

APUNTES SOBRE EL PAPEL DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA ESPAÑOLA EN EL MARCO DEL ESPACIO EUROPEO DE ENSEÑANZA SUPERIOR

Daniel Estévez Villalón

1. INTRODUCCIÓN.

Actualmente estamos asistiendo a un gran debate en la literatura profesional en torno a la fijación de un nuevo modelo de biblioteca universitaria española y que se produce a partir de algunos hechos relevantes: por un lado, el nuevo contexto que nace del proceso de convergencia de nuestras universidades al Espacio Europeo de Enseñanza Superior (EEES)¹, proceso que se espera concluya en el año 2010, y, por otro, la necesaria adaptación de las instituciones bibliotecarias a la LOU², todo ello marcado por el desarrollo global de la *Sociedad de la Información y del Conocimiento* sustentado en las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), tecnologías que están suponiendo cambios radicales en la manera de organizar y difundir la información en las bibliotecas universitarias y, en general, en todos los ámbitos de la universidad.

A cuestiones como el nuevo paradigma docente, centrado en el aprendizaje permanente del alumno y en el fomento de su autonomía, unido a la introducción de las TIC en los procesos de innovación de la enseñanza, va a estar obligada a responder la biblioteca universitaria como soporte tradicional que ha sido siempre del estudio, la docencia y la investigación en la universidad. Ahora, con mayor fuerza que antes, se está reivindicando para las bibliotecas universitarias un papel más relevante y se está tratando de dotar de nuevos contenidos, o de renovar funciones que no habían desarrollado, a estos *Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación* (CRAI), denominación que ha propuesto la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) en el año 2002 y cuyo desarrollo forma parte de una primera línea estratégica que trata de consolidar a la biblioteca universitaria, considerada por muchos desde siempre como el *corazón de la universidad*, como pieza clave del sistema de recursos para el aprendizaje y la investigación en la universidad para que pueda responder de manera efectiva a los nuevos retos que nuestras instituciones universitarias van a tener que afrontar en un futuro inmediato³.

1 Se está conformando también el Espacio Europeo de la Investigación. Su seguimiento puede hacerse en la siguiente dirección: <http://europa.eu.int/comm/research/era/index_es.html>. [Consulta: marzo de 2005].

2 Ley orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de universidades. BOE 24 diciembre 2001, n. 307.

3 Cfr: REBIUN. *Plan estratégico 2003-2006*. [En línea]. 2002. Disponible en: <<http://www.crue.org/rebiun/PlanEstrategico.pdf>>. [Consulta: marzo de 2005].

2. LEY ORGÁNICA DE UNIVERSIDADES Y ARMONIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA SUPERIOR EN LA UNIÓN EUROPEA

La implantación de la LOU supuso la adaptación de las universidades a la misma con la redacción de nuevos estatutos y su posterior desarrollo. La Ley orgánica de universidades, en su título preliminar, expone las necesidades del cambio legislativo aludiendo al EEES, al que dedica el Título XIII; a la necesaria implantación de la cultura de la evaluación de la calidad, proceso en el que están inmersos los distintos servicios universitarios, entre ellos las bibliotecas, y al refuerzo de la actividad investigadora en la universidad que tenga como eje el conocimiento, en un contexto de desarrollo de la sociedad de la información y de globalización que configura nuevos modos de organizar el aprendizaje y de generar y transmitir el conocimiento⁴. La universidad, se señala, debe liderar este proceso de cambio para que los resultados de la investigación lleguen con la mayor rapidez y eficacia al conjunto de la sociedad, debiendo “articular la sociedad del conocimiento en nuestro país”.

La LOU no se refiere a ningún servicio universitario en particular, pero resalta los aspectos esenciales donde la biblioteca universitaria va a tener su *campo de batalla* en los próximos años.

La conformación del EEES es un punto fundamental al que aludía la LOU y que va a suponer una revolución para nuestras universidades. Al igual que se están acometiendo procesos de armonización en el seno de la Unión Europea de carácter económico, político-jurídico y social, la convergencia de la enseñanza superior también es una necesidad y tiene como objetivo último mejorar la calidad de unas universidades europeas que se deberán regir por los mismos criterios para poder competir satisfactoriamente tanto entre ellas, pensemos que son más de treinta los países que convergerán, como con otras universidades, como las norteamericanas⁵. Todo ello en el contexto de creación de una Europa basada en el conocimiento que sea competitiva, dotada de unos sistemas educativos que se desean convertir en referencia de calidad mundial, de excelencia, y que tenga como eje a la institución universitaria⁶.

El proceso de convergencia arranca en 1998 con la *Declaración de La Sorbona* en París que llevó, al año siguiente, a la *Declaración de Bolonia* donde se habla por primera vez de Espacio Europeo de Educación Superior y cuyo desarrollo teórico continuó en las reuniones de Praga (2001) y Berlín (2003). En España, el Ministerio de

4 El Servicio de Biblioteca de la Universidade da Coruña (UDC) comenzó, en el marco del Plan de Calidad, su proceso de evaluación a finales de 2004, siguiendo el Modelo Europeo de Excelencia EFQM. Su desarrollo puede seguirse en: <<http://www.udc.es/avaliacion/biblioteca/>>. [Consulta: marzo de 2005]. Se espera que en el año 2006 pueda presentarse a la certificación de calidad ISO 9001:2000.

5 Como se señala desde algunos foros “el sistema de Estados Unidos es facilísimo de entender (...) un estudiante de Argentina seguramente tiene hoy más fácil entender el sistema norteamericano, que entender el sistema español. Y por eso se está produciendo una pérdida de alumnos en las universidades europeas respecto a Estados Unidos, Canadá, Australia o Japón”. Cfr: ORTEGA CASTRO, Vicente. El sistema universitario español ante el reto de la convergencia europea. En UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA. Consejo Social. Jornada de Trabajo (4^a. 2002. Pamplona). *El espacio europeo de educación superior*. Pamplona: Consejo Social de la Universidad Pública de Navarra, 2002, p. 74.

6 El Consejo Europeo de Lisboa, de marzo de 2000, fija como objetivo convertir a la Unión Europea en “la economía más competitiva y dinámica del mundo basada en el conocimiento, capaz de sustentar el crecimiento económico y crear un mayor número de puestos de trabajo de mejor calidad y una mayor cohesión social”. Ahora se está resaltando la importancia de las universidades en este proceso, sobre todo desde el Consejo Europeo de Barcelona en marzo de 2002. Para ampliar este aspecto *vid. El PAPEL de las universidades en la Europa del conocimiento* [en línea]. Comisión Europea. [COM (2003) 58 final]. Disponible en: <<http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/cha/c11067.htm>>. [Consulta: marzo de 2005].

Educación, Cultura y Deporte en los años 2003-2004 y luego el Ministerio de Educación y Ciencia en 2005 vienen publicando los reales decretos necesarios para dicha armonización, como desarrollo de la LOU.

Los elementos más importantes que definen este proceso homogeneizador europeo, algunos de los cuales citaré posteriormente referidos a la biblioteca universitaria, sucintamente son los siguientes:

- Educación transnacional donde se promociona la **movilidad** de estudiantes y profesores⁷.
- Promoción de la cooperación europea para la **acreditación de la calidad** y la evaluación de las universidades, en un contexto marcado por la competitividad entre ellas⁸.
- **Titulaciones transparentes y homologables**, dentro de una estructura basada en dos niveles (grado y postgrado), que facilitan la comparabilidad de los distintos sistemas educativos⁹. Se deberán incluir también asignaturas que hagan hincapié en la dimensión europea¹⁰.
- Establecimiento del **Sistema Europeo de Transferencia de Créditos** (ECTS) en las titulaciones oficiales de grado y postgrado que supone medir el trabajo del estudiante con los mismos criterios y las mismas cifras de referencia, abandonando la dinámica basada exclusivamente en horas de clase y exámenes.
- En relación con el punto anterior, el énfasis se pone ahora en el **aprendizaje** del estudiante y no tanto en el estudio. Se deben desarrollar nuevas metodologías de aprendizaje, apoyadas en las TIC, que afiancen también el papel de guía y asesor del profesorado universitario con respecto a sus alumnos.
- Las universidades europeas deben asumir un rol activo en la **educación permanente** y continua a lo largo de la vida; sin limitarse sólo al período de tiempo en el que el estudiante realiza la carrera, sino extendiendo la formación a unos cuerpos profesionales que tienen hoy una necesidad cada vez mayor de recibirla debido sobre todo a la competitividad y a los avances tecnológicos.

3. HACIA UN NUEVO MODELO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA: CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN

La emergente literatura profesional que desde hace unos pocos años hasta hoy viene haciendo recomendaciones a partir del análisis de las nuevas necesidades a las que la biblioteca universitaria española va a tener que responder, sobre todo en función de estos cambios educativos, es unánime a la hora de aportar soluciones que puedan ser

7 El antecedente lo encontramos en los programas Sócrates-Erasmus.

8 A través del Modelo EFQM y de la certificación ISO 9001:2000. En este momento, en 2005, a través de la Unidade Técnica de Calidade, la UDC ha evaluado 20 unidades y, de manera pionera en España, el 100% de sus titulaciones.

9 El llamado *Suplemento al Título* será el certificado que permitirá, con un lenguaje común, conocer ante qué tipo de titulación estamos. El instrumento de homologación y acreditación a estos efectos será la futura Agencia Europea de Acreditaciones.

10 Programas como la *Acción Jean Monet* han ido en este camino.

satisfactorias. Se dijo antes que la REBIUN, en su Plan estratégico 2003-2006 propuso un nuevo concepto de biblioteca universitaria entendida como “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 (...) 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”. Esta concepción está tomada de los *Learning Resources Centres*, creados en universidades inglesas, norteamericanas o australianas que han aplicado tempranamente modelos de innovación educativa apoyados en sus nuevos centros bibliotecarios¹¹.

En las II Jornadas Rebiun 2004, que contienen una exposición virtual de los CRAI, se especifica también qué son, para qué sirven y qué características deben tener sus espacios físicos¹². Se hace hincapié en que son entornos dinámicos y centros sociales del campus que integran todos los servicios que dan soporte al aprendizaje y la investigación, relacionados con la información y sus tecnologías; suponen un nuevo concepto de servicio, un nuevo modo de aprender y un nuevo espacio integrado por recursos materiales de calidad y profesionales cualificados y polivalentes (informáticos, bibliotecarios, pedagogos y técnicos audiovisuales). De este modo, constituyen la apuesta innovadora de las bibliotecas para la renovación de los métodos de estudio, de docencia y de investigación con lo que contribuyen a que se alcancen los objetivos marcados por el EEES como centros dinamizadores del nuevo aprendizaje.

Pensemos que en este nuevo modo de entender la educación superior, centrada en el aprendizaje del estudiante y en el fomento de su autonomía, la clase tradicional como lugar físico cerrado, con un determinado horario, debe apoyarse necesariamente en otros espacios como el aula virtual, laboratorios, seminarios, salas de encuentro y discusión o empresas externas; es en este nuevo contexto donde el CRAI debe erigirse como el aula de referencia donde confluyan muchos de estos nuevos espacios educativos más flexibles y que sin duda enriquecerán la docencia y el aprendizaje.

Siguiendo el mismo documento, en la lista de servicios que debe ofrecer el CRAI pueden señalarse como novedosos:

- Servir al autoaprendizaje.
- Posibilitar la creación de materiales docentes y multimedia.
- Ofrecer un espacio para realizar prácticas de laboratorios especializados (por ejemplo, laboratorio de idiomas)
- Como lugar para la edición y grabación de proyectos y programas audiovisuales.
- Como lugar para la gestión de derechos de autor.

Por último, se citan las características que deben tener sus espacios: deben ser flexibles, compactos, accesibles, ampliables, variados, organizados, confortables y con un ambiente constante.

¹¹ Para cotejar dos estudios recientes sobre su funcionamiento en Gran Bretaña *vid.* BULPITT, Graham. *The Learning Centre model in the United Kingdom* [en línea]. *The Learning Centre in practice*. Y *vid.* HUDSON, Alison. *Working together to support new learning environments* [en línea]. En JORNADAS REBIUN 2003..., *op. cit.*

¹² *Cf.* JORNADAS REBIUN 2004 (2as). *Los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación* [en línea]: *nuevos espacios arquitectónicos para el apoyo a la innovación docente* Disponible en: <http://biblioteca.upc.es/rebiun/nova/jornadas/segundas_jornadas_rebiun/index.html>. [Consulta: marzo de 2005].

El aspecto más interesante es el de las nuevas funciones y servicios, y es que si bien las bibliotecas universitarias siguen desarrollando unas funciones ya conocidas de apoyo a la docencia, al estudio y a la investigación y llevando a cabo actividades de formación de usuarios, sobre todo en TIC (manejo de bases de datos y del catálogo automatizado, búsqueda de recursos a través de Internet, etc.), sin embargo, entendidas como CRAI y en la misma línea de la REBIUN, los autores resaltan unas funciones concretas que o bien previamente no se consideraban importantes o sencillamente no se hacían necesarias debido a los anteriores métodos docentes, unido a una idea simplista de la biblioteca universitaria entendida casi exclusivamente como servicio encargado de la adquisición de obras y de los préstamos a domicilio, que ofrecía unas instalaciones para el estudio o la búsqueda de información y que permitía conectarse libremente a Internet¹³.

Desde esta nueva concepción, entendidas como CRAI, las bibliotecas universitarias:

- Deben ser no sólo centros de recursos documentales y de TIC, sino convertirse también en **ejes de la actividad comunitaria** de la universidad, focos de socialización y en lugares idóneos para ofrecer una extensa gama de servicios, sin menoscabo del desarrollo de la biblioteca virtual que ofrece cada vez más y mejores servicios de forma no presencial. En definitiva, deben constituir los espacios físicos naturales para el aprendizaje y para la socialización.
- Deben dar **soporte al aprendizaje de los estudiantes**, poniendo a su disposición tanto documentos como asesoramiento y formación para que sean autosuficientes, propiciando un entorno adecuado para su aprendizaje, con espacios para el trabajo en grupo y servicios complementarios. La biblioteca, como centro de recursos, debe cubrir todas las necesidades de sus estudiantes derivadas de la implantación de los créditos europeos y, por ello, debe contar con aulas de autoaprendizaje, centros de innovación curricular o unidades de desarrollo de la enseñanza y el aprendizaje, junto a servicios de reprografía orientados a la impresión y encuadernación de los trabajos de los estudiantes.
- Deben integrar un **centro de producción documental** en el que los profesores puedan crear materiales docentes y los estudiantes puedan preparar sus propios trabajos, con la ayuda de personal multidisciplinar (informáticos, especialistas multimedia, bibliotecarios, etc.)¹⁴. Se constituirían así en poderosos centros de servicios académicos que den soporte a la innovación educativa y fomenten el aprendizaje continuo y el trabajo autónomo de los estudiantes.
- Deben posibilitar una **convergencia organizativa**, ya que muchos servicios de apoyo a la docencia y a la investigación, por realizar tareas similares o por sustentarse de manera parecida en las TIC para realizar sus procesos, pueden converger poco a poco en los CRAI. Este proceso, no exento de dificultades, se está dando sobre todo en el ámbito anglosajón y puede suponer tanto la convergencia de servicios o, a un mayor nivel, la unificación en los nuevos centros bibliotecarios del servicio de informática, de las unidades de soporte al aprendizaje o de los servicios de multimedia y de publicaciones, con el fin de mejorar la eficiencia de la gestión y dar un mejor servicio a los usuarios¹⁵.

13 Cfr: BALAGUÉ MOLA, Núria. La biblioteca universitaria, centro de recursos para el aprendizaje y la investigación [en línea]: una aproximación al estado de la cuestión en España. En JORNADAS REBIUN 2003. *Los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación en los procesos de innovación docente*. Disponible en: <<http://biblioteca.uam.es/paginas/palma.html>>. [Consulta: marzo de 2005].

14 La *Factoría de Recursos Docentes* de la Universitat Politècnica de Catalunya, de la que se hablará más adelante, es un buen ejemplo.

15 Pensemos, por ejemplo, en el Centro Universitario de Formación e Innovación Educativa (CUFIE) de la UDC, similar al de otras universidades españolas.

En esta línea, algunos autores sitúan como objetivo estratégico del CRAI el integrar en su seno todos los servicios de la universidad que tengan una relación directa con el aprendizaje¹⁶. No se trata de eliminar unidades o servicios, sino de organizarlos mejor alrededor de los CRAI, pudiendo conservar dichos servicios estructuras separadas en aquellas actividades no relacionadas directamente con el público. De todas formas, si no se llega a la convergencia total o parcial sí que sería deseable, cuando menos, diseñar una estrategia común para la gestión de la información, con estos *centros de recursos* a la cabeza, teniendo en cuenta las posibilidades que brindan las TIC y que muchos servicios universitarios también dan apoyo, en parecidos términos, a la docencia, al aprendizaje y a la investigación¹⁷.

Inciendo en este último punto son significativos, para cuantificar el grado de colaboración y de convergencia entre estos servicios, los resultados que muestra una encuesta que se realizó en 2003 entre los directores de bibliotecas universitarias españolas y de los que da cuenta Núria Balagué¹⁸. Contestaron a la misma 58 bibliotecas universitarias, el 89% del total, y en los cuatro grandes apartados a los que se refería; esto es, colaboración con el servicio informático; participación de la biblioteca en la prestación del servicio de información institucional de la universidad; colaboración en las iniciativas digitales de apoyo a la docencia y, por último, colaboración de la biblioteca con el Instituto de Ciencias de la Educación de cada universidad, los resultados no fueron positivos. Gráficamente diré que sólo obtuvo un *aprobado* la relación con el servicio informático, lo que da idea de lo mucho que queda por hacer con respecto, no ya a una futura e ideal convergencia de servicios, sino solamente a una mayor implicación de la biblioteca universitaria en las nuevas funciones que va a tener que asumir relacionadas con la gestión de la información, la docencia y el aprendizaje en el contexto del EEES y de la *Sociedad del Conocimiento*.

Como hemos visto, existe una cierta unanimidad en cuanto a las características de los CRAI y al tipo de servicios que deben prestar, pero esto no debe suponer necesariamente que tenga que existir un único modelo posible. En este momento, auspiciado por la REBIUN, existe un proyecto en marcha tendente a la elaboración de una guía o de un documento que sirva de referencia, fundamentalmente a los servicios bibliotecarios de las universidades españolas, para entender lo que es un CRAI, cómo organizarlo y qué hacer para implementarlo en los próximos años¹⁹.

Contamos con ejemplos puntuales en España, muy recientes, de bibliotecas que están abordando estas nuevas funciones derivadas del EEES y que pueden ser futuros modelos a seguir por el resto de universidades. Uno de los más representativos, aunque a nivel *sectorial*, es el que se conoce como **Factoría de Recursos Docentes** en las bibliotecas de la Universitat Politècnica de Catalunya, puesta en marcha a partir de 2002²⁰. Supone la creación de un nuevo servicio en la biblioteca

16 Cfr. MARTÍNEZ, Dídac. *El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI* [en línea]: *el nuevo modelo de biblioteca universitaria*, p. 4. [Disponible en: <http://www.edullab.org/pcrai/documentos/nuevo_modelo_de_BU.pdf>]. [Consulta: abril de 2005].

17 Esto está íntimamente ligado a la gestión de calidad a través de uno de los criterios que sustenta la autoevaluación en el Modelo EFQM; las *Alianzas y recursos*, llamada *Relaciones con los proveedores* en la norma ISO 9001:2000. Se trata, en parte, de *romper barreras* entre servicios internos con una relación estrecha para, a partir de una colaboración provechosa, lograr mayor eficacia en los procesos.

18 Cfr. BALAGUÉ MOLA, Núria. *La biblioteca universitaria...*, *op. cit.*, p. 8-32

19 *PROYECTO BUCRAI* [en línea]: *de la biblioteca universitaria al centro de recursos para el aprendizaje y la investigación*. REBIUN. [Disponible en: <<http://www.edullab.org/pcrai/index.htm>>]. [Consulta: marzo de 2005].

20 Su localización es: <www.upc.es/web/ice/factoria>. [Consulta: abril de 2005]. Para más información *vid.* MARTÍNEZ, Dídac. *La factoría de recursos docentes* [en línea]. Dídac Martínez, Ramón Martí. En *JORNADAS REBIUN 2003...*, *op. cit.*

que ofrece un conjunto de recursos informáticos y documentales gratuitos, puestos a disposición de los profesores y del personal de administración y servicios para la realización de proyectos multimedia con contenidos docentes, contribuyendo así a mejorar la docencia presencial y no presencial de la universidad. Se ubican en cada biblioteca que forma parte del sistema bibliotecario de la UPC y es fruto de la colaboración del Servicio de Bibliotecas y Documentación, del Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) y de la empresa Intel.

Los servicios que se ofrecen allí son prestados con el soporte de personal técnico multimedia, bibliotecarios y técnicos del ICE, pero la puesta en práctica se efectúa en régimen de autoservicio con el apoyo de becarios. Estos servicios son de tres tipos:

- Acceso a ordenadores y programas para desarrollar o producir materiales docentes tales como aplicaciones interactivas, vídeos, gráficos explicativos, recursos Web, etc.
- Soporte y asesoramiento tanto en la creación de materiales docentes multimedia como en la integración de recursos documentales y bibliográficos digitales en los materiales docentes.
- Formación a través de cursos anuales sobre los programas disponibles en la *Factoría* de recursos.

No quiero concluir este breve análisis sobre los nuevos retos a los que se va a tener que enfrentar la universidad y sus instituciones bibliotecarias sin destacar dos de los factores clave para que el nuevo modelo de biblioteca universitaria, entendido como CRAI, sea efectivo: **el factor económico** y **el factor humano**.

En lo que respecta al primer elemento, va a ser preciso incrementar los presupuestos universitarios destinados al CRAI, ya que estos nuevos servicios que se ofrecen, y que van a requerir también de personal multidisciplinar hasta ahora ajeno a las bibliotecas (técnicos multimedia e informáticos sobre todo), supondrán un mayor coste a corto y medio plazo. Pensemos también en que todos estos servicios novedosos se apoyan en las TIC (aula de informática, laboratorio de idiomas, centro de recursos docentes, etc.) y que necesariamente se tendrán que racionalizar los espacios para darles cabida.

Sin embargo, este incremento presupuestario puede verse compensado tanto por esa *convergencia organizativa* comentada antes, con lo que ésta supone de racionalización, también económica, de servicios, como por la manera de actuar del CRAI como foco de atracción de estudiantes, profesores y, en suma, de recursos, en un entorno marcado por la competitividad entre universidades y por unas dotaciones económicas cada vez más difíciles de conseguir. Para la universidad, contar con un CRAI dinámico y convenientemente publicitado en la página Web de la universidad, o a través de otras estrategias publicitarias, puede suponer un elemento decisivo que incline la balanza de la competencia que ya estamos viviendo, y que irá en aumento, a su favor.

Para posibilitar la conversión de la biblioteca universitaria en CRAI la universidad podría aprovechar la introducción en la esfera de su financiación de los *contratos-programa* ligados a objetivos concretos, como medio para obtener recursos y hacer más fácil el cambio. En este momento, y en nuestro ámbito, las tres universidades gallegas han alcanzado un acuerdo de financiación plurianual para el período 2005-2010 con el gobierno autonómico y aparecen, por vez primera para nosotros, este tipo de contratos.

El factor humano va a requerir una especial atención. El CRAI obliga, con más fuerza que antes, a la especialización de funciones bibliotecarias y a garantizar

la adecuada formación del personal sobre todo en el campo informático y multimedia²¹. También obliga a la incorporación de personal multidisciplinar ya comentado y, paralelamente, supone asumir por parte de las autoridades universitarias un aumento del personal bibliotecario en lógica consonancia con el incremento de funciones a desarrollar ahora.

La nueva biblioteca universitaria, como decía, se dirige hacia la prestación de unos servicios cada vez más especializados, que tienden a la personalización, y donde irán perdiendo paulatinamente peso, aún siendo muchas veces fundamentales, las tareas técnicas tradicionales relacionadas con el proceso del documento desde que se selecciona y adquiere hasta que se difunde²². Todo el personal bibliotecario debe involucrarse tanto en la *alfabetización digital e informacional*, y más concretamente en la organización, presentación y difusión de contenidos digitales, clara consecuencia de Internet y del desarrollo de la *Sociedad de la Información y del Conocimiento*, como en el asesoramiento o el apoyo a los estudiantes y al profesorado en el proceso de aprendizaje, docencia e investigación en este nuevo contexto marcado también por el *boom* informativo y por la aparente desintermediación en el acceso a la información que propician las TIC²³.

No debemos perder de vista que la razón de ser de los servicios bibliotecarios son sus usuarios; desde este prisma pocas cosas puede haber más gratificantes para el bibliotecario universitario que estar en condiciones de seguir cubriendo las carencias informativas relacionadas con el acceso y uso de información de calidad, información que, no nos olvidemos, es la que fundamentará la creación de conocimiento y que constituye la razón última de ser de la universidad en su conjunto.

4. CONCLUSIONES

La biblioteca universitaria, ahora entendida como *Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación*, tiene que convertirse en el **elemento nuclear de la universidad** a la hora de diseñar su **plan de gestión de la información** y, por supuesto, figurar como objetivo a alcanzar en el seno del plan estratégico de la biblioteca universitaria. El CRAI, con esos nuevos contenidos que he señalado, puede estar en condiciones de asumir funciones encomendadas a otras unidades o, cuando menos, se debe asegurar su coordinación con servicios similares de apoyo a los estudiantes, docentes e investigadores para, en última instancia, prestar un servicio más efectivo.

El EEES y lo que supone para la docencia y el aprendizaje, junto al aumento de la oferta informativa, sobre todo digital vía Internet, que obliga al bibliotecario a realizar una labor de filtración de contenidos, unido a las nuevas formas de acceso a la información a distancia o a través de TIC poco conocidas por la comunidad uni-

21 La universidad tiene que paliar con urgencia el déficit formativo que pueden presentar los bibliotecarios universitarios en estos aspectos. Sin un dominio de las herramientas informáticas y multimedia difícilmente puede realizarse la necesaria *intermediación* con respecto a sus usuarios.

22 Para la biblioteca universitaria es menos dificultoso que para la pública plantearse la personalización de productos y servicios al contar con categorías de usuarios bien definidas: estudiantes de diferentes ciclos, PDI y PAS, fundamentalmente.

23 Para ampliar algunas de estas cuestiones *vid.* TEJADA, Carlos M. El profesional de la información y el bibliotecario universitario a principios del siglo XXI. Cambio profesional y competencias. En *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. José Antonio Magán Wals (coordinador). Madrid: Complutense, 2002, p. 595-610.

versitaria, constituyen unos retos enormes y suponen, como nuevas funciones destacadas, que el CRAI:

- Dé **soporte al aprendizaje** de los estudiantes, colaborando con el profesorado en el proceso de *enseñar a aprender* y en el apoyo a la realización de los trabajos de los estudiantes, ofreciendo herramientas informáticas y multimedia adecuadas, espacios específicos y personal cualificado.
- Dé **soporte**, como prolongación normal del aula, **a los nuevos modelos educativos**, basados en una docencia muchas veces no presencial, a distancia, y sustentados en las TIC.
- Sea el **intermediario natural entre la información** de carácter masivo, sobre todo digital y que exige conocimientos específicos para su acceso, **y los usuarios**, sean estos profesores o estudiantes, como puerta de entrada desde la universidad a la *Sociedad de la Información y del Conocimiento*.
- Se reivindique en la universidad, sea más visible, y se entienda también como **centro social y eje de la actividad comunitaria de la institución universitaria**, prestando servicios complementarios y superando la concepción simplista que tiende a considerar a la biblioteca exclusivamente como un lugar para el estudio, el préstamo y como proveedor de materiales bibliográficos para la docencia y la investigación.

Como otro ingrediente importante de este cóctel, la convergencia de la enseñanza superior en la Unión Europea lleva aparejada la **competencia entre universidades y la generalización de la cultura de la calidad**, lo que va a conducir a la implantación generalizada de modelos de gestión de calidad total. Titulaciones y servicios han de tener la máxima calidad posible para ser más eficaces y poder así atraer más recursos y de ahí que la mayoría de universidades, entre ellas la UDC, hayan iniciado, y algunas *concluido*, sus procesos de certificación de la calidad como herramienta imprescindible para poder competir satisfactoriamente²⁴.

Este es el momento más adecuado, aprovechando las buenas prácticas que se heredarán de la implantación de la calidad, para que las universidades puedan cambiar, a partir de bases más sólidas, su modelo tradicional de biblioteca universitaria por el CRAI y situarse así en las primeras posiciones de salida. La fuerte competencia que surgirá a partir de ahora con la creación de un espacio universitario europeo sin fronteras, unido a la que ya existe en el marco gallego y estatal, exige que, sin dilación, nuestras universidades apuesten por el CRAI entendido como servicio clave para lograr el incremento de la calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje y en la investigación; en suma, como el medio más racional de alcanzar la excelencia.

²⁴ Los planes de calidad se asientan sobre criterios de mejora continua que exigen la revisión plurianual de las certificaciones de calidad y que nunca se deben entender como procesos cerrados y finalistas. De ahí que se comente coloquialmente por los expertos que una vez subidos al *tren de la calidad* es muy difícil bajarse.