



LA BIBLIOTECA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA INTERPRETADA COMO UN CRAI

Silvia Prada Forero

Directora Biblioteca Alfonso Borrero Cabal, S.J.

prada-s@javeriana.edu.co

Bogotá, Colombia

Resumen

La experiencia de transformación de la Biblioteca de la Pontificia Universidad Javeriana hacia un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI, surgió a partir del análisis de diversos factores de influencia internos y externos, desde las tendencias de las bibliotecas en el mundo, hasta la situación específica de los procesos al interior de la misma. Se encuentra en desarrollo la transición, la cual contempló aspectos como el reforzamiento estructural, la remodelación arquitectónica y la reorganización funcional, además de destacar el nuevo rol de los bibliotecólogos como pieza fundamental para el apoyo a los procesos de enseñanza – aprendizaje e investigación, en una mirada que ya no sólo contempla a la Biblioteca como una unidad de servicio dentro de la Universidad, sino como una pieza fundamental de todo el engranaje en el que participan desde diversos ámbitos otras unidades.

Palabras clave: BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN – CRAI, SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

Contexto

El mundo moderno está marcado por los cada vez más frecuentes desarrollos en todas las áreas, que buscan mejorar la calidad de vida y facilitar las actividades y procesos de los seres humanos en sus diversos contextos. Estas tecnologías cambian procesos sociales y por ende a los individuos y a las instituciones, puesto que se establecen nuevas dinámicas que finalmente también impactan a las bibliotecas. A corto, mediano o largo plazo, como consecuencia de las nuevas formas de hacer y las nuevas expectativas de los usuarios en cuanto a cantidad, calidad y prontitud.

Con este contexto, desde hace varios años las bibliotecas han evidenciado la influencia de los avances tecnológicos y ya se escucha como lugar común el haber pasado del control manual de catálogos y préstamos hasta la sistematización de los procesos inherentes a procesamiento técnico o circulación y préstamo. Las bases de datos, que hasta hace pocos años eran una novedad y casi un lujo, son ahora una necesidad básica que además se complementa con recursos que permiten no sólo obtener, sino también analizar y medir la información obtenida. Lo anterior sin dejar de lado la poderosa influencia de la web 2.0 y los cada vez mayores volúmenes de información -infoxicación- a los que se enfrenta un usuario para resolver un cuestionamiento, ya no sólo como partícipe de la era de la información sino como integrante de la economía del conocimiento.

Es importante tener claro que la biblioteca no es sólo una institución aislada dentro de una institución mayor de la que sigue lineamientos, sino que está directamente expuesta al impacto del entorno y de forma proporcional es directamente responsable por el impacto que genera en ese entorno. De allí la necesidad de una constante revisión y revalidación de su accionar para dar respuesta de forma apropiada al contexto en el que desarrolla su función.

A partir de estas reflexiones, la Biblioteca Alfonso Borrero Cabal, S.J., en su compromiso de apoyar los procesos de docencia, investigación y servicio de la

Pontificia Universidad Javeriana, y de aportar a la sociedad de la que hace parte, realizó una revisión de tendencias definidas por instituciones rectoras de bibliotecas a nivel mundial y de forma paralela analizó el entorno cercano de la Universidad y su propio momento.

De esta forma, es posible observar cómo la International Federation of Library Associations – IFLA, teniendo en cuenta los diversos aspectos y campos del desarrollo tecnológico y el interés por evaluar su impacto en la sociedad, desarrolló el *Informe de Tendencias de la IFLA* en el cual, con un enfoque amplio “identifica cinco tendencias de alto nivel que dan forma a la sociedad de la información, que abarca el acceso a la educación, a la intimidad, el compromiso cívico y la transformación; es el resultado de un año de consultas a varios expertos y partes interesadas de diferentes disciplinas para mapear los mayores cambios que se producen en la sociedad, o que puedan producirse en el entorno de la información” (IFLA, 2013), se destaca la importancia del acceso a la información y el incremento de la educación en línea en medio de sociedades hyper conectadas y nuevas tecnologías, en las que también es prioritario tener en cuenta la privacidad y protección de datos de los usuarios que utilizan los servicios de información.

Por su parte, la Association of College & Research Libraries – ACRL, como integrante de la American Library Association, cada dos años realiza la compilación de los diez asuntos de los que más se habló en la literatura profesional, foros y conferencias, como resultado se observa el enfoque en analizar las tendencias de la educación superior y la necesidad de incrementar la comunicación académica, así como analizar el futuro de la profesión (bibliotecólogos) donde se requiere colaboración radical para el desarrollo de iniciativas, sin olvidar la tecnología y la obligación de realizar evaluación y rendición de Cuentas (ACRL, 2012).

En cuanto a la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas – REBIUN, es importante destacar el documento “De la biblioteca universitaria al centro de recursos para el aprendizaje e investigación” (Area, 2015) en el cual se plasma

la evolución de los servicios y el contexto de las bibliotecas como soporte fundamental de la actividad académica e investigativa, es decir, CRAI.

Con respecto a la Universidad, los hechos destacados de forma reciente incluyen la actualización de la Misión, la definición de una Visión, la creación de las Vicerrectorías de Investigación y de Extensión y Relaciones Interinstitucionales, la creación de nuevas Direcciones y el Centro para el aprendizaje, la enseñanza y la evaluación -CAE+E; además de la reacreditación de alta calidad, todo ello enmarcado en el Proyecto Educativo Javeriano que privilegia la formación integral y la interdisciplinariedad.

Internamente, la Biblioteca presentaba situaciones a nivel técnico y humano como reprocesos, distribución desequilibrada de cargas de trabajo, concentración de macroprocesos en una sola unidad de negocio, concentración del recurso humano en un solo líder, disparidad de roles y funciones, desconocimiento de líderes estratégicos y tácticos y opciones de carrera limitadas.

Como punto de partida del trabajo se tomó la definición de CRAI (Mac Kee, 2005) “El Centro de Recursos de Aprendizaje y la Investigación es el espacio físico donde confluyen bibliotecólogos, informáticos, técnicos audiovisuales y asesores pedagógicos para impartir servicios de alfabetización múltiples, desarrollar laboratorios de informática e idiomas, editar videos, crear paquetes estadísticos, gestionar bases de datos y contenidos, así como para elaborar guías y materiales didácticos. Ofrecen acceso in situ y a distancia a las fuentes de información en sus diversos soportes y educación a distancia. Facilitan la elaboración de multimedia y la producción de formatos digitales.

Luego se complementó con las definiciones de Information Commons y Learning Commons, los cuales son niveles diferentes de un concepto similar, que igualmente, poseen dos formas cada uno, de acuerdo con Bailey and Gunter (2008):

MODELO	NIVEL
Information Commons	1. Ajuste
	2. Cambio aislado
Learning Commons	3. Cambio de largo alcance
	4. Cambio transformacional

- **Information Commons:** Modelo de biblioteca que ofrece a los estudiantes acceso integrado a recursos de información electrónica, multimedia, recursos impresos y servicios. Ofrece la posibilidad de realizar investigaciones y escribir los documentos en una estación de trabajo sencilla. Es una única localización donde se encuentran los recursos, acceso a bases de datos, al catálogo en línea e Internet y a software para investigación, con herramientas como Office complementados con servicios de correo y escaneo, así como otras facilidades.

Están físicamente situados en uno a más niveles de la biblioteca, proveen acceso a los servicios tradicionales de la biblioteca (high -touch) y constituyen un ambiente rico en alta tecnología (high-tech) que incluye redes de alta velocidad y acceso público a computadores de diverso tipo, de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

Proveen varios recursos (hardware, software y soporte) por lo que son considerados laboratorios de computadores, con configuraciones especiales para escaneo y manejo de multimedia integrado en el espacio tradicional de la biblioteca, así como software de productividad en un gran rango (Office, SPSS/SAS, Arc View, Mathematica/Maple, Adobe Acrobat, PhotoShop, Illustrator...)

Ofrecen varios espacios de trabajo y aprendizaje colaborativo y enfatizan en gran medida los procesos de alfabetización informacional, así como formación y entrenamiento para los funcionarios y mantiene la centralidad en la biblioteca, sin incluir recursos y servicios que se encuentran fuera de ella.

Este modelo se presenta en dos formas:

1. Un ajuste: un laboratorio de computadores con software de productividad básica en la biblioteca, con acceso a recursos y alguna coordinación, mínimas implicaciones de diseño y en donde permanece la centralidad de la biblioteca.
 2. Un cambio aislado: incluye todos los aspectos del primer nivel adicionando recursos y servicios, por ejemplo, laboratorios de computadores con un amplio rango de software y formatos de productividad multimedia, acceso a todos los recursos e integración de los espacios, recursos y el personal en el ciclo de servicio, con patrones adecuados de servicio alineados con la misión institucional, manteniendo la centralidad de la biblioteca.
- **Learning Commons:** indica un avance en la teoría del conocimiento desde su transmisión primaria hacia un gran énfasis a la creación de conocimiento a partir de la construcción colectiva y el autoaprendizaje.

Incluye todos los aspectos de un Information Commons, pero los extiende y realza:

Está clara y explícitamente alineado estratégicamente con la misión y visión de la institución, es decir, es un actor activo y dinámico en la tarea educativa de la institución, no sólo centrada en las tareas de la biblioteca e involucra a la mayoría de la biblioteca en la perspectiva integrativa.

Ofrece un mayor rango de recursos perfectamente integrado, con mayores espacios para el trabajo colaborativo y enfatiza más en la creación de conocimiento.

No está centrado en la biblioteca, es decir, trabaja con las instancias que ofrecen funciones y actividades complementarias como:

- Centro de desarrollo docente o centro para enseñanza y aprendizaje en línea
- Sistemas de administración de curso como Blackboard
- Centro de escritura, apoyo al aprendizaje, (tutoriales) y programas especiales
- Espacios colaborativos en la biblioteca con docentes, como “oficinas compartidas”

Hace un gran énfasis en la creación y construcción de conocimiento en el repositorio institucional y archivo abierto.

Pueden incluir actividades menos tradicionales de las bibliotecas como exhibiciones, lecturas, presentaciones, video juegos, páneles de discusión, foros, mini golf, laboratorios de diseño y fabricación

Este modelo se presenta en dos formas:

3. Cambio de largo alcance: adicionando un centro de enseñanza y aprendizaje docente en línea, integración con la administración de cursos, referencia virtual, las tareas son más colaborativas y no centradas sólo en la biblioteca.
4. Cambio transformacional: adicionando un cercano alineamiento estratégico, promoviendo la integración funcional, incluyendo actividades de creación de conocimiento como el repositorio institucional

De igual forma se tuvo en cuenta lo planteado por Harland, (2011) quien define los aspectos necesarios para llegar a ser un Learning Commons:

1. Centrarse en el usuario: La biblioteca debe estar centrada en el usuario, no en la tecnología y las decisiones deben hacer énfasis en agregar valor a los espacios, servicios, recursos y herramientas para los usuarios.

2. Flexibilidad: hacer los espacios físicos y virtuales, así como las políticas de la biblioteca, flexibles, sustentable, escalable y fácilmente adaptable.
3. Preguntas repetitivas: Un gran paso en la evolución de la biblioteca es definir la forma como se trabaja con las preguntas repetitivas, este cambio permite racionalizar el tiempo del personal y los usuarios, además de lograr que éstos sean autónomos.
4. Compartir recursos: es importante crear un portal colaborativo y central que permita acceso a la información de todo tipo en donde docentes, estudiantes y administrativos puedan encontrar casi cualquier cosa que deban saber, con un solo paso acceder a información, herramientas y recursos disponibles en la institución.
5. Remover barreras
 - a. Físicas: abrir los espacios a los usuarios para facilitar su autonomía en el uso de recursos y potencializar el tiempo de alfabetización informacional y trabajo colaborativo con los docentes.
 - b. Emocionales: brindar espacios a los usuarios para comunicarse y resolver sus inquietudes, sin excusarse en el volumen de trabajo para no atender sus necesidades.
 - c. Trabajo con los docentes: abrir espacios de comunicación con los docentes, escuchando sus inquietudes, generando reuniones y teniendo las puertas abiertas para resolver y apoyar sus necesidades de información.
 - d. Virtuales: permitir el acceso remoto a los recursos con facilidad asignando usuario y contraseña que permita el adecuado control.
6. Creerle a los usuarios: generar una atmósfera de confianza para el uso de los diversos recursos por parte de los usuarios y escuchar sus inquietudes al respecto.

7. Divulgar: Aprovechar las oportunidades para compartir los logros tanto con los usuarios como con los directivos, de diversas formas y en diversos medios.

Cómo impacta un CRAI

Para el desarrollo sistematizado de la propuesta de transición, se estableció y cumplió la siguiente metodología (Biblioteca Alfonso Borrero Cabal, 2013):

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Revisión documental	Partir de la literatura existente acerca del concepto CRAI, consolidado en España, para preparar el marco teórico y el estado del arte sobre el tema que permita definir puntos de partida para comenzar el trabajo.
Jornada de trabajo preliminar	Realizar, luego de una aproximación inicial al concepto de CRAI, una jornada de trabajo en la que participen todas las secciones de la biblioteca representadas por los Jefes de Sección y un profesional de cada área, con el fin de compartir los siguientes puntos en cuanto al modelo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo histórico ▪ Definición ▪ Elementos ▪ Estructura ▪ Dinámicas <p>Esta jornada permite evaluar de forma preliminar las condiciones de la Biblioteca para migrar al modelo CRAI.</p>
Ampliación de conceptos	Contemplar los aspectos relacionados con los Learning Center (Gran Bretaña) Information Commons y Learning Commons (EEUU y Canadá), permite complementar el concepto de CRAI trabajado en la sesión preliminar y tener una perspectiva más amplia sobre el comportamiento de las bibliotecas a nivel global.
Identificación de datos e información interna disponible	Recopilar información actual del inventario de servicios y recursos existentes en la Biblioteca y la Universidad, así como los resultados de encuestas de satisfacción y otros documentos, datos o información que sirven como insumo para evidenciar las condiciones reales de los aspectos que intervienen en la definición del modelo CRAI.
Revisión de experiencias exitosas	Estudiar de forma documental o presencial experiencias exitosas de transición de biblioteca a CRAI. La metodología seguida, el tiempo invertido, el resultado logrado y los obstáculos superados.
Consultas a los usuarios	Obtener información sobre las expectativas de cambio de los usuarios y las necesidades con respecto a recursos y servicios de la Biblioteca.
Asesoría especializada	Contar con una mirada externa y especializada sobre las perspectivas actuales y futuras de las bibliotecas es un insumo importante para consolidar la propuesta de trabajo que integra todos los aspectos definidos previamente.
Definición del modelo deseado para la Biblioteca de acuerdo con las condiciones específicas de la Universidad	Analizar los recursos disponibles para la migración a un CRAI, de acuerdo con los modelos posibles y definir el que mejor se ajuste a las necesidades y expectativas de la Biblioteca.

Metodología de trabajo.

ACTIVIDAD	ACCIONES
Revisión documental	Consolidación de bibliografía de trabajo.
Jornada de trabajo preliminar	30 de mayo de 2013
Ampliación de conceptos	A partir de bibliografía ampliada.
Identificación de datos e información interna disponible	Inventario de servicios, colecciones y espacios de trabajo internos y de la Universidad. Análisis de resultados de encuestas de satisfacción de los servicios.
Revisión de experiencias exitosas	- Invitado especial: Andrés Felipe Echavarría - Estancia formativa: Tecnológico de Monterrey, Boston College, Massachusetts Institute of Technology, Boston University, UMASS, Harvard University, Columbia University, New York University, Pace University, Fordham University. - Revisión de sitios web
Consultas a los usuarios	- Encuesta a usuarios - Trabajo con investigadores
Asesoría especializada	Dr. Félix de Moya
Definición del modelo deseado para la Biblioteca de acuerdo con las condiciones específicas de la Universidad	La Biblioteca define como modelo a seguir en su futuro inmediato el CRAI de la Universidad de Barcelona y posteriormente agregar elementos adicionales que se acerquen más al nivel 4 del modelo anglosajón soportado en mayor medida en tecnología como el existente en la Universidad de British Columbia.

Resultados del proceso.

De acuerdo con los resultados, la definición de la propuesta implicó tener conciencia de que se requería una nueva mirada de la Biblioteca en cuanto a:

- **Gestión:** La reorganización de la Biblioteca, sus procesos y estructura debería ajustarse para dar respuesta a los nuevos retos.
- **Interacción:** La necesidad de generar alianzas estratégicas especialmente con otras unidades de la Universidad enfocadas en procesos relacionados con la investigación y el aprendizaje.
- **Comprensión:** La conciencia de la diversidad de procesos de aprendizaje de acuerdo con el área de conocimiento.

- Formación: La exigencia de contar con un equipo de trabajo calificado para ofrecer servicios especializados.

En este último punto, fue clave definir que fortalecer la capacitación permitirá lograr la especialización y brindar un apoyo definitivo a los investigadores.

En cuanto a las alianzas estratégicas, entre otros, la Biblioteca requiere trabajo directo con las Facultades para definir expectativas y profundizar el conocimiento de las necesidades específicas; con la Editorial para trabajar la visibilidad de la producción científica y los temas sobre apoyo a las publicaciones y cómo escribir y publicar; con el Centro Ático sobre la generación de contenidos y la creación y soporte de cursos virtuales; con la Dirección de Tecnologías de Información – DTI todo el desarrollo tecnológico, la presencia de plataformas específicas, la garantía del acceso remoto y desde dispositivos móviles; y con la Dirección Jurídica aspectos como el soporte legal, los derechos de autor y la política de acceso abierto.

Es así como se concreta el CRAI como soporte académico que permite fortalecer el aprendizaje y como consecuencia la producción intelectual, a través de información de acceso remoto y presencial y servicios de información; asesoría especializada por medio de tutorías y acompañamiento y herramientas diversas de trabajo como plataformas y software especializado.

De forma complementaria, para lograr concretar el esquema definido, se establecieron tres tipos de acciones a seguir:

- Acciones que la Biblioteca puede desarrollar de forma autónoma
- Acciones que requieren colaboración entre Unidades
- Acciones que requieren una directriz de la Universidad

Las acciones que la Biblioteca puede desarrollar de forma autónoma se refieren a aquellos aspectos que involucran decisiones que se toman de forma interna, o

con el aval de la Vicerrectoría Académica y la participación de otras unidades que apoyan requerimientos específicos, tales como: adecuación de espacios físicos, consolidación de plataforma tecnológica, consolidación de la oferta bibliográfica, diseño de nuevos servicios y formación del personal.

Dentro del concepto de Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, la Biblioteca es trascendida porque al interior de sus límites no alcanza a dar respuesta a las necesidades que se generan en los procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación, por esta razón existen acciones que requieren colaboración entre las Unidades para coordinar responsabilidades y puntos de intersección en temas específicos.

Y finalmente, existen acciones que requieren una directriz de la Universidad, tales como las decisiones en cuanto a producción Intelectual, Open Access (OA), Repositorio Institucional, Tesis y Trabajos de Grado y lineamientos de trabajo interdisciplinar.

Todo este contexto permitió evidenciar la necesidad de replantear la Biblioteca con el fin de mejorar y fortalecer el servicio a los usuarios, es decir, concretar estos “deber ser” definidos, en hechos que permitieran consolidar y renovar el papel de la biblioteca en el proceso de enseñanza aprendizaje y en su compromiso social de permitir y apoyar el acceso a la información.

Desarrollo del proyecto

Las líneas de trabajo inicial del proyecto comprendieron tres aspectos:

- Reforzamiento estructural
- Remodelación arquitectónica
- Reorganización funcional

En cuanto al aspecto físico relacionado con el Edificio “Jesús María Fernández, S.J.”, que alberga a la Biblioteca, ya culminó el **reforzamiento estructural**, el cual surgió como respuesta a la normatividad relacionada con las edificaciones

sismo-resistentes, y el Plan Maestro de la Universidad en el que la Biblioteca, está definida como un espacio a conservar. En estas condiciones, se establecieron las necesidades de intervención de la estructura para garantizar que cumpliera con las condiciones requeridas. Este proyecto se desarrolló por pisos y durante la obra las colecciones existentes continuaron disponibles, aunque algunos espacios de trabajo se cerraron durante la intervención en cada piso.

De forma paralela, la **remodelación arquitectónica** fue solicitada por la Biblioteca con el fin de brindar a los usuarios mayor capacidad instalada, renovar y modernizar el ambiente y el mobiliario y generar espacios requeridos para las áreas administrativas. Inicialmente fue planteada para los pisos 2, 3 y 4, pero a partir de la necesidad de reforzamiento estructural y de la propuesta de ampliar el punto fijo de la biblioteca, para contar además con dos ascensores, el alcance se amplió a todos los pisos. La presencia de ascensores responde especialmente a necesidades de evacuación y desplazamiento vertical, dado que la Biblioteca atiende en promedio 7.000 usuarios diarios en su edificio de ocho pisos.

La **reorganización funcional** comenzó desde 2012 con un trabajo de avalado por las directivas de la Universidad y acompañado por la Oficina de Organización y Métodos, con el fin de revisar y mejorar los procesos existentes de la Biblioteca y establecer las propuestas de estructura de cargos adecuada por procesos, de atención nocturna y en días dominicales en la Biblioteca.

La metodología planteada contempló 6 etapas que se desarrollaron entre julio de 2013 y abril de 2014. El respaldo institucional estuvo presente durante todo el proceso; un trabajo Biblioteca – Organización y Métodos en las etapas iniciales de pre-ejecución, levantamiento de información, revisión y mejora de la información y elaboración de la propuesta, fue acompañado al final por la Dirección de Gestión Humana durante las etapas de análisis de cargos e implementación. En este último punto además se contó con la presencia de un

asesor externo para acompañar los aspectos operativos de la aplicación efectiva de la propuesta.

La definición de un plan de trabajo permitió establecer entonces el paso a paso para desarrollar o continuar las acciones requeridas, así como los recursos necesarios para el cumplimiento de dicho plan.

Resultados preliminares

Como resultado concreto, entre otros, fue primordial la reorganización de la estructura orgánica de la Biblioteca, debido a los cambios que esta decisión generó en diversos aspectos y que representan el primer impacto en el proceso de concretar el modelo:

- Estructura de las áreas:
 - La Sección Desarrollo de Colecciones fue dividida en dos: Adquisiciones y Análisis de Información; enfocando dos procesos diferentes a líderes distintos.
 - La Sección Servicios fue dividida en dos: Servicios Fundamentales y Servicios Especializados; generando una segmentación del público objetivo y de los cargos asignados a cada equipo.

Lo anterior implicó una reasignación de procesos y funciones.

- Ampliación del portafolio de servicios: Se realizó con el fin de brindar asesoría personalizada en las Facultades a través de 11 Bibliotecólogos especializados en 7 áreas del conocimiento (Artes y Arquitectura, Ciencias Básicas, Ciencias Biomédicas, Ciencias Económicas y Administrativas, Ciencias Jurídicas y Políticas, Ciencias Humanas, Ingenierías), con servicios como Vigilancia científica, conmutación bibliográfica, y alfabetización informacional.
- Horarios: Se estableció una estrategia para ofrecer información especializada a cargo de profesionales desde las 6:00am hasta las 10:00pm.

- Gestión: la propuesta contempló el incremento salarial para los cargos que lo ameritaban, así como la eliminación de horas extras permanentes a partir de una modificación de horarios.
- Plan de carrera: la nueva estructura permite un mayor rango de crecimiento profesional dentro de la Biblioteca, a partir de la creación de nuevos cargos como analista de bases de datos, bibliotecólogo especializado, desarrollador de colecciones y asistente de dirección.

La delicadeza de la implementación tiene que ver con la generación de expectativas, tanto al interior de la Biblioteca como frente a los usuarios, exige nuevos retos, con un periodo de transición y unos procesos de aprendizaje importantes, en los cuales las personas son el insumo primordial.

Dado lo anterior, como parte del proceso de transición fue muy importante para la Biblioteca diseñar un Programa de Acompañamiento para el Cambio – PAC, por medio del cual los empleados de la Biblioteca lograran integrarse con la propuesta y sentir que el cambio trae oportunidades de mejoramiento, de aprendizaje, de crecimiento y de aporte a la sociedad.

Aspectos en desarrollo

Aunque gran parte de la transformación definida para la Biblioteca se ha desarrollado, uno de los mayores retos detectados durante la revisión del contexto y corroborado en la praxis, es la puesta a tono del personal de la biblioteca con las tendencias y requerimientos que exigen el avance tecnológico y las nuevas expectativas de los usuarios, lo cual requiere dinamismo y aprendizaje permanente con mentalidad abierta para conocer, evaluar, aplicar y analizar cambios y tecnologías que impactan el hacer.

Se requieren equipos con altas dosis de creatividad, innovación y proactividad, conscientes de la necesidad de contar e incrementar tanto las competencias

técnicas (conocimiento, habilidad y actitud), como las competencias blandas: (emociones, conducta, motivaciones, valores y cultura).

La cualificación contempla una formación específica con apertura al cambio que de forma permanente está analizando referentes, tiene la posibilidad de realizar estancias formativas y estudios complementarios, así como benchmarking con el fin de ofrecer servicios de vanguardia o servicios tradicionales con altos niveles de calidad.

Es este aspecto de vital importancia para el éxito de la biblioteca y sus servicios; las personas deben estar a tono con el contexto que se define y la tecnología que se utiliza para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Por otra parte, la consolidación de las alianzas en las que trabaja la Biblioteca ha generado acciones puntuales como:

- Participación destacada en el Sistema de investigación de la Universidad
- Evaluación del Autoarchivo de Tesis y trabajos de grado
- Repositorio Institucional posicionado en tercer lugar en el ranking nacional
- Presencia directa en las Facultades
- Definición de nuevos servicios para apoyo a la investigación – en proceso
- Actualización tecnológica y desarrollos de mejora

La apuesta que hizo la Biblioteca Alfonso Borrero Cabal, S.J., hace parte de su responsabilidad social y su compromiso con el aporte a un mundo en constante evolución, al cumplimiento de su papel como actor vital en el proceso de acceso a la información y por ende, protagonista del proceso de creación de conocimiento.

BIBLIOGRAFÍA

American College Research Libraries. (2012, Junio) 2012 Top 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 Disponible en : <http://crln.acrl.org/content/75/6/294.full>

Area, M. (2005). De las bibliotecas universitarias a los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación: Resumen del informe. Madrid: CRUE Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas.

Biblioteca Alfonso Borrero Cabal, S.J. (2013) De biblioteca a CRAI: análisis de elementos y condiciones para realizar la transición al modelo CRAI. Documento interno.

Harland, P. C. (2011). The learning commons seven simple steps to transform your library. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.

International Federation of Library Associations. (2013) IFLA trend report. Disponible en : <http://trends.ifla.org/>

Mac Kee N. (2005) Los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación: CRAI. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00009065/> [Consultado: 13 de abril de 2008].