

**EL ESPACIO FORMATIVO DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS ANTE EL
RETO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. UN ESTUDIO EN EL
MARCO DE LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA**

*Santiago Yubero Jiménez
Paloma Alfaro Torres
Sandra Sánchez García
Facultad de Educación y Humanidades
Universidad de Castilla-La Mancha
España*

**1. LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS COMO PARTE ACTIVA DEL SISTEMA EDUCATIVO
DE ENSEÑANZA SUPERIOR: LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL**

La sociedad actual se encuentra en un momento de transformación estructural debido, en buena parte, a la revolución tecnológica de los últimos años. De alguna manera puede decirse que nos hallamos en la llamada “sociedad informacional” (Castells, 1994) o sociedad del conocimiento y la información, entendiéndose como una sociedad en la que “la productividad, el crecimiento económico y la generación de riqueza y de poder se estructura socialmente sobre el control del conocimiento y la información” (Benito, 2000: 11). Este hecho ha generado una sobreabundancia de información que, a su vez, ha motivado nuevas necesidades formativas que faciliten el acceso y uso de la información, para que el individuo pueda transformarla en conocimiento.

En el seno de esta nueva sociedad se da, más que nunca, la necesidad de aprender durante toda la vida y de forma continua, entendiéndose que prácticamente ningún aprendizaje es definitivo. En este sentido, las instituciones públicas deben asumir la obligación de facilitar el acceso a la sociedad de la información a todos sus ciudadanos, rentabilizando las dotaciones e inversiones tecnológicas, para lo cual es imprescindible potenciar la colaboración entre el sistema educativo, en sus distintos niveles y etapas, y el sistema bibliotecario.

Los docentes y los bibliotecarios, teniendo en cuenta las características socioculturales de esta nueva sociedad, han de favorecer el desarrollo de aptitudes para el acceso y uso de la información como base del aprendizaje continuado, modelándose un rol destacado de los profesionales de la información, como mediadores de estos procesos de aprendizaje. Este nuevo proceso de capacitación en habilidades y estrategias en el uso de la información se conoce en el mundo educativo y documental anglosajón con el término “information literacy”, traducido en nuestro entorno como “alfabetización informacional”.

La A.L.A. (1989) considera que las personas alfabetizadas en información son aquéllas que han aprendido a aprender, porque saben cómo se organiza el conocimiento, cómo se encuentra la información y cómo se emplea para que otros puedan aprender. Se trata de personas preparadas para el autoaprendizaje a lo largo de toda la vida, porque han desarrollado habilidades para encontrar la información que requieren en cualquier tarea o decisión.

Resulta, por tanto, evidente el papel que deben cumplir las universidades y la enseñanza superior frente al desafío de formar profesionales autónomos, preparados para aprender a lo largo de toda la vida, con capacidad crítica y con una comprensión global de los procesos de producción, difusión y uso de la información. En la bibliografía especializada encontramos consenso sobre cuáles deben ser las normas o aptitudes que se deben desarrollar en el acceso y uso de la información en la enseñanza superior: (Normas ACRL 2000, 2001, 2004)

Norma 1: El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de determinar la naturaleza y el nivel de información que necesita.

Norma 2: El estudiante competente en el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente.

Norma 3: El estudiante competente en el acceso y uso de la información evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada a su propia base de conocimientos y a su sistema de valores.

Norma 4: El estudiante competente en el acceso y uso de la información, a título individual o como miembro de un grupo, utiliza la información eficazmente para cumplir un propósito específico.

Norma 5: El estudiante competente en el acceso y uso de la información comprende muchos de los problemas y cuestiones económicas, legales y sociales que rodean al uso de la información, y accede y la utiliza de forma ética y legal.

Consideramos, por tanto, que la alfabetización informacional es una necesidad para todos los estudiantes, convirtiéndose en uno de los objetivos fundamentales de la universidad como institución educativa y en un reto de las nuevas bibliotecas universitarias. Este planteamiento de la sociedad del conocimiento y de la información, unido al desarrollo e implantación de las nuevas tecnologías, han obligado a las bibliotecas universitarias a plantear un nuevo modelo organizativo en el que convergen los servicios tradicionales con nuevos recursos y servicios más dinámicos, que dan soporte a los esquemas de aprendizaje e investigación, que plantea la universidad .

Por otro lado, no podemos olvidar que las universidades españolas, y con ellas sus bibliotecas, se encuentran inmersas en un proceso de convergencia europea en materia de enseñanza superior, que prevé la libre circulación de estudiantes y profesores por toda Europa en un Espacio Europeo Común, que será una realidad plena en el año 2010.

Todas estas circunstancias han provocado la necesidad de adaptar la estructura de los servicios bibliotecarios, por un lado, a la renovación de las tareas docentes, de aprendizaje y de investigación, y por otro, a las exigencias informativas de la sociedad. Esta nueva estructura de gestión ha sido denominada en el ámbito universitario como CRAI, Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (REBIUN, 2003), y ha supuesto la aceptación de un nuevo modelo de biblioteca universitaria basado en un

entorno dinámico, donde se integran todos los recursos necesarios para dar soporte al aprendizaje y la investigación en la universidad.

Por ello, las bibliotecas universitarias en los últimos años han ido incorporando en sus colecciones recursos documentales en todo tipo de soportes, incrementándose de manera espectacular los recursos electrónicos, ofreciendo a sus usuarios los equipos necesarios para su consulta, permitiendo, además, el acceso a través de sus páginas web a multitud de servicios y colecciones en línea, lo que ha llevado a la implantación de redes de ámbito local, nacional e internacional, multiplicando las posibilidades formativas e informativas de la comunidad universitaria.

Este crecimiento de la información, la complejidad en las formas de acceso a la misma, la rápida implantación y actualización de las tecnologías de la información, la oferta de aprendizaje en línea, etc., hacen imprescindible una alfabetización informacional que, más allá de la tradicional formación de usuarios en las bibliotecas, incluiría el desarrollo de habilidades de localización y recuperación documental, habilidades de manejo de equipos tecnológicos e informáticos, habilidades para la evaluación y tratamiento de la información y habilidades de producción y presentación (Benito, 2000; Bernhard, 2002; Gómez Hernández, 2003).

Se convierten así nuestras bibliotecas universitarias en un espacio informal de autoaprendizaje, poniendo a disposición de la comunidad universitaria la información pertinente para su desarrollo educativo, asesorando y formando usuarios autosuficientes y proporcionándoles el entorno adecuado para el aprendizaje, dando soporte a las líneas de investigación mediante el acceso a recursos propios o externos, donde la colaboración entre docentes y bibliotecarios será el pilar básico para este nuevo entorno pedagógico.

2. LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA ANTE LAS COMPETENCIAS DE LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL. EXPERIENCIA EN LA BIBLIOTECA GENERAL DEL CAMPUS DE CUENCA

La Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM), al igual que el resto de universidades españolas, se prepara en la actualidad para adaptar sus titulaciones y sus servicios, incluida la Biblioteca, a las nuevas necesidades docentes, investigadoras y de aprendizaje, dentro de un nuevo escenario educativo establecido por la Declaración de Bologna (1999). Esto unido a los retos que plantea la sociedad de la información, ha provocado, en los últimos años, un profundo cambio.

Con la convocatoria del *II Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, 2001-2006*, la Biblioteca Universitaria ha sido el primer servicio de la UCLM que se ha sometido a un proceso de evaluación, como un ejercicio participativo de autorreflexión, para detectar los puntos débiles y fuertes de la organización, y planificar un plan de actuación y mejora de servicios en sintonía con las nuevas demandas.

La primera herramienta significativa que diseñó el Comité de Autoevaluación formado por distintos miembros de la comunidad universitaria fue la elaboración de una Encuesta de Satisfacción de Usuarios, para la cuál se siguió el modelo de encuesta propuesto en la *Guía de Evaluación de Servicios Bibliotecarios*, (Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya, 2002), adaptada a la realidad de servicio multicampus. Dichas encuestas se realizaron durante el mes de junio de 2002 en las propias bibliotecas.

Una vez finalizado el proceso de elaboración del Informe de Evaluación Interna, en diciembre de 2002, el Comité de Expertos Externos elaboró un informe siguiendo las pautas de la *Guía de Evaluación Externa de los Servicios Bibliotecarios* del II Plan de Calidad de las Universidades. El *Informe Final del Proceso de Evaluación de la Biblioteca de la UCLM*, de mayo de 2003, recoge las sugerencias del Comité Externo y entre los puntos débiles señala, básicamente, que se observan deficiencias en la comunicación y

formación de los usuarios, en especial en lo relacionado con los nuevos servicios y recursos electrónicos que se implantan, lo que provoca una infrautilización de los mismos, además de la necesidad de invertir en recursos electrónicos debido a la dispersión geográfica de sus campus.

A día de hoy, podemos observar que han sido muchos los esfuerzos realizados desde la Biblioteca Universitaria y sus distintas Bibliotecas de Campus para cumplir los nuevos objetivos. Durante el curso 2003-2004 se han adquirido nuevas bases de datos especializadas en las titulaciones que se imparten en los distintos campus, potenciándose, especialmente, la adquisición de paquetes de revistas electrónicas. Por otro lado, en todas las bibliotecas de campus, entre ellas la del campus de Cuenca, se han incrementado notablemente el número de equipos informáticos a disposición de los usuarios, intentándose en todo momento que desde el mismo terminal el usuario tenga a su disposición, de la forma más sencilla y atractiva posible, todos los servicios y recursos electrónicos con los que cuenta la biblioteca. Para facilitar y potenciar su uso, durante todo el curso se han llevado a cabo distintas iniciativas dirigidas, especialmente, a los alumnos para informarles y formarles sobre las posibilidades que les ofrecen estos recursos.

3. METODOLOGÍA

3.1. Objetivos

A pesar de los esfuerzos realizados por el personal de la biblioteca, observamos como los equipos informáticos son infrautilizados, limitándose su uso, básicamente, a la consulta del catálogo automatizado, cuentas de correo electrónico y páginas web “no académicas”¹; además de comprobar la poca participación del alumnado en las actividades formativas organizadas desde la biblioteca.

Por todo ello, consideramos necesario la realización de un nuevo estudio, esta vez, con el único propósito de conocer el grado de uso y satisfacción que los usuarios tienen

¹ Con este término hacemos alusión a páginas web relacionadas con la moda, música, programas de televisión, deportes, etc., todo un sin fin de webs con contenidos más lúdicos, que informativos.

respecto a los recursos electrónicos que se les ofrecen desde la biblioteca y la información y formación que sobre éstos reciben.

3.2. Procedimiento

La recogida de información se realizó durante los meses de mayo y junio de 2004, período de máxima afluencia y actividad en la biblioteca, debido a los exámenes finales, solicitando la colaboración de todos aquellos estudiantes que durante este período hacían uso de la Biblioteca General del Campus de Cuenca.

Para conocer la opinión que estos usuarios tenían de los recursos electrónicos de la biblioteca y la información y formación recibida durante el curso, se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas de respuestas múltiples, centrándonos en cuestiones relacionadas, básicamente, con la satisfacción sobre estos recursos y el programa de formación de usuarios ofertado durante el curso académico por la biblioteca.

La encuesta, se elaboró, por un lado, a partir de los cuestionarios que sirvieron para la Autoevaluación de la Biblioteca Universitaria, extrayendo aquellas preguntas relacionadas directamente con estos servicios; y, por otro, siguiendo algunos modelos localizados en artículos sobre evaluación de los servicios bibliotecarios publicados en los últimos cuatro años en algunas de las principales revistas del área: *The Journal of Academic Librarianship*, *Revista Española de Documentación Científica* y *Bulletin des bibliothèques de France*.

3.3. Participantes

Aunque en el proceso inicial de evaluación de la biblioteca universitaria se contó con la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria, en esta ocasión, se excluyó al colectivo docente, centrandó el estudio en el grupo de estudiantes y usuarios externos, por ser los que menor uso hacen de los recursos y servicios electrónicos.

Fueron completadas 150 encuestas de usuarios de la biblioteca del campus de Cuenca. La distribución muestral abarca a sujetos de 18 a 40 años, aunque el 50% se encuentra entre 20 y 23 años, respecto al sexo el 67% son mujeres. El 88% de los encuestados son alumnos de 1º y 2º ciclo, un 5% son de tercer ciclo y un 7% son usuarios externos.

Han participado estudiantes de las diferentes titulaciones que se imparten en el campus: alumnos de las diplomaturas de enfermería, magisterio, relaciones laborales y trabajo social; licenciaturas de antropología, derecho, administración y empresas, bellas artes, humanidades y psicopedagogía, e ingenierías técnicas de imagen y sonido y arquitectura. En correspondencia con las titulaciones, el 55% de los encuestados son estudiantes de primer ciclo, de ellos casi el 30% son alumnos de tercer curso.

4. RESULTADOS

Una vez analizadas las respuestas obtenidas en el cuestionario consideramos oportuno agrupar estos resultados atendiendo a dos categorías: utilización de los recursos electrónicos de la Biblioteca y satisfacción con las acciones informativas y formativas recibidas.

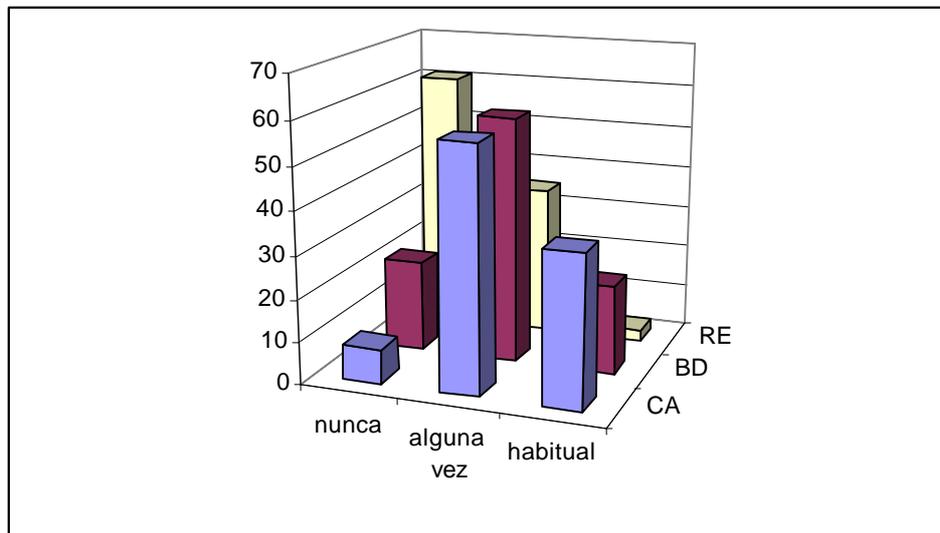
4.1. Utilización de los recursos electrónicos de la Biblioteca

En primer lugar solicitábamos información sobre la forma de acceso a la biblioteca y la frecuencia de uso de sus servicios e instalaciones, el 84% de los encuestados la utilizan con regularidad (el 39% de forma diaria), el 16% restante informa asistir una o dos veces al mes. La mayoría, el 67.3%, accede a los servicios bibliotecarios exclusivamente desplazándose a las instalaciones de la biblioteca, un 31.3% accede en determinadas ocasiones a los recursos electrónicos disponibles a través de la página web y un 1.3% afirma utilizar básicamente los servicios en línea.

El 98% afirma utilizar el equipamiento informático disponible en las instalaciones de la Biblioteca. Respecto a los recursos electrónicos que ofrece la biblioteca universitaria

(gráfica I), el menos empleado por los usuarios encuestados son las revistas electrónicas (38%), realizando un acceso puntual (34.7% ‘alguna vez’); el segundo lugar es ocupado por la utilización de las bases de datos (78%), siendo su uso, también, esporádico (57.3% ‘alguna vez’). Sin embargo, al catálogo automatizado acceden el 92% (un 35.3% de forma habitual), lo que confirma que la mayoría de los estudiantes conocen la necesidad de manejar el catálogo como herramienta fundamental para la localización de la documentación que deben manejar durante sus estudios.

GRÁFICA I
Utilización servicios biblioteca



El acceso a estos recursos electrónicos es considerado adecuado por un porcentaje muy elevado de sujetos (94.7% en catálogo automatizado, 90.16% en bases de datos y 82.19% en revistas electrónicas). Y la ayuda facilitada por el personal de la biblioteca para su consulta es valorada con una alta satisfacción (catálogo automatizado: 94%, bases de datos: 93.66% y revistas electrónicas: 84.26%), pues resuelve de forma inmediata las necesidades puntuales de información que se demandan sobre el acceso y manejo de estos recursos. En todos los casos, se produce vinculación entre la adecuación de la consulta y la satisfacción de la información proporcionada con la utilización del servicio, en la dirección

de mayor satisfacción de los contenidos de los recursos y la facilidad para acceder a ellos, cuanto mayor es el uso de los mismos.

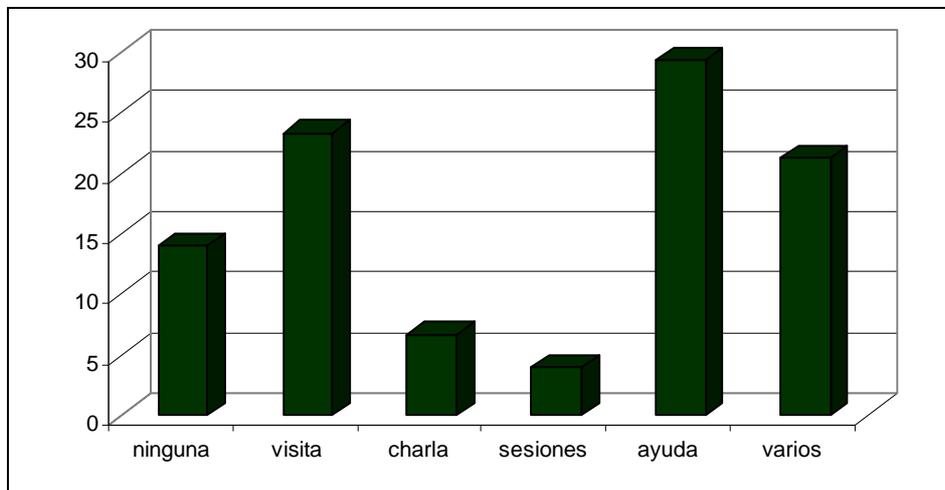
Del resto de recursos que la biblioteca pone a disposición de sus usuarios a través de los equipos informáticos el empleo más frecuente es para enciclopedias y diccionarios (48%), seguido de los catálogos de otras bibliotecas (47%) y prensa diaria (46%); en menor medida se accede a boletines oficiales (35%) y sólo un 6% utiliza libros electrónicos.

4.2. Satisfacción con las acciones informativas y formativas recibidas

A continuación, se analizaron los datos más significativos relacionados con las acciones informativas y formativas que la biblioteca había puesto en marcha a lo largo del último curso académico. Un 86% de los usuarios contestó haber recibido algún tipo de formación por parte del personal de la biblioteca, habiendo participado el 21% en más de una actividad formativa (gráfica II). La mitad de ellos ha solicitado ayuda individualizada del personal bibliotecario, un 44% ha realizado una visita guiada en la biblioteca, el 20% ha recibido una charla en su propio centro y 4 de cada 100 ha participado en sesiones específicas sobre el manejo de algún recurso electrónico.

GRÁFICA II

Formación recibida (porcentajes)



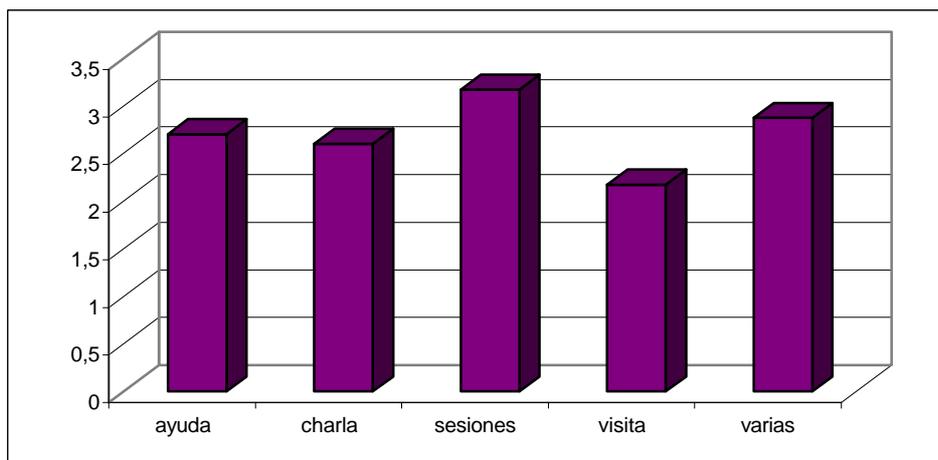
El 82% de alumnos valoran como útil la información recibida en las acciones formativas, un 11% no contesta, y el 7% percibe que es de poca utilidad la formación recibida en estas sesiones. Se produce el fenómeno interesante de que incluso los que no han participado en ninguna actividad valoran positivamente la utilidad de estas acciones; por lo que observamos que aunque hay una alta satisfacción de los servicios bibliotecarios y de la atención recibida por parte del personal, la mayoría de estos usuarios considera sus necesidades cubiertas sin demandar mayor información, posiblemente debido a que más de la mitad de los encuestados son estudiantes de primer ciclo que todavía no realizan tareas investigadoras, limitándose a la consulta de los fondos propios de la biblioteca.

Considerada la escala de evaluación cuantitativamente, de 0 'nada' a 4 'mucho', la actividad formativa que consideran más útil son las sesiones específicas de algún recurso electrónico (gráfica III). También queremos resaltar la alta participación de usuarios en varias acciones formativas, (visitas, charlas, sesiones o ayuda), lo que nos da pie a poder ampliar la oferta formativa futura, con independencia de continuar realizando presentaciones iniciales globales. Analizada la diferencia de medias en las valoraciones sobre la utilidad de las acciones formativas, resultan significativas las acciones más personalizadas: ayuda y sesiones específicas. Aunque debemos resaltar que la asistencia a

las ‘charlas en los propios centros que se realizan a los alumnos de primero, al comienzo del curso académico dentro de la semana de recepción de alumnos, no se diferencian significativamente en su valoración de ninguna otra acción formativa.

GRÁFICA III

Utilidad de las acciones formativas (media)



En consonancia con los resultados que acabamos de comentar, casi el 80% de los sujetos valora satisfactoriamente la información recibida al inicio de sus estudios. Siendo superior la satisfacción con la charla ($M= 2,60$) que con la visita guiada ($M= 2,17$), aunque, de nuevo, la mejor puntuación se obtiene con las acciones conjuntas ($M= 2,75$).

Analizadas las acciones formativas según las variables descriptivas de la muestra (sexo, carrera y edad) no se encuentran diferencias significativas entre ellas.

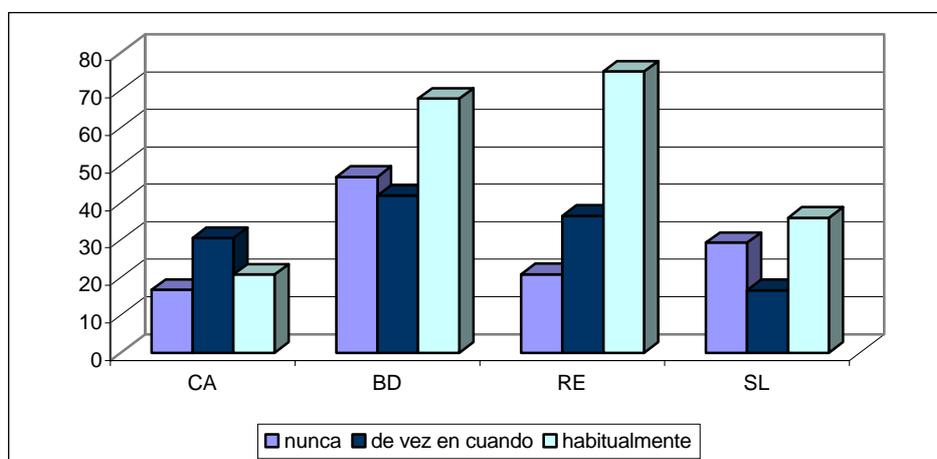
Los recursos en línea disponibles a través de la página web de la biblioteca son empleados por el 62% de los sujetos que han recibido formación, un 22.2% acceden a la web como mínimo semanalmente, aunque el acceso es más frecuente en los grupos de estudiantes de tercer ciclo (llegando casi al 50% de acceso semanal en estos sujetos), no es de extrañar, pues se trata de alumnos que realizan básicamente tareas investigadoras.

Los alumnos demandan mayor información sobre bases de datos específicas (48%) y en menor medida sobre revistas electrónicas (28%), servicios en línea (27.3%) y catálogo automatizado (26%). En el análisis independiente en función de la formación no aparece asociada ésta con el acceso al catálogo ($p=0.77$), pero sí aparece vinculada con la utilización de bases de datos ($p=0.00$) y con las revistas electrónicas ($p=0.02$). Sin ninguna duda, son los recursos de mayor especialización los que requieren de una información y formación previa para un empleo adecuado y para que la búsqueda realizada resulte eficaz.

Analizada la necesidad que perciben los usuarios de ampliar la información sobre distintos servicios que ofrece la biblioteca con la utilización de los mismos, se observa una correlación entre el uso de los servicios y la necesidad de ampliar la información (gráfica IV).

GRÁFICA IV

Necesidad de formación según la utilización del servicio



Estos resultados nos muestran que los alumnos que han recibido mayor formación acceden con más frecuencia a los recursos y servicios electrónicos, además de ser el colectivo más satisfecho con el servicio bibliotecario. No obstante, los alumnos que no han recibido formación, no sólo no acceden a los servicios de búsqueda, sino que ni siquiera perciben la necesidad de formación en estos aspectos.

5. CONCLUSIONES

Es evidente, que las bibliotecas han pasado de ser meras depositarias de libros, a todo un conjunto de recursos informativos que requieren de unas destrezas específicas para su manejo, habilidades que le permitirán al usuario ser capaz, no sólo de detectar sus necesidades informativas, sino también desarrollar la capacidad de manejar las herramientas necesarias para formarse a lo largo de toda la vida.

Aunque las bibliotecas universitarias han asumido, en gran medida, su papel de formadoras en el manejo de los nuevos recursos informativos, como se deriva de este estudio los alumnos universitarios no perciben las necesidades de esta formación y lo que es más grave, parecen no considerarla necesaria para el desarrollo de sus estudios. Aunque queda mucho camino por recorrer para desarrollar lo que hemos venido llamando alfabetización informacional, entendemos que es necesario un diseño de intervención socioeducativa en el que colaboren el personal docente y bibliotecario. En este sentido, aún entendiendo que la fuente de motivación principal ha de ser la del propio profesor en el desarrollo de su materia, en la que ha de inculcar al alumno la necesidad del uso y búsqueda de la información en estos nuevos espacios, dentro del desarrollo curricular de cada titulación; la propuesta desde la biblioteca universitaria ha de consistir en apoyar esta formación, para despertar la necesidad y la motivación en la utilización de las nuevas tecnologías de la información. Una formación que desde la biblioteca puede darse en un espacio de educación no formal, mediante seminarios, cursos, conferencias, visitas guiadas,..., y todas aquellas actividades que se han mostrado eficaces. Con ello, la biblioteca adquiere relevancia no sólo como centro de información, sino como una institución formadora, que poco a poco debe integrarse en la dinámica académica.

BIBLIOGRAFÍA

ACRL/ALA (2000) *Information literacy Competency Standard for Higher Education*. Versión Española: PASADAS, C.: “Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información para la Educación Superior”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, [en línea], nº 60. [ref. de 6 de septiembre de 2004]. Accesible en Internet: www.aab.es/pdfs/baab60/60a6.pdf

ACRL/ALA (2001): *Objectives for Information Literacy Instruction: A Model Statement for Academic Librarians*. Versión Española: PASADAS, C.: “Objetivos de formación APRA la albetización en información: un modelo de declaración para bibliotecas universitarias.” *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, [en línea], nº 65. [ref. de 6 de septiembre de 2004]. Accesible en Internet: www.aab.es/pdfs/baab65/65a3.pdf

ACRL/ALA (2004): *Standards for Libraries in Higher Education* [en línea]. Chicago: ACRL. [ref. de 8 de septiembre de 2004]. Accesible en Internet: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.htm>

ALA. American Library Association Presidential Committee on Information Literacy (1989): *Final Report*. Chicago: American Library Association.

BENITO, F. (2000): “Nuevas necesidades, nuevas habilidades. Fundamentos de la alfabetización en información”. En GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (coord.): *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR, 11-78.

BERNHARD, P. (2002): “La formación en el uso de la información. Una ventaja en la Educación Superior”. *Anales de documentación*, nº 5, 409-435.

CASTELLS, M. (1994): “Flujos, redes e identidades: una teoría crítica de la sociedad informacional”. En *Actas del Congreso Internacional: Nuevas perspectivas críticas en educación*. Barcelona: Paidós.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (2003): “La alfabetización informacional. Algunos conceptos básicos”. En *8ª Jornadas Españolas de Documentación: Los sistemas de información en las organizaciones: eficacia y transparencia*. Madrid: FESABID.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (2000): “La alfabetización informacional y la biblioteca universitaria. Organización de programas para enseñar el acceso y uso de la información”.

En GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A (coord.): *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR, 171-258.

PASADAS, C. Y GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (2003): "Information literacy in Spain". *Library Review*, vol. 52, nº 7, 27-42.

REBIUN (2003): *Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación: un nuevo modelo de Biblioteca Universitaria*. [en línea] [ref. de 10 de septiembre de 2004] Accesible en Internet: <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/Documentos/2004.pdf>

II PLAN DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES (2002). Guía de Evaluación Externa de los Servicios Bibliotecarios. [en línea]] [ref. de 10 de septiembre de 2004]. Accesible en Internet: http://www.mec.es/consejou/plancali/ficheros/Bibliotecas/Guia_Externa/Guia_externa_bibliotecas.pdf

UCLM (2003): Informe Final del Proceso de Evaluación de la Biblioteca de la UCLM. [en línea]] [ref. de 10 de septiembre de 2004] Accesible en Internet: http://www.biblioteca.uclm.es/documentos/informe_final.pdf