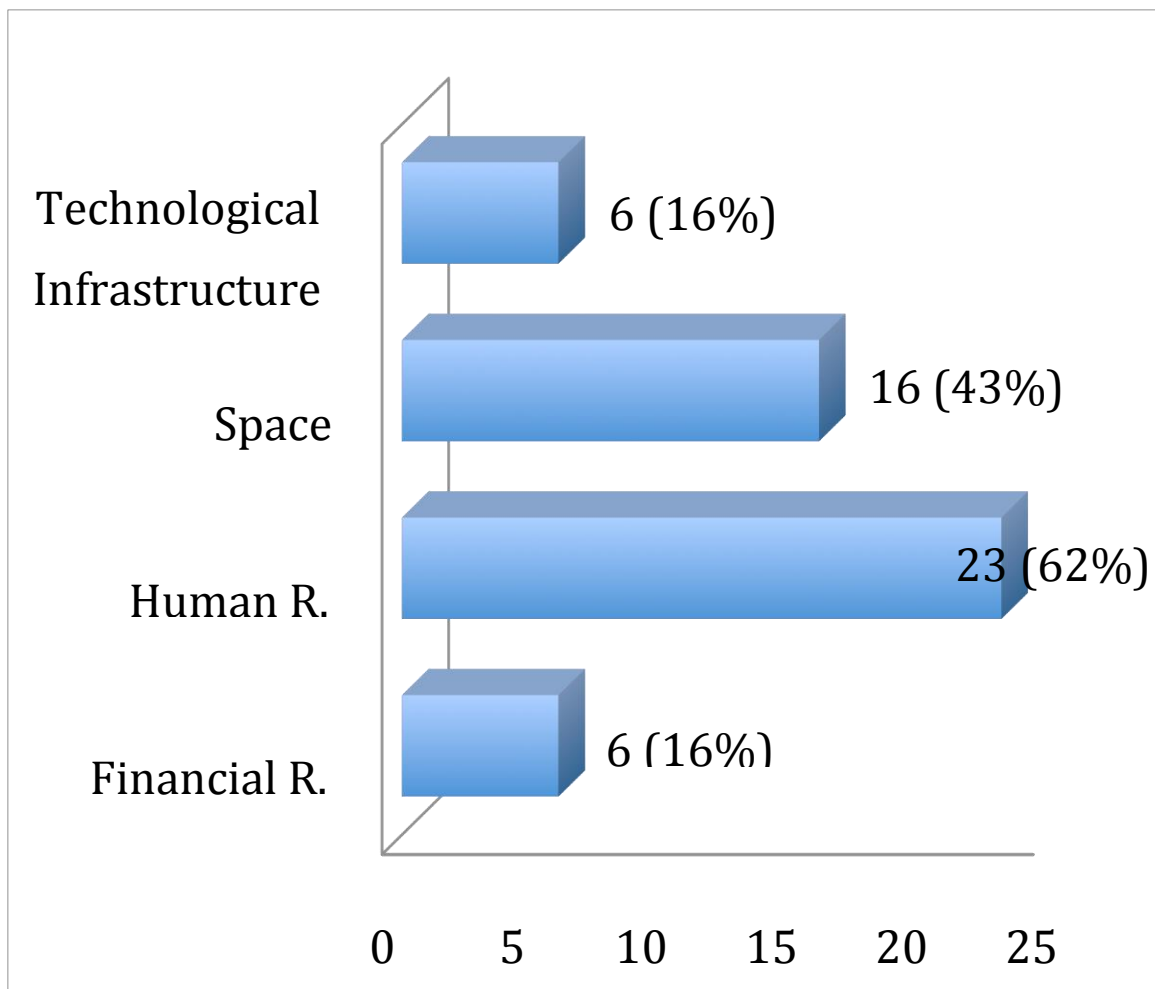


Fig. 3. Falta o inadecuación de recursos relacionados con la no integración.

Las respuestas a esta pregunta (fig. 3) muestran inconvenientes o necesidades relacionadas con todos los tipos de recursos pero los que han alcanzado un porcentaje más alto son los recursos humanos (62%). De esto se deduce que es el factor humano el que más pesa y el factor clave de éxito en un proceso de cambio de este tipo, como se ha señalado en muchas ocasiones. La implicación, la búsqueda de alianzas y sinergias es necesaria para lograrlo. Van seguidos, con el mismo valor, por el espacio y los de tipo financiero (ambos con el 43%), para terminar con la infraestructura tecnológica (16%). De acuerdo con los informes estadísticos bianuales sobre el personal que trabaja para las administraciones públicas en España, es una realidad que el personal de administración y servicios en las universidades ha sido uno de los grupos más afectados a causa de los recortes presupuestarios en la mayoría de las universidades desde 2008. La falta de espacio físico adecuado impide, según aclaraciones de algún responsable, contar con espacios diversificados, aspecto imprescindible para poder desarrollar las funciones de los CRAI adecuadamente. Sorprende que, a pesar de los recortes que han sufrido las bibliotecas universitarias españolas desde el 2008, los recursos financieros no tengan una presencia más destacada en la encuesta.

La tercera pregunta pretendía conocer los servicios de la universidad que formaban parte del CRAI, con independencia de las características y el modelo al que obedeciera, según la universidad de la que formara parte y teniendo en cuenta que la forma que adoptara no era lo relevante. La relación de servicios que se consideraron para señalar se extrajo de algunos trabajos que presentaban sistematizaciones al respecto (Martínez, 2003), así como de los ofertados a través de las páginas web de algunos CRAI. Se tuvo también en cuenta que el conjunto de servicios recogidos en la pregunta estuviera relacionado con todos los aspectos que inciden en la vida académica, formativa e investigadora de profesores y estudiantes, reto que se supone debe afrontar un CRAI de forma convergente e integrada (fig. 4).

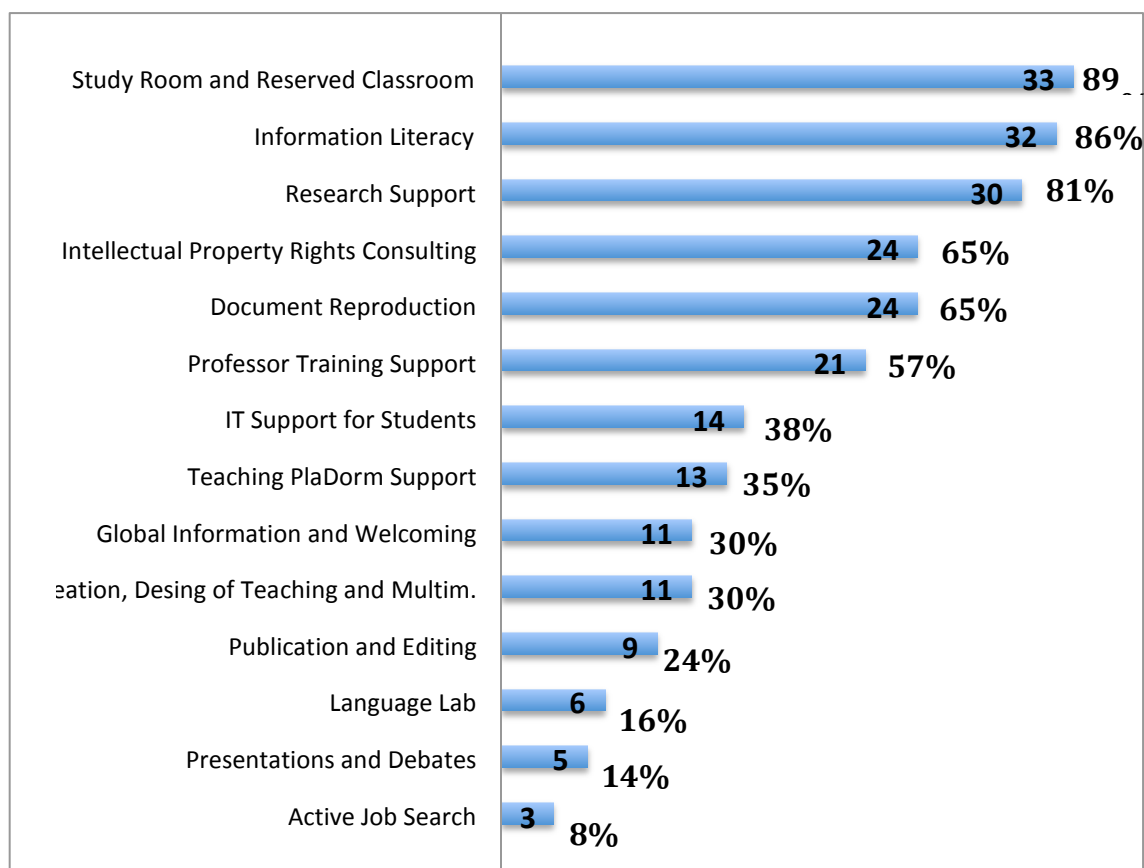


Fig. 4. Servicios integrados bajo el CRAI

Los servicios que tienen una mayor presencia son las “Salas de estudio y aulas de reserva” (89%), así como el de “Alfabetización Informacional” (86%). La más débil se da en la “Búsqueda activa de empleo” (8%), en el “Servicio de presentaciones y debates” (14%) y el “Laboratorio de idiomas” (16%). Las tendencias de la ACRL (2012) indican que la creación y ampliación de los servicios editoriales es un papel que algunas bibliotecas han asumido de forma muy activa. En España, a la vista del resultado obtenido (24%), se revela como un servicio ofertado por pocas bibliotecas.

A propósito de esta pregunta, cabe decir que, integrados o no, presenciales y virtuales, lo cierto es que a través de las páginas web de las bibliotecas universitarias o CRAI se puede ver, en su mayoría, la amplia gama de servicios que en este momento están ofreciendo a sus usuarios. Revisando el contenido de dos páginas web, una en la que no se utiliza la denominación de CRAI, sino biblioteca, y otra en la que no se hace referencia alguna a la

palabra biblioteca, sino CRAI, es posible identificar semejantes líneas de servicios aunque se revela más completa y novedosa la del CRAI.

En la cuarta pregunta se pedía la opinión acerca de si la transformación de biblioteca en CRAI, mediante unos servicios convergidos de soporte al aprendizaje y la investigación, estaba ofreciendo a los usuarios un servicio mejor y más adecuado a sus necesidades y de mayor calidad. A esto la mayoría, el 94,5%, respondieron afirmativamente y solo un 5,5% no lo veía así. Estos directores, solo dos, que señalaron niveles de integración de 2 y 3 en sus bibliotecas, no se mostraron convencidos de que los servicios convergentes en el CRAI fueran de mejor calidad, ni que se adaptaran mejor a las necesidades de los usuarios. En estos casos, sería importante demostrar que hay diferencias de calidad entre la prestación de un servicio desde el CRAI y el mismo ofrecido desde otro servicio universitario, además de la optimización de los recursos que conlleva.

Finalmente, para que pudieran aclarar o comentar cualquier cuestión relacionada con alguna de las preguntas se ofrecía un espacio “ad hoc”. Se hizo teniendo en cuenta, básicamente, que si las razones que habían impedido la plena transformación de biblioteca en CRAI no tenían que ver con la carencia de recursos reflejados en la pregunta 2 de la encuesta, el responsable pudiera exponerlo aquí. Y así lo reflejaron diez directores indicando los motivos particulares de su situación.

Las razones que alegaron por las que la biblioteca no había llegado a una plena integración de los servicios universitarios o no habían iniciado aún este camino son:

- a) La falta de una política institucional que apoyara la convergencia de servicios y también una falta de visión del equipo de gobierno de la universidad (“el obstáculo es la estrategia de la alta dirección de la Universidad”). Esto ya se constató en un estudio realizado sobre la referencia al nuevo modelo de biblioteca universitaria en los planes estratégicos de las universidades españolas ante la llegada del EEES (Pacios y Ortiz, 2011). Aunque se supone que la mayoría de docentes y bibliotecarios consideran que la biblioteca es un servicio estratégico, básico y esencial en la universidad, los planes estratégicos de la mayoría no transmitían esta visión.
- b) La buena cooperación, coordinación y sinergia entre los distintos servicios universitarios y la biblioteca, situación que lleva a considerar que la convergencia no es necesaria porque el trabajo se hace de manera muy integrada. En este caso uno de los directores manifestó que “la biblioteca actúa como soporte y complemento a las estructuras organizativas que prestan los servicios universitarios de apoyo a la docencia y la investigación en la universidad”. Esta vía, basada en la colaboración y cooperación entre unidades implicadas sin cambios estructurales es una opción que, aunque puede resultar válida, se aleja del modelo CRAI difundido y las implicaciones que supone a nivel organizativo. Se argumenta que para el usuario no es significativo que los servicios pertenezcan o no a un CRAI si el servicio que percibe es de calidad. Si tenemos en cuenta que en el 2003 Nuria Balagué constató un “aceptable” nivel de colaboración con los servicios de informática, no sería aventurado pensar que, en el nuevo escenario marcado por el EEES, esa colaboración se haya incrementado en algunas universidades.
- c) Una estructura organizativa de la universidad muy alejada de cualquier tendencia hacia la confluencia de los servicios (“problemas político administrativos para que determinados servicios pasen a depender o se integren en la biblioteca”,

“dificultades para implantar una filosofía organizativa diferente en una institución muy tradicional”...). Bajo esta situación resulta difícil, sin el apoyo institucional y además de los problemas político-administrativos que supone, integrar servicios muy transversales de la universidad bajo la biblioteca o dependiendo de la misma. Esta circunstancia no suele ir unida al voluntarismo y la buena sintonía por lo que, como ya se ha apuntado en múltiples ocasiones, la creación del CRAI debería acometerse a nivel institucional. Para hacer viable este modelo es necesario, en estos casos, una reestructuración de la organización universitaria. Se revela por tanto como un proyecto a largo plazo que supone cambios estructurales importantes. Es incompatible con una estructura de la universidad poco flexible, estática o rígida, con culturas organizativas distintas y no favorables al cambio, así como con Relaciones de Puestos de Trabajo (RPT) muy encorsetadas que no favorecen la polivalencia.

Las implicaciones derivadas de los resultados de la encuesta hacen pensar en el esfuerzo en sensibilización institucional que aún deben realizar las bibliotecas universitarias españolas para llegar al modelo CRAI. Los obstáculos más importantes parece que no tienen que ver con la dotación de recursos sino con otra cuestión más difícil de superar: la falta de visión de algunos equipos de gobierno que no consideran a la biblioteca dentro del plan para impulsar la innovación en la universidad. Por otra parte, los estilos de liderazgo impositivos y las culturas organizativas muy distintas dificultan la coordinación de servicios y el repensar ciertos espacios.

También hay que señalar que, aunque Bolonia es una realidad en España, el proceso no ha sido entendido ni comprendido del mismo modo en todas las universidades. Algunas críticas tienen que ver con el contexto económico que algunos ven, sostienen que carece de tres elementos básicos necesarios para optimizar los recursos universitarios españoles: menos burocracia, una mayor flexibilidad en la definición de los títulos y la contratación de profesores y fondos suficientes para la enseñanza y investigación (Avendaño, 2011). Por otra parte, a la espera de que continúen las reformas iniciadas, los resultados de la aplicación del Plan Bolonia en España son similares a los de otros países participantes, a pesar de las dificultades que implica salir de una realidad y tradición diferente de los objetivos que persigue este proceso de convergencia europea. Esto es lo que algunos expertos han deducido a partir del informe de 2012 sobre el grado de ejecución del Plan en los países participantes. Bernabeu (2012) señala que muchos de los objetivos se han alcanzado a pesar de que en algunos casos, la aplicación del plan parece haber sido más formal que real, y en otros no ha sido completa o se han cometido errores que deben corregirse. Por ello las reformas deben continuar, especialmente en el contexto de crisis actual. Mientras se alcanza la fecha para la nueva agenda del EEES, fijada para el año 2020, las bibliotecas universitarias en España tendrán que seguir jugando un papel relevante como servicio que contribuya al proceso de consolidación del EEES. Para aquellas bibliotecas que no han sido capaces de desarrollar una estrategia de convergencia, todos estos cambios previsibles pueden presentar otra oportunidad, solo si las bibliotecas saben dar una respuesta eficaz a las demandas de los estudiantes.

CONCLUSIONES

Las respuestas a la encuesta dirigida a los responsables o directores de las bibliotecas universitarias españolas para conocer el avance de los CRAI en España permiten afirmar lo siguiente:

- En este momento no todas las universidades españolas cuentan con un CRAI en el que se integren los recursos y servicios destinados a dar soporte al aprendizaje y la investigación.
- A pesar del evidente impulso de REBIUN al proceso de conversión de bibliotecas en CRAI desde hace más de 10 años, no todas las bibliotecas han iniciado este camino o aún es muy incipiente para algunas porque no han contado con el apoyo institucional necesario para hacerlo. REBIUN debería valorar si el apoyo prestado a las bibliotecas en este proceso se ha dado en la dirección adecuada tomando en caso contrario las medidas oportunas.
- La transformación de aquellas que sí iniciaron la convergencia marcha a distintas “velocidades” o grados de implementación, situándose la mayoría en la mitad del camino. Son las bibliotecas de las universidades públicas las más adelantadas en este proceso.
- El hecho de que en el último y tercer Plan Estratégico de REBIUN se siga apoyando el nuevo modelo CRAI está en consonancia con los resultados de la encuesta y es indicativo de que no se ha llegado al nivel de desarrollo deseado en todas las bibliotecas. Esto demuestra que el CRAI es un proyecto a largo plazo que supone cambios estructurales importantes difíciles de abordar en muchos casos y que no depende únicamente del empeño de los directores o responsables de las bibliotecas.
- La falta, escasa o incompleta integración de servicios y recursos universitarios que dan soporte a la enseñanza, el aprendizaje y la investigación en CRAI tiene que ver con múltiples factores en cada biblioteca: desde la inadecuada dotación de recursos (humanos, de espacio, financieros y de infraestructura) hasta el necesario liderazgo y estrategia institucional del equipo de gobierno de la universidad, necesario para romper con estructuras organizativas muy rígidas, con culturas organizativas distintas y poco o nada favorables al cambio que requiere la convergencia.
- La oferta de servicios integrados que ofrecen los CRAI, en relación a la que supuestamente deberían ofrecer, presenta diferencias significativas entre unos y otros, acordes con su nivel o grado de desarrollo. La presencia más significativa de algunos, como la Alfabetización Informacional, el soporte a la investigación o la asesoría en temas de Propiedad Intelectual, está en clara sintonía con los cambios que requería el nuevo modelo pedagógico del EEES. Otros, como el laboratorio de idiomas o la búsqueda activa de empleo, aún tienen una presencia muy débil.
- No todos los responsables o directores, aunque pocos, están convencidos de que los servicios convergidos en el CRAI son de mejor calidad y más adecuados a las necesidades de los usuarios. Sería importante demostrar, si es así, que existen diferencias de calidad entre la prestación de un servicio desde el CRAI y el mismo ofrecido desde otro servicio de la universidad, además de la optimización de recursos que supone.

REFERENCIAS

1. ACRL (2010), “Top ten trends in academic libraries. A review of the current literature”, *College & Research Libraries News*, Vol. 71 No. 6, pp. 286-292.
2. ACRL (2012), “Top ten trends in academic libraries. A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education”. *College & Research Libraries News*, Vol. 73 No. 6, pp. 311-320.
3. Anglada, L. (1999), “Cambios y retos organizativos en las bibliotecas universitarias”, *Conferencias sobre bibliotecas universitarias*, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, pp. 1-20.

4. Anglada, L. (2012), "Bibliotecas universitarias: cabalgando la tecnología, siguiendo al usuario", *El profesional de la información*, Vol. 21 No. 6, pp. 553-556.
5. Appleton, A. (2010), "Living through super-convergence: creating library and student support at Liverpool John Moores University", *SCONUL Focus*, Vol. 49, pp. 67-70.
6. Area, M.; Rodríguez, F. and González, D. (2005), "Los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI)", Colas, I.P. and Pablos, J. (Coords.), *La universidad en la Unión Europea. El Espacio Europeo de Educación Superior y su impacto en la docencia*, Aljibe, Málaga, pp. 77-99.
7. Area, M.; Hernández, F. and Sancho, J.M. (2007), *De la biblioteca al centro de recursos para el aprendizaje y la investigación*, Octaedro, Barcelona.
8. Avendaño, M.C. (2011), "El plan Bolonia, la crisis económica y la universidad española", *Eidon: Revista de la Fundación de Ciencias de la Salud*, No. 36, available at: <http://www.revistaeidon.es/archivo/crisis-y-salud/con-mano-ajena/118083-%20el-plan-bolonia-la-crisis-economica-y-la-universidad-espanola> (accessed 10 November 2014).
9. Balagué, N. (2003), "La biblioteca universitaria, centro de recursos para el aprendizaje y la investigación: una aproximación al estado de la cuestión en España", in *Jornadas REBIUN 2003: Los centros para recursos del aprendizaje y la investigación docente*, Palma de Mallorca 2003, available at: http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IJCRAI/ICRAI2003_BibliotecaUniversitaria_Centroderecursosparaaprendizaje_NBalagueMola.pdf (accessed 10 June 2014)
10. Beagle, D. (1999), "Conceptualizing an Information Commons", *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 25 No. 2, pp. 82-89.
11. Bentué, E. et al. (2011), "La biblioteca universitaria: una llave para entrar en el EEES. La gestión de la información como competencia transversal", Paricio, J. et al. (coords.), *Experiencias de innovación e investigación educativa en el nuevo contexto universitario*, Prensas Universitarias de Zaragoza, Zaragoza, pp. 125-130.
12. Bernabeu, G. (2012), "El proceso de Bolonia: luces y sombras", *Informe Conocimiento y Desarrollo, CYD*, Madrid, pp. 159-162, available at: http://www.fundacioncyd.org/images/informeCyd/2012/Cap3_ICYD2012.pdf (accessed 10 November 2014).
13. Bulpitt, G. (Ed.) (2012), *Leading the student experience: super-convergence of organisation, structure and business processes*, Leadership Foundation for Higher Education, London, available at: <http://www.lfhe.ac.uk/en/research-resources/publications/index.cfm/S3%20-%202005> (accessed 10 november 2014).
14. Cabo, M. (2007), "Confluencia de servicios en un entorno CRAI: la experiencia de la universitat Pompeu Fabra", in *Innovaciones de las bibliotecas en la enseñanza y la investigación*, El Escorial, 2007, available at: <http://pendientedemigracion.ucm.es/cont/descargas/documento16727.pdf?pg=cont/descargas/documento16727.pdf> (accessed 15 September 2014).
15. Cabo, M. and Espinos, M. (2005), "Els centres de recursos per a l'aprenentatge i la investigació (CRAI): obrint pas a noves aliances i oportunitats", *Bibliodoc: anuari de biblioteconomia, documentació i informació*, COBDC, Barcelona, pp. 19-22.
16. Caridad, M. et al. (2005), "La biblioteca universitaria como centro de recursos para el aprendizaje y la investigación", *Item: Revista de Biblioteconomía y Documentación*, No. 40, pp. 87-108.

17. Casal Reyes, M.I. (2011), "El CRAI y nuevos retos de las bibliotecas universitarias", in Nuevas tecnologías y archivos. I Jornadas, Narón, 2010, Universidad A Coruña, A Coruña, pp. 89-117.
18. Celestino, S. (2007), "Los CRAI en Europa: cambio cultura y estrategias en la gestión de recursos humanos", in Jornada: Profesionales para los CRAI ¿estamos preparados para los cambios?, Madrid, 2007, available at: http://www.sedic.es/CRAI-Sonsoles_Celestino.pdf (accessed 12 June 2014).
19. Colás, P. and Pablos, J. (2005), La universidad en la Unión Europea. El Espacio Europeo de Educación Superior y su impacto en la docencia, Aljibe, Málaga.
20. Domínguez Aroca, M.I. (2005), "La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos", Revista de Educación a Distancia, Vol. IV, available at: <http://www.um.es/ead/red/M4/dominguez9.pdf> (accessed 10 November 2014).
21. European Ministers of Education (1999), The Bologna Declaration of 19 June 1999, available at: http://www.eees.es/pdf/Declaracion_Bolonia.pdf (accessed 12 November 2014).
22. Falomir, V. (2007), "Estrategias en la gestión de recursos humanos", in Jornada: Profesionales para los CRAI ¿estamos preparados para los cambios?, Madrid, 2007, available at: http://www.sedic.es/CRAI-Vicent_Falamir.pdf (accessed 12 June 2014).
23. Guallar, J. (2010). Reflexiones sobre bibliotecas. Entrevista a Lluís Anglada. El profesional de la información, 19(5), pp. 545-551. DOI: 10.3145/epi.2010.sep.16
24. Heseltine, R. et al. (2009), "Super-convergence: SCONUL shared-experience meeting", SCONUL Focus, Vol. 46, pp. 121-124.
25. Herrera, J. L. (2009), "Visibilidad en la web de los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI) en las bibliotecas universitarias", BiD: Textos universitarios en Biblioteconomía y Documentación, No. 22, available at: <http://www.ub.edu/bid/22/pdf/herrera2.pdf> (accessed 11 June 2014).
26. Jacobs, S. (2008), "The library is dead, long live the CRAI", Informatie Professional, Vol. 7-8, pp. 14-15.
27. Jornadas CRAI, (2003-2013), available at: <http://www.rebiun.org/documentos/Paginas/Jornadas-CRAI.aspx> (accessed 13 June 2014).
28. Jornadas REBIUN 2003, available at: <http://biblioteca.uam.es/sc/palma.html> (accessed 1 June 2014).
29. Keating, S. and Gabb, R. (2005), Putting Learning into the Learning Commons: A Literature Review, Working Paper, Victoria University, Melbourne, Australia, available at: <http://vuir.vu.edu.au/94/1/Learning%20Commons%20report.pdf> (accessed 2 September 2014).
30. Lozano, R. (2013). "Reinventemos la biblioteca: el CRAI de la Universitat Rovira i Virgili". Anuario ThinkEPI, 7, pp. 61-63.
31. Malo de Molina, T. (2012). "Hacia un nuevo modelo de biblioteca universitaria en el entorno digital", Lección inaugural curso 2012-13 del "Máster de Bibliotecas y Servicios de Información Digital" (Universidad Carlos III de Madrid, 2012). Available online at <http://arcamm.uc3m.es/arcamm/?item=537ed7b77f40ebfe7b187ea9b1fcd4ec> [Accessed 27 July 2013].

32. Martínez, D. (2003), "El Centre de Recursos per a l'Aprenentatge (CRA)", *Item: Revista de Biblioteconomía y Documentació*, No. 35, pp. 35-53.
33. Melling, M. and Weaver, M. (Eds.) (2013), *Collaboration in libraries and learning environments*, Facet Publishing, London.
34. Moscoso, P. (2003), "La nueva misión de las bibliotecas universitarias ante el Espacio Europeo de Enseñanza Superior", in *Jornadas REBIUN 2003: Los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación en los procesos de innovación docente*, Palma de Mallorca, 2003, available at: <http://dspace.uah.es/dspace/handle/10017/809> (accessed 12 June 2014).
35. Orera, L. (2007), "La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo social y educativo", *El profesional de la información*, Vol.16 No. 4, pp. 329-337.
36. Pacios, A.R. and Ortiz-Repiso, V. (2011), "Libraries in the Strategic Plans of Spanish Universities", *Libri*, Vol. 60 No.4, pp. 352-360.
37. Pavesi, A. (2008), "The library of the university Pompeu Fabra in Barcelona", *Biblioteche Oggi*, Vol. 26 No. 3, pp. 11-28.
38. Pinto, M.; Sales, D. and Osorio, P. (2008), *Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional*, Trea, Madrid.
39. REBIUN (2003), *Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación: Un nuevo modelo de biblioteca universitaria*, Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, Madrid.
40. Rodríguez, B. (2003), "La biblioteca universitaria ante el reto del Espacio Europeo de Educación Superior", in *III Jornadas Andaluzas de Documentación*, Sevilla 2003, Asociación Andaluza de Bibliotecarios, Sevilla, pp. 367-371.
41. Serrano, R. (2007), "Los learning centres en el Reino Unido. Estudio de caso de seis universidades medianas", *El profesional de la información*, Vol. 14 No. 4, pp. 307-318.
42. Serrat, M. and Sunyer, S. (2008), "El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0", in *X Jornadas de Gestión de la Información*, Madrid, 2008, available at: http://www.sedic.es/S3_C2_UPC.pdf (accessed 11 September 2014).
43. Sunyer, S. (2006), "Centros de recursos para el Aprendizaje y la investigación – CRAI- y servicios bibliotecarios estratégicos para una Europa basada en el conocimiento". *Intangible Capital*, 2 (4), pp. 327-337.
44. Sutton, A. (2000), "Convergence: a review of the literature", Reid, B. J. and Foster, W. (Eds.), *Achieving cultural change in networking libraries*, Gower, Aldershot, pp. 63-75.
45. Taladriz, M. (1997). Entrevista. *Métodos de Información* 4(20), pp. 29-32.
46. Taladriz, M. (2010), "La biblioteca universitaria: nuevos servicios para nuevos tiempos", Galán, A.L. (Ed.), *La biblioteca de la universidad de Castilla-La Mancha: 25 años. Homenaje a Marta de Navascués Palacio*, Universidad de Castilla-La Mancha, Cuenca, pp. 181-189.