

Marta Serrat-Brustenga | marta.serrat@upc.edu | 

Sílvia Sunyer-Lázaro | silvia.sunyer@upc.edu | 



El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

X JORNADAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.
La dimensión del cambio: usuarios, servicios y
profesionales. Noviembre 2008



El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

- De Biblioteca Universitaria (BU) a CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación)
 - Declaración de Bolonia implica revisión de la misión de la Universidad y de sus servicios estratégicos (bibliotecas, centros de cálculo ...)
 - Aparecen los CRAIs que integran en un único espacio físico recursos y servicios bibliotecarios, tecnológicos, sistemas de información, medios para la edición electrónica y la creación de materiales multimedia con el propósito de satisfacer las nuevas necesidades de aprendizaje, docentes, investigación, formación integral y ocio
 - La BU forma parte activa del CRAI



El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

- El nuevo usuario 2.0. Nuevas demandas
 - *Digital natives*, Generación Digital.
 - ¿Cómo se comporta informacionalmente?
 - utiliza Internet para socializarse y para realizar los trabajos académicos sin hacer distinción
 - alta imagen de sí mismos (*the great generation*)
 - cierto exhibicionismo
 - falta de miedo delante de Internet
 - necesidad de emociones e interacción social
 - reclamo de un trato personalizado



El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

- Nuevas expectativas de los usuarios
 - Se convierte en un centro más, no es la única fuente de información
 - La información disponible a través de la BU puede ser considerada del mismo valor que información accesible a través de Internet de autoría desconocida
 - Los motores de búsqueda como Google, los blogs, wikis y la gran cantidad de información disponible en la web hacen que la BU sea prescindible




El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

- ¿Qué esperan los usuarios de la biblioteca universitaria?
 - un servicio permanentemente abierto (24 horas x 7 días)
 - que ofrezca contenidos específicos
 - que ofrezca todos los servicios digitalmente y algunos de forma presencial, sobretodo aquellos relacionados con el espacio para el estudio o trabajo en grupo
 - que se centre en sus necesidades particulares
 - que sea comprensible (navegable, inteligible)
 - que sea ubicua y accesible desde cualquier sitio: desde casa, desde el despacho e incluso desde dispositivos móviles (Iphone, PDAs, Pocket Pcs, Tablet Pcs...)
 - que sea interactiva
 - que ofrezca respuesta rápida (*at a click*)
 - que ofrezca la información en “píldoras”
 - confidencialidad en el trato



El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

- Habilidades informacionales y BU
 - Hacia la virtualización y el *e-learning* en las sesiones y cursos
 - Ejemplo InForma't
 - 
 - WebQuests, aprovechando el potencial de Internet para aprender:
 - The Galapagos Island's



El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

- Habilidades informacionales y BU
 - Herramientas 2.0
Ofrecen posibilidades de aprendizaje
 - Blogs
 - Youtube
 - Redes sociales o profesionales: Facebook, LinkedIn, MySpace...
 - Redes sociales para el aprendizaje como Scippo



El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

- Habilidades informacionales y BU
 - Herramientas 2.0
 - Facebook: 132 millones de usuarios únicos
En España, se calcula que hay más de 800.000 usuarios de Facebook
 - Myspace: 117,5 MM.
 - Hi5: 56 MM.
 - Frierster: 37 MM.
 - Orkut: 34 MM.



El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

- El CRAI integrador
 - Permite al usuario 2.0 compatibilizar su vida académica, profesional y social
 - El CRAI se construye físicamente integrando espacios y convergiendo con otros servicios de la universidad pero, sobre todo, a través de la tecnología que permite innovar y crear espacios realmente híbridos y de uso extensible.
 - CRAI como espacio físico y CRAI digital
 - También se construye con ideas innovadoras



El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

- El CRAI integrador
 - La BU como espacio virtual y físico para la socialización
 - A través de juegos virtuales, chats, foros, blogs, vídeos y fotografías
 - Compartiendo recursos, integrando espacios para el ocio y la socialización y utilizando redes sociales

UGame ULearn

El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

QUI SOM?

▼ Mini-notícies

Es mostren 5 notícies. [Mostra-les totes](#)

18 novembre

En/na Biblioteca de l'EPSEVG ha escrit una nota. dimarts a les 13:37

TAMBÉ OBRIM DE NIT: Del 7 al 27 de gener, obrirem fins les 23h!

Per tal d'intentar satisfer les necessitats dels nostres usuaris durant el període d'exàmens, la Biblioteca ha aconseguit el suport requerit per tal d'ampliar els seus horaris durant aquesta època.

[Continua llegint...](#)

17 novembre

Biblioteca de l'EPSEVG ha escrit al seu mur. dilluns a les 13:14

Els nostres "bolos"... - 1 nova foto dilluns a les 10:38

Vídeo-presentació de la Biblioteca

Mapa interactiu de presentació

▼ Esdeveniments

1 esdeveniment proper [Mostra-les totes](#)

Exposició : Treu-li suc a la s...
Vilanova I La Geltru, Spain
Avui, 20 novembre a les 18:30

► Anotacions

▼ Fotos

2 de "8 àlbums" [Mostra-les totes](#)

Qui som?
Actualitzat fa aproximadament una hora

Els nostres "bolos"...
Actualitzat dilluns

El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

The screenshot shows the OohWeb! website interface. At the top left, there is a logo for 'OohWeb!' with the text 'OohWeb!' in a blue rounded box. To the right, there is a breadcrumb trail: ':: Inici > Serveis > OohWeb!'. The main content area features a large, stylized logo for 'OohWeb!' in blue and orange. To the right of the logo, there are three menu items: 'Qué és?', 'Recursos', and 'Ajuda', each with a horizontal line underneath. Below these items is a small orange RSS icon. A search bar is located below the menu items, with the text 'Tags | Categories | Tots' to its left and a 'Cercar' button to its right. The search bar contains the text 'blocs **compartir** edició **fotografies** articles RSS'. Below the search bar, there is a list of tags: 'lectors feeds bibliografia preferits lifestreaming allotjament networking mapes **imatges** marcadors **xarxa social** contactes presentacions professional vídeos **comunitat** wikis inici referències universitaris microblogging docència retocs ofimàtica'. At the bottom of the page, there are four social media icons: a blue square icon, a person icon, a red 'v' icon, and a white 'f' icon.

El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0



twitter



Hey there! **TxellFerrate** is using Twitter.

Twitter is a free service that lets you keep in touch with people through the exchange of quick, frequent answers to one simple question: What are you doing? **Join today** to start receiving **TxellFerrate's** updates.



TxellFerrate



El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

- La BU personaliza y mejora sus servicios a través de la tecnología
 - la Biblioteca Virtual Univeritaria (BVU) se está transformando en un portal de recursos y servicios (24X7) con el propósito de ajustar sus contenidos a los perfiles de los usuarios.
 - Apartados de vídeo o enlaces a canales de Youtube
 - Enlaces a recursos 2.0
 - Servicios *Ask a Librarian*
 - Compra de libros o recursos bajo demanda



El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

- Conclusiones:
 - La misión de la Universidad y sus servicios estratégicos se encuentra en proceso de revisión para adaptarse a las demandas de la sociedad del conocimiento
 - Los usuarios de las BU pertenecen a la generación digital y valoran las herramientas 2.0 para aprender, compartir ideas, sociabilizarse...
 - La BU debe repensar sus servicios para adaptarse a las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios 2.0 haciéndolos partícipes de su transformación como parte de un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)



El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

- Conclusiones:
 - Las BU lideran, en sus organizaciones, la creación de Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) en vistas a:
 - Optimizar recursos económicos
 - Hacer un uso intensivo de la información gracias a las TIC
 - Incrementar la colaboración entre servicios y profesionales distintos que trabajan en proyectos transversales
 - Mejorar la atención al usuario ofreciéndoles bajo una “ventana única” todo lo que necesitan para cubrir sus necesidades de aprendizaje, investigación, ocio...



El CRAI en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0

¡Muchas gracias por vuestra atención!

Marta Serrat-Brustenga | marta.serrat@upc.edu |

Sílvia Sunyer-Lázaro | silvia.sunyer@upc.edu |