

Memoria para la plaza de Administrador de Formación

Antonio Salmerón Gil

Almería

Mayo de 2011

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. PANORAMA ACTUAL	3
2.1. La sociedad del conocimiento	3
2.2. El Espacio Europeo de Educación Superior	4
2.3. De la biblioteca universitaria al CRAI	6
2.4. De la formación de usuarios a la alfabetización informacional	7
3. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA NICOLÁS SALMERÓN (BUNS)	8
3.1. Misión y visión.....	8
3.2. Modelo organizativo	9
3.3. Sistema de gestión de calidad.....	10
4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ADMINISTRADOR DE FORMACIÓN.....	12
4.1. COMPETENCIAS	14
5. ANÁLISIS DEL PROCESO DE FORMACIÓN.....	16
5.1. Pasado reciente	16
5.2. ¿A quién atendemos?	17
5.3. ¿Qué ofrecemos?	18
5.4. ¿Quiénes somos?	23
5.5. ¿De qué disponemos?	24
6. OBJETIVOS.....	25
• OBJETIVO 1: Elaborar un plan de formación acorde con las nuevas exigencias ...	25
• OBJETIVO 2: Dotar de contenidos la página de formación	29
• OBJETIVO 3: Ofertar cursos acordes con las necesidades de nuestros usuarios ..	32
• OBJETIVO 4: Favorecer la comunicación con otras áreas y servicios de la UAL y la cooperación con el entorno	34
• OBJETIVO 5: Normalizar y sistematizar la recogida de datos derivados de las acciones formativas	35
7. BIBLIOGRAFÍA	39

1. INTRODUCCIÓN

La presente memoria tiene como objetivo dar cumplimiento a uno de los requisitos imprescindibles para la participación en el concurso interno de méritos para la obtención de la plaza “Administrador de Formación” con destino en Biblioteca. Dicho requisito queda expuesto en el punto 2.5. de la Resolución de 21 de febrero de 2011 de la Universidad de Almería, en el que se dice textualmente: *“a la solicitud se acompañará una Memoria, que consistirá en una propuesta organizativa que contendrá como mínimo las tareas y responsabilidades del puesto, las competencias necesarias, los requisitos, así como las condiciones y medios para su desempeño”*. Por lo tanto, este trabajo pretende reflejar todos los aspectos exigidos relacionados con el puesto con criterios de realismo y con la intención de que las propuestas de organización sean claras, apropiadas, factibles y ejecutables a corto y medio plazo.

Para iniciar este trabajo, esta propuesta organizativa como Administrador de Formación, es imprescindible tratar el panorama actual de los cambios recientes en el entorno universitario en general y a sus servicios bibliotecarios en particular. La transformación está siendo tan profunda y en un espectro tan variado que, por razones de concisión, tendrá en el “aprendizaje” su hilo conductor.

La Biblioteca Universitaria Nicolás Salmerón (en adelante BUNS) será el siguiente objeto de estudio por ser el escenario en el que nos desenvolvemos y desde el que trabajar por conseguir todas aquellas propuestas que se persiguen.

El perfil del Administrador de Formación, sus funciones, responsabilidades y competencias también serán expuestas antes de analizar la situación actual del Proceso de Formación.

Y por último, se relacionarán una serie de objetivos propuestos con las actuaciones encaminadas a su consecución, siempre teniendo presentes criterios de realismo, concreción y necesidad.

2. PANORAMA ACTUAL

2.1. LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

Muchos autores consideran que el nuevo siglo XXI ha traído consigo el paso de la sociedad de la información, propia del XX, a la sociedad del conocimiento. La constatación de que la propia información se ha convertido en la materia prima más preciada, la generación de conocimiento, la capacidad para seguir aprendiendo a lo largo de toda la vida y la proliferación de herramientas para crear, almacenar, transmitir y acceder a la información son pruebas más que evidentes de que la sociedad actual es algo nuevo y distinto. Para Pinto, Sales y Osorio (2008), las características de esta sociedad del conocimiento son:

- Creciente valor de la información y el conocimiento.
- Conocimiento distribuido a través de múltiples medios.
- Canales de comunicación inmediata.
- Sobreabundancia de información.
- Avances científicos y tecnológicos.
- Fácil acceso a las fuentes de información.
- Renovación continua del conocimiento.
- Proliferación de herramientas para generar, almacenar, transmitir y acceder a la información.
- Interactividad.
- Importancia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).
- Globalización.
- Multiculturalismo.

Como vemos, los avances científicos y tecnológicos han convertido la sociedad del conocimiento en una “sociedad red” donde Internet es el medio de comunicación, de interacción y de organización social que interconecta en tiempo real a personas, empresas, instituciones, etc. independientemente de su situación geográfica. Pero existe un riesgo, y es que el aumento tan vertiginoso de la cantidad de información disponible - que puede llegar a ser excesiva-, plantee el problema de no permitirnos distinguir la información útil de la que no lo es. Por ello se hace necesario el desarrollo de destrezas que permitan el análisis, tratamiento y selección de la información con el fin de poder incorporarla a nuestra propia base de conocimiento.

En esta sociedad se resalta también la creciente importancia de los procesos educativos y formativos, tanto en su vertiente de educación y formación inicial como a lo largo de la vida. Por ello se hace evidentemente necesario un nuevo concepto de la formación académica superior basado en el aprendizaje del estudiante y en el diseño de herramientas metodológicas que propicien la adquisición de habilidades relacionadas con la gestión, el análisis, la evaluación y la recuperación de la información, ya que es fundamental dominar la información y las herramientas para su tratamiento y uso.

Como conclusión, esta nueva sociedad nos plantea principalmente tres retos:

- La adaptación al cambio tecnológico.
- El desarrollo de estrategias que faciliten y garanticen la formación, la educación y el aprendizaje a lo largo de toda la vida.
- La adquisición de una serie de habilidades que nos permitan una gestión eficaz de la información.

2.2. EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACION SUPERIOR (EEES)

Desde 1999, con la firma la Declaración de Bolonia, se tenía como horizonte el curso 2010/2011 para la culminación del proceso de integración del sistema universitario español en el EEES. Ya no podemos seguir hablando en futuro de algo que es una realidad presente, pero no ha pasado aún el suficiente tiempo como para valorar si se han cumplido, entre otros, dos objetivos estratégicos para Europa: el incremento del empleo en la Unión Europea y la conversión del sistema europeo de educación superior en un polo de atracción para estudiantes y profesores de otras partes del mundo.

Con la participación de 46 estados europeos, el EEES promueve la mejora de la calidad y la competitividad internacional de la educación superior en Europa, de modo que forme profesionales capaces y competentes y permita aumentar la movilidad y la ocupación de los titulados universitarios europeos.

De entre todos los cambios y propuestas proyectados por el EEES para mejorar la educación superior, se incidirá especialmente en dos de ellas por estar estrechamente relacionadas con la actividad objeto de esta memoria:

- Las competencias
- La nueva metodología docente

2.2.1. LAS COMPETENCIAS:

La Declaración de Bolonia estableció las bases para la construcción del EEES, organizado a partir de cuatro principios:

- Calidad. Se establecen criterios y metodologías de evaluación de la calidad comparables entre países para asegurar la calidad de los estudios y los títulos emitidos por las distintas instituciones educativas europeas. Compartir criterios y métodos fomenta la confianza mutua entre instituciones y facilita el reconocimiento de titulaciones.
- Movilidad. Se trabaja para eliminar obstáculos y facilitar que estudiantes, profesores y personal administrativo de las universidades e instituciones europeas de educación superior puedan desarrollar su actividad académica o profesional en otras instituciones educativas y en otros países.

- Diversidad. No se trata de implantar un sistema educativo único, uniforme y homogéneo en toda Europa, sino de hacer que los sistemas de los diferentes países sean transparentes y comparables.
- Competitividad. Los ciudadanos europeos deberán poder recibir una formación superior que los haga competentes en su profesión y, al mismo tiempo, les permita ser competitivos en el mercado laboral de un mundo globalizado, teniendo en cuenta el nivel que actualmente ofrecen otros países de fuera del ámbito europeo, como Estados Unidos.

Con el fin de favorecer la movilidad y preservar la diversidad, se han creado una serie de instrumentos:

- El sistema europeo de créditos (ECTS: European Credit Transfer System).
- El suplemento europeo al título (SET).
- Los perfiles profesionales.
- Las competencias.

Competencia es el conjunto de capacidades que una persona pone en práctica en el desarrollo de su actividad profesional y académica, de forma eficiente, autónoma y flexible. La consecución de la competencia implica la combinación de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que permiten a un titulado afrontar con garantías la resolución de problemas en contextos académicos, profesionales o sociales.

Desde la enseñanza superior, universitaria y de formación de adultos, el diseño por competencias ayuda a elaborar los programas a partir de los perfiles académicos y profesionales que deben dar respuesta a las necesidades del entorno. Más allá de un listado de contenidos que hay que aprender o de materias que hay que impartir, el diseño por competencias contribuye a disminuir la distancia existente entre la formación y la realidad del mercado de trabajo que tradicionalmente ha caracterizado la institución universitaria.

En el caso de la Universidad de Almería, todos los grados contemplan, de forma explícita, tres tipos de competencias:

1. Las competencias genéricas incluidas en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
2. Las competencias genéricas o transversales de la Universidad de Almería (aprobadas en Consejo de Gobierno de 17 de junio de 2008). Se trata de competencias de carácter transversal, comunes a todos los títulos, y que configuran el perfil identificativo de los estudiantes de todos los nuevos títulos de la UAL.
3. Las competencias específicas del título. Estas competencias se detallan en la memoria del título, y están relacionadas con las disciplinas propias de éste. Parte de estas competencias pueden haber sido consensuadas a nivel andaluz, o, en determinados títulos, venir reglamentadas a nivel estatal.

Al hablar del EEES, no podemos olvidarnos del Espacio Europeo de Investigación (EEI) ya que, además de la docencia y del aprendizaje, la investigación es el centro de la actividad universitaria, generadora de conocimiento y base de la enseñanza.

2.2.2. LA NUEVA METODOLOGÍA DOCENTE

Como vemos, el nuevo modelo educativo propone un aprendizaje basado en competencias que reflejan la capacidad del estudiante para poner en práctica de manera integrada habilidades, conocimientos y actitudes para poder enfrentarse a situaciones y resolver problemas. Para ello es necesario una mayor implicación y autonomía del estudiantado, la utilización de metodologías más activas (aprendizaje cooperativo, basado en problemas o método del caso) y la participación del profesorado como agente creador de entornos de aprendizaje que estimulen a los alumnos.

Paralelamente, la incorporación de las TIC a los procesos educativos ha supuesto una transformación de los contenidos, la metodología y los recursos. Prueba de ello es la enseñanza virtual o la educación en línea, formas de adquisición de conocimientos y habilidades cada vez más aceptadas ya que ofrecen ventajas relacionadas con la flexibilidad temporal y/o espacial. En este contexto es esencial aprender a usar la tecnología y utilizarla para aprender.

Así pues, la nueva metodología docente exigida debe vertebrarse y dirigirse en estas direcciones:

- De la educación centrada en la enseñanza del profesorado a la educación centrada en el proceso de aprendizaje del alumnado.
- Del aprendizaje “para siempre” al aprendizaje para toda la vida.
- Del papel del profesorado como transmisor de contenidos al de facilitador de competencias, facilitador del aprendizaje.
- Énfasis en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación como recursos para el apoyo de la actividad docente y para el trabajo autónomo del alumnado.

2.3. DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA AL CRAI

La implantación del EEES ha traído consigo la transformación y redefinición de la biblioteca universitaria en un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI) en consonancia con el nuevo modelo educativo. En el trabajo de Dídac Martínez (2003) ya se mostraba de una forma clara y detallada lo que supone convertirse en CRAI:

“...un nuevo modelo de biblioteca donde el centro no es el objeto libro sino el sujeto, el usuario, los profesores y los estudiantes. Pero principalmente aquella actividad que los une: el proceso de aprendizaje. [...] El nuevo concepto de biblioteca tiene un fuerte componente tecnológico, el usuario desde cualquier sitio debe poder continuar aprendiendo, de una forma autónoma o en grupo, y siempre con ordenadores conectados a la red de Internet. El bibliotecario va a dejar de ser un técnico especialista en el tratamiento de la documentación para pasar a ser un nuevo agente educativo de la universidad que facilite y asegure al profesor y al estudiante este nuevo entorno”.

Según su propuesta, la biblioteca, entendida hasta el momento como un servicio de soporte a la universidad, debe transformarse en un servicio estratégico clave que ayude y facilite a los estudiantes y profesores a acceder, gestionar y manipular la información en la nueva sociedad del conocimiento. Además el CRAI debería integrar en un único espacio diversos servicios que deberían trabajar juntos y que, generalmente, suelen tener ubicaciones distintas en los campus.

Desde el principio REBIUN impulsó la idea de transformar las bibliotecas universitarias en CRAI's y así lo reafirma en el II Plan Estratégico 2007-2010 dentro de la Línea Estratégica nº 1, planteando como uno de sus principales retos integrar las bibliotecas como agentes y servicios clave de la transformación del nuevo modelo educativo que se presenta en el EEES así como responder a los retos derivados del nuevo marco europeo de investigación.

2.4. DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS A LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

Tradicionalmente se ha definido la formación de usuarios como el servicio cuya función era dar a conocer la biblioteca, sus servicios y sus recursos de búsqueda documental a los usuarios para que los aprovecharan de forma óptima.

En las Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas (1999), REBIUN exigían unos mínimos en los que “la Biblioteca debe promover sesiones de formación de usuarios a nivel individual o colectivo y desarrollar programas para la formación, y debe organizar visitas guiadas y contar durante el horario de apertura con la presencia de un bibliotecario profesional para atender y enseñar el funcionamiento de la biblioteca, sus instalaciones, sus equipos y uso de la colección”. Pero también recomendaba con carácter optativo desarrollar programas de formación continuada de usuarios cuyo éxito “dependerá directamente de la medida en que la Biblioteca pueda integrar su labor informativa en los planes y programas de estudios de la Universidad.”

Los resultados de la formación de usuarios siempre han sido beneficiosos en dos aspectos, ya que esta convertía a los usuarios en autónomos e independientes y paralelamente fomentaba un aprovechamiento máximo de sus recursos.

Con la transición de "Formación de usuarios" a "Alfabetización informacional" (ALFIN) no se pretende sustituir lo viejo por lo nuevo. La alfabetización informacional es una evolución natural nacida de la formación de usuarios, es un concepto más ambicioso y amplio que engloba a la formación de usuarios tradicional, ya que tiene que servir de ella en sus programas. Si la formación de usuarios es la enseñanza del uso de la biblioteca, la alfabetización informacional capacita al usuario para que sea capaz de aprovechar la información disponible en la biblioteca, en la red, en los medios de comunicación e incluso en la red social.

Quizá la definición más sencilla de este nuevo término sea la CILIP que dice: "Alfabetización informacional es saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética".

REBIUN, diez años después se reafirma en esta idea. En su II Plan Estratégico 2007-2010 marca como 2º objetivo de la Línea Estratégica nº 1 (REBIUN en el ámbito del aprendizaje) "Potenciar y promover acciones para el desarrollo e implementación de las Habilidades en Información como competencias transversales en el nuevo modelo docente.

ALFIN, CI o CI2 son nuevos términos relacionados con la misma realidad: que la persona debe desarrollar capacidades para acceder a la información, valorarla y comprenderla, porque es fundamental de cara a su desarrollo personal y a su formación a lo largo de la vida.

CONCLUSIÓN:

Como hemos visto en este apartado, nuestro entorno está marcando el camino que los profesionales de la información debemos seguir y nos conduce a participar de una forma muy activa en los procesos de aprendizaje, por lo que el bibliotecario actual debe aceptar nuevos roles profesionales y desarrollar una serie de competencias básicas que le permitan convertirse en una pieza clave del desarrollo y de los nuevos proyectos educativos.

3. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA NICOLÁS SALMERÓN (BUNS)

3.1. VISIÓN Y MISIÓN

La Biblioteca Universitaria Nicolás Salmerón (BUNS), en sintonía con las propuestas del II Plan Estratégico de REBIUN y con la intención convertirse en una pieza clave de la política estratégica de la UAL, se define de la siguiente forma en las Estatutos de la Universidad de Almería (Decreto 343/2003, de 9 de diciembre), planteando su visión y misión:

“CAPÍTULO II: De los servicios generales a la comunidad

Artículo 196. Biblioteca Universitaria

1. La Biblioteca Universitaria es un servicio de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto.
2. Tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de generación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.”

La BUNS depende orgánicamente del Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo e Innovación.

Una de las características de la Biblioteca es su modelo centralizado, propio de una universidad con un campus único. Este hecho, unido al de su construcción en fases, ha facilitado su adaptación al modelo de CRAI, un cambio que se ha hecho evidente en:

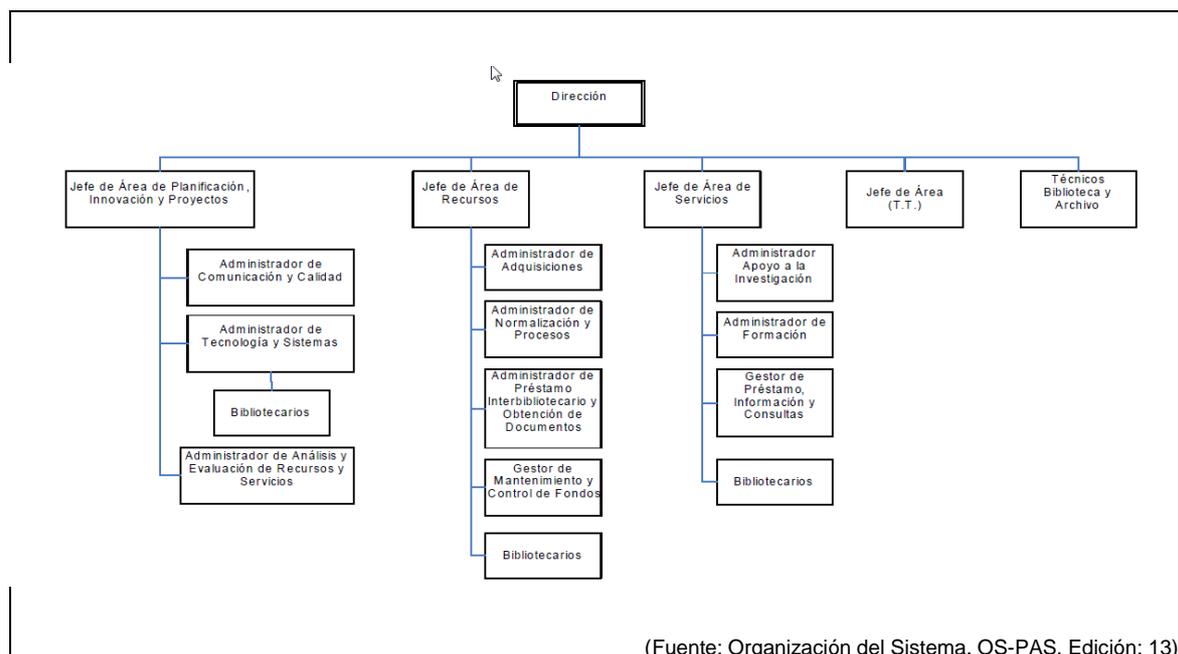
- La nueva concepción de la biblioteca como espacio de aprendizaje, frente al concepto tradicional que la consideraba un espacio destinado al estudio.
- La importancia creciente de los recursos electrónicos y el gran equipamiento tecnológico en todo el edificio, frente a la anterior exclusividad del papel, que ahora es menor en comparación con lo digital.
- Desarrollo de zonas para el trabajo en grupo la reunión y el descanso, junto a las tradicionales zonas de silencio y aislamiento.

Aunque otros servicios importantes en el CRAI, como el Servicio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (STIC) y la Unidad de Tecnologías de Apoyo a la Docencia y Docencia Virtual (EVA), estén ubicados en otro edificio del campus, la cercanía del Edificio Científico Técnico de Informática y Comunicaciones (CITIC) permite una buena interrelación y operatividad con estos servicios.

3.2. MODELO ORGANIZATIVO

En cuanto al modelo organizativo, éste viene determinado por la vigente Relación de Puestos de Trabajo de la UAL (Resolución de 24 de noviembre de 2009, BOJA núm. 252, de 29 de diciembre). Esta nueva estructura es el resultado de una búsqueda de transversalidad frente a la rigidez de la anterior RPT de 1998 que la hacía poco operativa para acometer los grandes cambios y retos a los que se enfrentaba la Biblioteca.

El siguiente organigrama muestra el actual modelo organizativo. En él se observa que de la Dirección dependen cuatro áreas. Tres de ellas, Planificación, Recursos y Servicios, tienen cometidos muy específicos; la cuarta que se les une, viene a ser un reflejo de las tres anteriores para el turno de tarde.



Hay que destacar que el puesto de Administrador de Formación, aparece en esta nueva estructura por recalificación del anterior de Responsable de Información Bibliográfica. Este cambio responde en gran medida a la importancia que la formación ha adquirido en el nuevo enfoque de la BUNS y su adaptación al nuevo entorno.

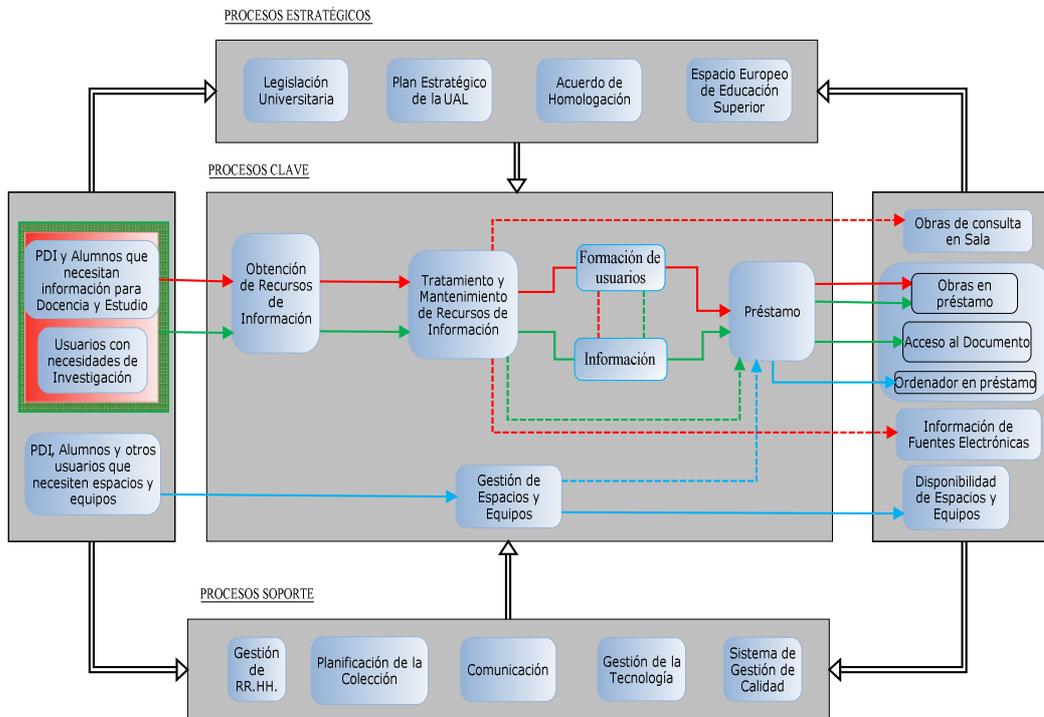
Por otra parte, el Administrador de Formación, como el resto de administradores y como los bibliotecarios del Área de Servicios, depende directamente de la Jefatura del Área y no cuenta con personal específico a su cargo. De esta forma, los bibliotecarios que forman parte del equipo de formación no tienen dedicación exclusiva a este proceso, sino que participan en él a la vez que trabajan simultáneamente en el resto de tareas y actividades propias del área que les sean asignadas.

3.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La BUNS inició su camino hacia la mejora continua con el proceso de autoevaluación iniciado en 2003 siguiendo el modelo EFQM, y continuó con la ejecución del Plan de Mejora propuesto tras dicha evaluación. Paralelamente, el Plan Estratégico de la UAL (FUTURAL) planteaba dentro de la Línea Estratégica 3 como objetivo estratégico la necesidad de la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el Área de Administración y Servicios de la UAL, optando por el modelo propuesto en la familia de normas ISO 9000:2000. En 2004 y 2005 obtuvieron respectivamente la certificación según la Norma UNE en ISO 9001-2000 el Servicio de Préstamo Interbibliotecario y el Servicio de Préstamo. Un año después, en 2006, es la biblioteca al completo la que se certifica como un servicio único y obtiene además el certificado de calidad de la ANECA.

En la actualidad, el Servicio de Biblioteca es una de las trece áreas o procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración y Servicios de la UAL (SGC), certificado en base a la Norma ISO 9001:2008.

Dado que uno de los fundamentos de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la ISO 9001 es el enfoque basado en los procesos, es fundamental para la organización identificarlos y documentarlos. Por este motivo, es importante ilustrar todos los procesos que convergen en el Servicio de Biblioteca a través de un mapa. En el Manual de Calidad del SGC de la UAL encontramos el mapa de procesos propio del Servicio de Biblioteca.



En este mapa podemos observar que el proceso llamado Formación de Usuarios es considerado como un proceso clave dentro del Sistema de Biblioteca. La descripción del mismo la encontramos en su Ficha de Proceso correspondiente, donde se nos informa de cuál es el objeto de este proceso, a quienes va dirigido, así como los puntos exactos de su inicio y de su fin:

MISIÓN:	Asegurar que los usuarios de la Biblioteca adquieran las competencias necesarias en el uso de los recursos de información.
ALCANCE:	Este proceso se aplica a todos los procedimientos / actividades relacionados con la formación de usuarios.
Empieza:	Con la solicitud de formación por parte de Comunidad Universitaria Con la oferta de formación a la Comunidad Universitaria
Incluye:	Las actividades relacionadas con el proceso de Formación de Usuarios que se encuentran reflejadas y desarrolladas en el PO Formación de usuarios
Termina:	Con usuarios formados.

	Con cursos de formación impartidos.
Entradas:	Solicitud en página web Propuesta formativa
Proveedores:	Personal del Área de Servicios, Formadores externos, EVA, Sección de formación de PAS y PDI, Comisionado Europeo.
Salidas:	Formación realizada. Usuarios formados.
Clientes:	Internos: PDI, Estudiantes, PAS. Externos.

Con la delimitación clara del proceso, pasaremos a continuación a hablar de las tareas y responsabilidades de la persona a su cargo, el Administrador de Formación.

4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ADMINISTRADOR DE FORMACIÓN

El Administrador de Formación consta en la vigente RPT (Resolución de 24 de noviembre de 2009, BOJA núm. 252 de 29 de noviembre) como puesto A1/A2, con nivel 25 y encuadrado dentro del Área de Servicios de la Biblioteca. Como la Universidad de Almería no dispone de un manual de funciones donde se especifiquen las propias de cada puesto, puede presentarse como referente lo establecido en el Acuerdo de Homologación del PAS Funcionario de las Universidades Andaluzas de 2003. En él, todos los puestos que aparecen con nivel 25 en la RPT se encuadran en el intervalo tercero y se denominan como “Puesto de Trabajo Tipo 2”. En documento anexo al acuerdo se ilustran estas responsabilidades funcionales con las funciones a ejecutar por este puesto tipo, y que son las siguientes:

	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	COMPETENCIA RELACIONADA	FUNCIÓN A EJECUTAR
PUESTO TRABAJO TIPO 2	RESPONSABILIDADES ESTRATEGICAS	<i>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</i>	Asegurar la correcta atención a los clientes internos y/o externos, la búsqueda de información sobre sus problemas, las alternativas para solucionarlos y su asesoramiento.
		<i>COMUNICACIÓN</i>	Diseñar y mantener una estrategia de comunicación que permita al equipo de trabajo identificar claramente los objetivos del servicio, área o unidad bajo su dirección.
		<i>TRABAJO EN EQUIPO/COOPERACIÓN</i>	Animar y motivar al equipo de trabajo que conforma el servicio/sección/área/unidad bajo su dirección.
	RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	<i>DESARROLLO DEL EQUIPO</i>	Desarrollar el equipo de personas, con conocimiento de aquellas herramientas que le permitan una mejor gestión de los objetivos del Servicio/Área/Unidad
		<i>PLANIFICACIÓN/ ORGANIZACIÓN</i>	Administrar simultáneamente proyectos complejos, realizando controles y coordinando la información de los procesos en curso.

		<i>HABILIDAD ANALÍTICA (Análisis de Problemas)</i>	Realizar análisis lógicos, identificar problemas, reconocer información significativa, buscar y coordinar datos relevantes.
		<i>INICIATIVA/ AUTONOMIA</i>	Anticipar acontecimientos que puedan ocurrir en el corto y medio plazo, creando oportunidades y minimizando los problemas potenciales, evaluando las consecuencias de las decisiones, respondiendo con agilidad a los cambios y aplicando diferentes formas de trabajo.

Teniendo en cuenta lo expuesto en este cuadro y relacionándolo con el quehacer generado por el proceso de Formación, el Administrador de Formación de la BUNS debe contar con las siguientes funciones y responsabilidades:

- ⇒ Realizar todas las actividades técnicas derivadas de la organización de acciones formativas.
- ⇒ Poseer conocimientos profundos y actualizados de:
 - Los recursos utilizados como objeto de formación y sus lenguajes de interrogación.
 - Las herramientas de gestión propias del servicio
 - Otras herramientas utilizadas como apoyo de las acciones formativas.
- ⇒ Supervisar el buen funcionamiento de las instalaciones y equipos y la actualización de los materiales formativos.
- ⇒ Mantener una comunicación especialmente fluida con:
 - El equipo de formadores.
 - La Jefa del Área.
 - El resto del personal bibliotecario que trabaja en otros procesos que inciden o pueden afectar a la formación.
- ⇒ Cooperar con:
 - Responsables y gestores de otras áreas y procesos de la BUNS.
 - Otras unidades de la UAL.
 - Otras entidades o grupos de trabajo externos, sobre todo los relacionadas con la formación.
- ⇒ Coordinar al equipo de formadores:
 - Fomentando el trabajo en equipo.
 - Propiciando la participación y la apertura a propuestas y mejoras conducentes a la prestación de un mejor servicio.
 - Garantizando el conocimiento y actualización permanente en herramientas y habilidades necesarias para el desarrollo de su labor.
 - Facilitando su motivación, adaptación y desarrollo personal en el puesto.
 - Participando en él como un formador más.
- ⇒ Atender todas las acciones relacionadas con el proceso de Formación dentro del Sistema General de Calidad de la Universidad.
- ⇒ Recoger datos de las actividades formativas y de las encuestas de satisfacción de usuarios para su posterior presentación con fines estadísticos o para su tratamiento de análisis y evaluación a fin de identificar problemas e introducir mejoras.

- ⇒ Promover nuevas acciones, herramientas o experiencias que sirvan optimizar recursos y/u obtener mejores resultados.
- ⇒ Realizar todas aquellas tareas afines al puesto que le sean encomendadas y que resulten necesarias por razones del servicio.

4.1. COMPETENCIAS

Para poder desarrollar todas estas funciones y responsabilidades propias del Administrador de Formación, es necesario que el mismo disponga, o desarrolle especialmente, una serie de aptitudes o capacidades.

La UAL implantó en 2005 un sistema de gestión por competencias dentro de la política de recursos humanos, fruto del Plan Estratégico FUTURAL. Con anterioridad, tomando como base el Acuerdo de Homologación del PAS Funcionario de las Universidades Públicas Andaluzas, se determinaron las competencias y comportamientos asociados para cada puesto tipo, de las que el personal comenzó a evaluarse en 2004.

Las competencias genéricas propias del Administrador de Formación, sus comportamientos asociados y los ítems de evaluación constan en el Referencial de la Evaluación de las Competencias de la Administración y Servicios¹. Por brevedad, sólo citaré las competencias genéricas, que son:

- Desarrollo de equipo
- Identidad colectiva
- Liderazgo
- Comunicación
- Mejora continua
- Orientación al cliente
- Planificación y organización
- Trabajo en equipo.

Posteriormente, en 2008, se inicia el desarrollo de competencias técnicas como requisito para cumplir con el nivel 3 del Complemento de Productividad para la mejora y la calidad de los servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía. Este desarrollo se hizo de forma paralela entre la UAL y el CBUA a través de grupos de trabajo, determinando la Universidad las tres competencias técnicas en las que debía encuadrarse todo el personal de la UAL, mientras que el CBUA presentaba un informe con las competencias técnicas del personal de Biblioteca a nivel de todas las Universidades del Consorcio.

¹ Disponible en:

<http://cms.ual.es/idc/groups/public/@serv/@sorad/documents/documento/referencialec.pdf>. Pág. 477

Fruto de la adaptación de las competencias técnicas del informe del CBUA a las propias de la UAL, y teniendo en cuenta los distintos puestos recogidos en la nueva RPT de 2009, la BUNS elaboró el Cuadro de Competencias Técnicas de todo su personal.

Centrándonos en el Administrador de Formación, puesto objeto de esta memoria, sus competencias técnicas planteadas en este documento son las siguientes:

Competencia 1: Dominio de conocimientos específicos del área (conocimientos técnicos, normativos..., actualización y revisión)	
Búsqueda y recuperación de la información:	<ul style="list-style-type: none"> • Establece las herramientas y procedimientos que permiten validar la fiabilidad y pertinencia de la información encontrada. • Diseña y organiza estrategias en torno a la búsqueda de información
Formación de usuarios y alfabetización informacional:	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora y gestiona el programa de formación y alfabetización informacional de la Biblioteca. • Evalúa los resultados e introduce acciones de mejora.
Gestión de servicios de información / acceso a la información:	<ul style="list-style-type: none"> • Diseña y desarrolla servicios y productos para satisfacer las necesidades de los usuarios
Define y supervisa la evolución de la normativa en vigor y vela por su cumplimiento.	

Competencia 2: Conocimiento y uso de tecnologías	
Búsqueda y recuperación de la información:	<ul style="list-style-type: none"> • Controla las funciones avanzadas de herramientas y sistemas de búsqueda y sabe compararlas y evaluarlas.
Analiza, evalúa e implementa desarrollos tecnológicos	
Conoce y maneja las herramientas de gestión propias de su Servicio	
Maneja otras herramientas informáticas (no específicas de gestión de Biblioteca)	

Competencia 3: Gestión del conocimiento	
Facilita, entre los miembros de la Biblioteca, la información y los conocimientos necesarios	
Formación de usuarios y alfabetización informacional:	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta proyectos de innovación docente a nivel universitario en colaboración con otros miembros de la Comunidad.
Organización de la información:	<ul style="list-style-type: none"> • Colabora con proyectos de la institución para organizar, estructurar y

	sistematizar los sistemas de información de la Universidad.
Colabora en tareas cooperativas con otras instituciones	
Establece y supervisa la documentación técnica necesaria para el desarrollo del trabajo	
Elabora Informes Técnicos	

Como puede observarse, las tareas del puesto de Administrador de Formación están en sintonía tanto con las competencias genéricas de la UAL como con las competencias técnicas del puesto.

Teniendo en cuenta la revolución que está suponiendo el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, las nuevas necesidades de la sociedad del conocimiento y los nuevos planteamientos de la educación superior europea, el bibliotecario tradicional debe adaptarse a las nuevas realidades con mayor proactividad y un paulatino, pero acelerado, acercamiento a labores de educación o relacionadas con el aprendizaje. Los bibliotecarios formadores, implicados en el desarrollo de planes de alfabetización informacional, deberán reunir perfiles cada vez más complejos. Prueba de ello son las "Normas sobre las competencias de los coordinadores y bibliotecarios encargados de la formación de usuarios" de la ACRL². Estas competencias se organizan en 12 categorías, cada una de las cuales contiene aptitudes básicas para bibliotecarios formadores y algunas de ellas contienen aptitudes adicionales para los coordinadores de la formación.

5. ANÁLISIS DEL PROCESO DE FORMACIÓN:

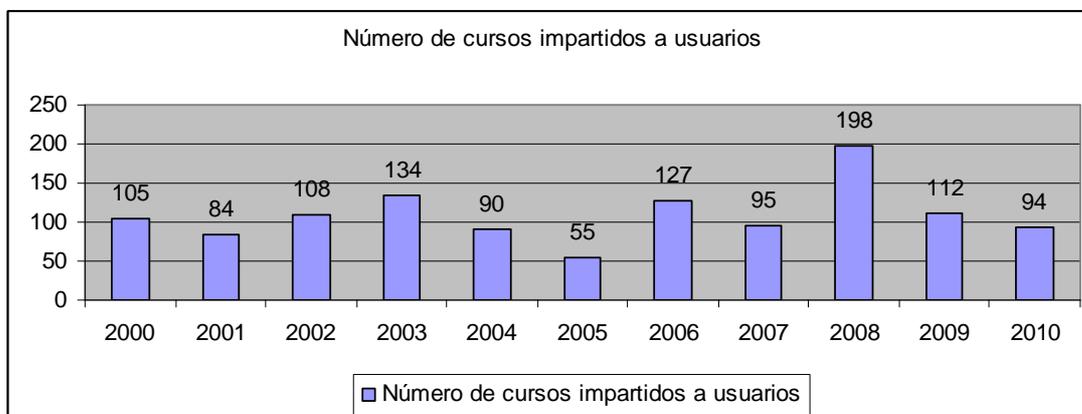
5.1. PASADO RECIENTE

Aunque la figura del Administrador de Formación se haya incorporado al organigrama funcional de la BUNS, dentro del Área de Servicios, tras la entrada en vigor en 2009 de la actual RPT, este servicio se ha venido prestando con regularidad desde mucho tiempo atrás.

Su último responsable entonces era el Jefe de Sección de Documentación y la participación del personal como formadores era bastante transversal, ya que, generalmente, las acciones formativas sobre el OPAC eran impartidas por personal de la Sección de Proceso Técnico, mientras que el personal de las Secciones de Hemeroteca y Documentación se centraban en los repertorios en papel y las bases de datos respectivamente. La irrupción de las revistas electrónicas y la migración a Millenium supusieron en gran medida que la formación de usuarios fuera recayendo exclusivamente en los bibliotecarios del Área de Servicios al Usuario, que unió a las secciones de Hemeroteca y Documentación.

² Traducidas para la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, por María José Fe Trillo. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10421/3321> [Consulta: 5 mayo 2011]

La BUNS recoge datos de la formación desde el año 2000 y en ellos vemos que siempre se ha tratado de un servicio con bastante actividad.



Tomando como referencia la *Memoria de actividad del Área de Servicios: año 2010*, se hará un diagnóstico lo más completo posible que responda a las siguientes preguntas:

5.2. ¿A QUIÉN ATENDEMOS?

Nuestros usuarios son de muy diversa tipología. Los podemos clasificar en:

- Internos:
 - Estudiantes: de todos los niveles académicos (grado, 1º y 2º ciclo, master, doctorado...)
 - Personal Docente e Investigador
 - Personal de Administración y Servicios
 - Personal de Biblioteca
 - Personal de otros servicios de la UAL
- Externos:
 - Estudiantes de educación primaria y secundaria
 - Estudiantes, PDI y PAS visitante.

La BUNS es una biblioteca centralizada en un campus único. Pero la UAL cuenta con una amplia oferta de estudios: 27 grados, 35 másteres y 15 programas de doctorado. Si a ello le sumamos la presencia de 130 grupos de investigación, es evidente que nuestros usuarios potenciales pertenecen a todas las áreas del conocimiento. A 31 de diciembre de 2010, la comunidad universitaria (alumnos, PDI y PAS) estaba integrada por 14.471 personas.

5.3. ¿QUÉ OFRECEMOS?

La gama de productos distintos que ofrece la formación de usuarios es importante:

1. Cursos de formación “a la carta” (ALC): Solicitados por profesores para sus alumnos o por grupos de, al menos, cinco usuarios. Son cursos hechos a medida, donde se incide en aquellos recursos o habilidades que el usuario necesita. En muchos casos, suponen el primer acercamiento de los estudiantes con los recursos de información. Suelen concentrarse en los meses de octubre y noviembre coincidiendo con el inicio del curso y, en menor medida, en los meses de marzo y abril con el inicio del segundo cuatrimestre.

Resultados 2010: 54 cursos impartidos en 109 horas.

2. Cursos de “libre configuración” (CRE): Impartidos de forma conjunta con la Unidad de Tecnologías de Apoyo a la Docencia y Docencia Virtual (EVA) suponen la única experiencia de cursos semipresenciales que permiten trabajar con un sistema de aprendizaje virtual on-line (WebCT). Es formación reglada, porque los alumnos aptos obtienen 2 créditos LRU o 1 crédito ECTS, y su inscripción es gratuita.

Resultados 2010: 3 ediciones impartidas, con 18 horas presenciales y 12 virtuales del curso “Iniciación al aprendizaje en entornos virtuales y acceso a los recursos de información en la UAL”.

3. Visitas guiadas (VIS): Generalmente responden a peticiones de instituciones externas de la UAL y se enmarcan dentro de visitas generales a la UAL que planifica el Centro de Información y Documentación Universitaria (CIDU). También se organizan con motivo de las “Jornadas de recepción de estudiantes” al inicio del curso o para recibir a PAS o PDI visitante. Suelen ser controladas y asignadas por la Jefa de Área y atendidas por el personal técnico. Aunque no se traten de acciones formativas en sí, tradicionalmente se han considerado objeto de la formación de usuarios, por lo que se siguen y contabilizan junto al resto de actividades. Suelen concentrarse entre febrero y abril.

Resultados 2010: 37 visitas realizadas en 24 horas.

4. Presentaciones a alumnos de nuevo ingreso (PRE): Se celebran en las primeras semanas del curso académico a petición de los equipos decanales. Consisten en breves charlas introductorias con soporte visual donde se les presenta a los alumnos el Servicio de Biblioteca y todo lo que el mismo les ofrece.

Experiencia piloto: en colaboración con la Facultad de Derecho se han realizado en la biblioteca presentaciones de 90 minutos con contenidos más profundos para todos los grupos de nuevo ingreso de las titulaciones impartidas por la facultad. Al tratarse de algo novedoso, estas acciones fueron contabilizadas como ALC.

Resultados 2010: 10 sesiones de presentación desarrolladas en 10 horas.

5. Formación al PDI (PDI): En coordinación con la Unidad de Formación e Innovación Docente se organizan cursos específicos para el PDI. Debido a la cancelación de algunos de estos cursos por falta de matriculaciones, se ha revisado la oferta formativa para adaptarla a las necesidades y demandas de estos usuarios. La programación de estos cursos la realiza la UFID y en 2010 concentraron los cursos de Biblioteca en los meses de octubre y noviembre.

Resultados 2010: 22 cursos impartidos en 55 horas.

6. Formación del PAS (PAS): Este tipo de cursos responden dos modalidades:
- Cursos organizados a petición del Servicio de Planificación y Organización Administrativa (SPOA).
 - Cursos organizados desde el Área de Servicios para todo el personal de la BUNS.

Resultados 2010: 2 cursos impartidos al PAS solicitados por el SPOA de 32 horas de duración y 11 cursos impartidos a los bibliotecarios en 61 horas.

7. Formación de proveedores externos (EXT): Este tipo de formación es ofrecida y realizada por proveedores externos y desde el Área se oferta al personal de la BUNS y al PDI a través del UFID.

Es interesante ver como las certificaciones por asistencia a cursos se convierten en un atractivo para convocar a más asistentes. El UFID se encarga de certificar el mismo la asistencia del PDI y el Administrador de Formación solicita al proveedor las certificaciones para los bibliotecarios y gestiona su acreditación en el SPOA para que conste en el expediente formativo de los asistentes.

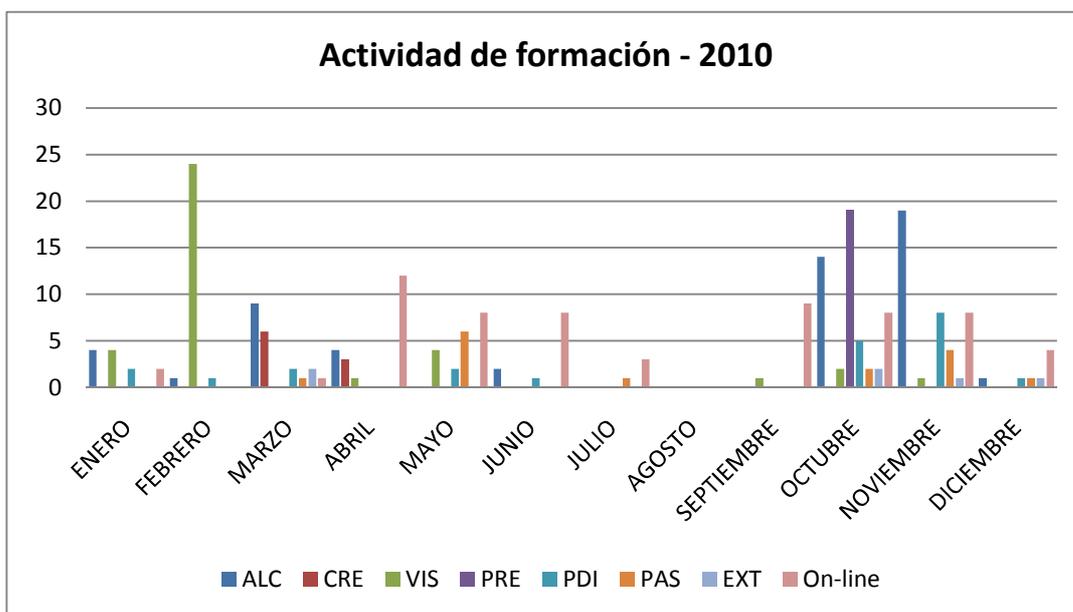
Resultados 2010: 6 cursos impartidos en 14:30 horas.

8. Formación on-line: La más novedosa de todas las acciones formativas. Es también ofertada por proveedores externos. Desde el Área se hace extensible esta oferta a alumnos, PDI y PAS a través de correo electrónico, se coordina la oferta con el proveedor y se resuelven dudas y problemas de acceso a los usuarios. Además, todas las empresas que ofrecen este tipo de formación, cuentan con grabaciones de cursos anteriores que el usuario puede visualizar en cualquier momento.

No se han contabilizado hasta el momento las horas impartidas en este tipo de cursos ni los usuarios que los han realizado porque la BUNS es mera difusora entre sus usuarios de las convocatorias de estos cursos. Par ver su impacto real habría que solicitar los datos de uso en nuestros usuarios a los proveedores.

Resultados 2010: 63 cursos on-line ofertados.

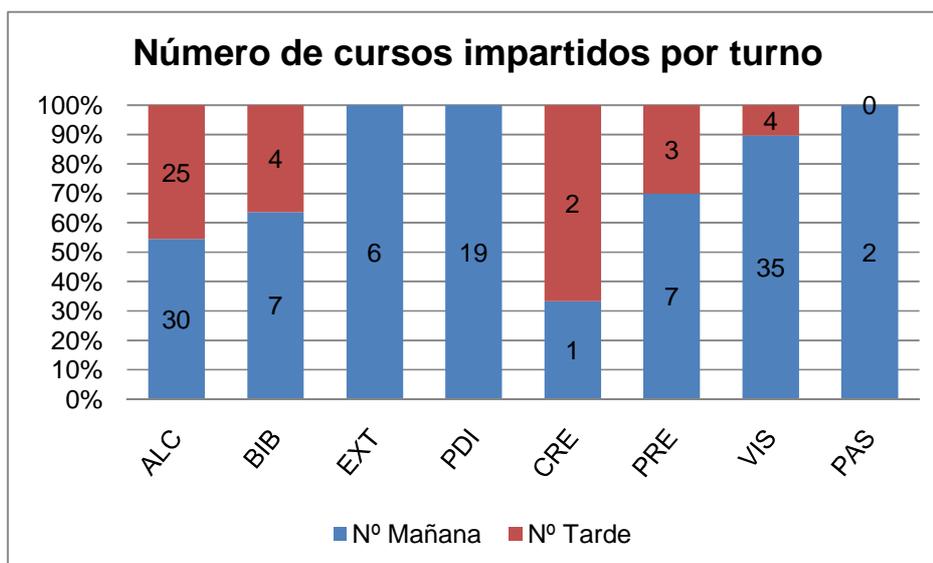
El resumen de toda esta oferta formativa a lo largo del año se presenta en el siguiente cuadro:



Observaciones:

- La actividad se concentra en los meses de octubre y noviembre, salvo el repunte de visitas guiadas en el mes de febrero. Este último hecho puede ser coyuntural, ya que las visitas planificadas por el CIDU suelen tener una distribución más equilibrada a lo largo de los meses de marzo a mayo, como está sucediendo en 2011.
- La formación on-line de proveedores externos se está presentando como una buena alternativa en formación instrumental, con una oferta amplia y bien distribuida durante todo el año.

Hay que tener en cuenta que las acciones formativas se adaptan al horario del usuario, por lo que pueden impartirse durante todo el tiempo de apertura de la Biblioteca, de 8:30 a 21:00 h. El siguiente cuadro nos da una muestra de esta distribución de cursos por turnos de trabajo:

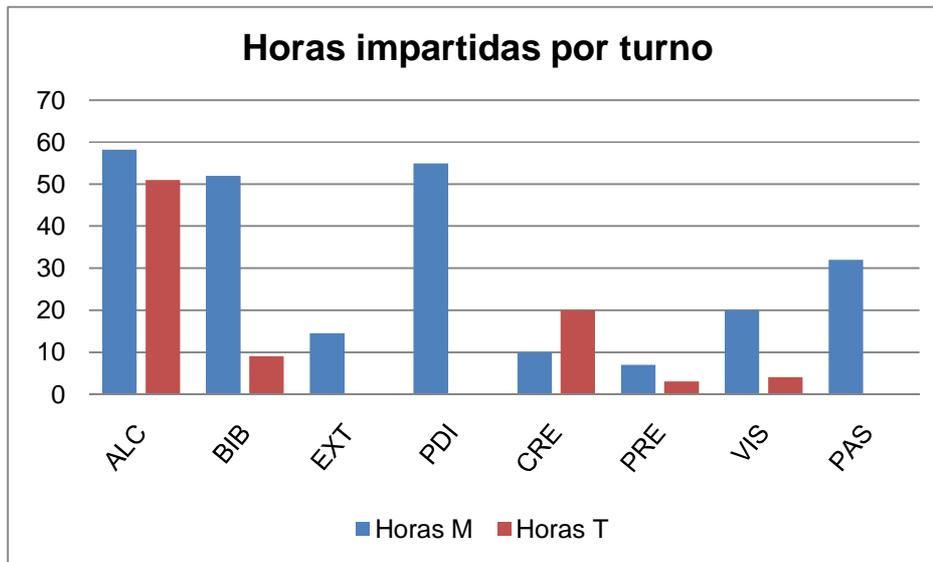


En este gráfico, la formación al PAS aparece dividida para una mayor especificidad:

- (PAS): Formación ofrecida a través del SPOA.
- (BIB): Formación ofrecida al PAS bibliotecario desde el Área de Servicios.

Observaciones: La mayoría de los cursos se imparten en turno de mañana, salvo los de “Libre Configuración” (CRE) que cuentan con más ediciones por la tarde porque en esta franja horaria hay menos actividad docente. Así lo ratifican las actividades del tipo ALC y PRE, con más ediciones por la mañana porque tienen lugar en horario lectivo. Además, aunque en los meses de verano hay menos actividad formativa, el horario de apertura se reduce de 9:00 a 14:00, por lo que los cursos programados, para el personal bibliotecario generalmente, se celebran en esta franja horaria.

La suma de horas invertidas en la impartición de todas estas actividades formativas arrojan una cifra de 340 horas, repartidas en 248 horas en turno de mañana y 92 en turno de tarde. Su distribución en los tipos de cursos indicados anteriormente y turnos de trabajo se presenta en el siguiente gráfico:



Observaciones: La formación impartida al personal de la BUNS (BIB) ha representado una gran carga horaria fruto de las necesidades formativas detectadas para el desarrollo de sus competencias técnicas. Fueron utilizados los meses de verano, con menos carga de trabajo, para celebrar estas actividades formativas. Hay que especificar que en este tipo de formación no sólo ha participado el equipo de formadores, sino también la Dirección, Jefes de Área, Administradores y Gestores.

Tomando el anterior dato de 340 horas invertidas en formación y dividiéndolas por las horas de una jornada de trabajo normal (7 horas), nos encontraríamos con que si una sola persona se dedicara a formar, tendría que dedicar casi 50 jornadas al año para atender en exclusiva y a tiempo completo a este proceso.

Hay que tener en cuenta que no han sido contabilizados los tiempos que los formadores invierten en preparar sus sesiones formativas. En algunos casos, como en el de los cursos semipresenciales a través de la plataforma virtual, el tiempo dedicado a la preparación de materiales y actividades, seguimiento del curso a través del aula virtual y a la evaluación de los alumnos, suele ser bastante elevado.

Y no hay que olvidar que los formadores también trabajan en el resto de procesos que se desarrollan en el Área, sobre todo en el de Información al usuario. En una aproximación experimental de recoger los tiempos invertidos en la atención al usuario en el Área de Servicios, los registros arrojaban el dato de que, entre los meses de mayo y septiembre, se invirtieron 126 horas en atender a los usuarios que solicitaban nuestra ayuda

La carga de trabajo de los formadores es importante y puede condicionar a que se asuman o no algunos de los retos que se nos plantean en este campo y de los que se hablará mas adelante.

5.4. ¿QUIÉNES SOMOS?

RECURSOS HUMANOS:

El personal que trabaja en el Área de Servicios está distribuido de la siguiente forma:

- 1 Jefa de Área, con disponibilidad horaria
- 3 Administradores, en turno de mañana:
 - Administradora de Préstamo Interbibliotecario y Obtención de Documentos
 - Administrador de Formación
 - Administradora de Apoyo a la Investigación
- 5 Bibliotecarias, 3 en turno de mañana y 2 en turno de tarde.
- 1 Gestora de Préstamo, Información y Consultas, en turno de tarde.
- 19 Técnicos de Biblioteca, 9 en turno de mañana y 10 en turno de tarde.

El personal desarrolla su actividad buscando en todo momento la transversalidad y orientando el trabajo hacia los procesos que se desarrollan en el Área: Préstamo, Información y Formación de usuarios.

Es importante destacar que en el proceso de Información se atienden consultas puntuales y breves, por teléfono o por correo electrónico, pero también otras muchas presenciales de usuarios con necesidades formativas en número inferior al requerido para organizar un curso de los llamados “a la carta”. En estos casos, se les atiende personalmente en la sala del área, intentando no facilitarles sólo aquello que buscan; en estas consultas el personal explica y tutoriza para que el usuario aprenda por él mismo y vaya adquiriendo autonomía. Dicho en lenguaje coloquial, no se les da el pescado, sino que se les enseña a pescar.

Centrándonos en la Formación de usuarios, el equipo humano que trabaja en este proceso está formado por:

- El Administrador de Formación.
- 4 Bibliotecarias, 2 en turno de mañana y 2 en turno de tarde.

La formación del personal del Área se nutre de tres fuentes:

- Plan de Formación del PAS desarrollado por el Servicio de Planificación y Organización Administrativa (SPOA).
- Formación interna organizada y desarrollada por la BUNS
- Formación externa.

En cuanto a la formación desarrollada por el SPOA, se trata de una formación personalizada para cada trabajador y orientada, fundamentalmente, al desarrollo de las competencias genéricas.

Por lo que respecta a la formación interna, podemos hablar de dos modalidades:

- Formación interna organizada e impartida por personal del Área
- Formación interna organizada por personal del Área pero impartida por formadores externos.

MOTIVACIÓN

Este es el único apartado sobre el que no hay datos disponibles que nos hagan pensar si estamos motivados y preparados para trabajar en un nuevo proyecto.

El 13 de diciembre de 2010 se envió a todo el PAS de la UAL una encuesta bajo el título de “Estudio de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del PAS de la Universidad de Almería” realizada por la Gerencia de la Universidad de Almería, a través del Grupo de Investigación de Psicología del Trabajo, las Organizaciones y los Recursos Humanos “IPTORA”. Sería importante conocer los resultados de esta encuesta referentes al personal involucrado en el proceso de Formación, porque de su grado de satisfacción y motivación dependerá en gran medida la ambición de los objetivos propuestos, los tiempos de ejecución y otras acciones de mejora que surjan con posterioridad.

5.5. ¿DE QUÉ DISPONEMOS?

INSTALACIONES Y EQUIPOS:

Para el desarrollo de la actividad propia del proceso de Formación, la BUNS cuenta con:

- 1 Aula de formación de usuarios provista de:
 - 25 equipos informáticos con características adecuadas para las actividades que se realizan.
 - Cañón de proyección para el formador.
 - Pizarra digital

Los bibliotecarios formadores se ubican en la sala de atención al usuario en el Área de Servicios. Cada uno cuenta con un equipo informático adecuado para desarrollar su labor. También se dispone de otro material de apoyo como punteros láser de control remoto, micrófono para la grabación aplicable en multimedia y altavoces de calidad.

La capacidad de la sala de formación condiciona en cierto aspecto la impartición de algunos cursos. Si el grupo contara con más de 30 personas, es necesario dividirlo en dos subgrupos a los que asignar formador y espacio respectivamente. No es la tónica habitual, pero en algunos casos, como en los cursos de Libre Configuración (CRE), el grupo puede estar formado por 50 personas.

El Servicio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (STIC) es el responsable del mantenimiento y reparación de los equipos informáticos de la sala de formación y quien nos facilita otros espacios para formación en el caso de grupos grandes.

En cuanto a herramientas de gestión especiales utilizadas en nuestro proceso contamos con:

- Opina: gestor de encuestas de satisfacción propuesto por el SPOA para todos los servicios de la UAL.

En mayo de 2010 se creó y puso en funcionamiento la encuesta de satisfacción de usuarios de formación. En ella empezaron a recabarse otros datos sobre el origen de nuestros usuarios (tipo de usuario, facultad de origen, etc.) para poder realizar análisis más completos.

- WebCT: plataforma de e-learning utilizada en la UAL.
- Aplicación de la intranet de la BUNS para la reserva de espacios: además de reservar la sala de formación, se introducen datos sobre las actividades formativas con fines estadísticos.

6. OBJETIVOS

Tras el análisis de la situación actual de la formación de usuarios, es el momento de plantearnos la última pregunta: **¿Qué queremos hacer?** Su respuesta nos dará tanto los objetivos cómo la forma en que estos se pueden desarrollar.

OBJETIVO 1: ELABORAR UN PLAN DE FORMACIÓN ACORDE CON LAS NUEVAS EXIGENCIAS.

Visto el panorama actual expuesto anteriormente, en el que la gran exigencia de la enseñanza en Europa es el desarrollo de competencias, seguir manteniendo solamente formación instrumental centrada en recursos resulta obsoleto. Según Nieves González (2008) “Ya no se habla de formación de usuarios en bibliotecas, sino de elaboración e implementación de programas ALFIN”.

Alfabetización informacional, o ALFIN, junto con Competencias Informáticas e Informacionales, CI2, es la terminología y la intención de la formación de usuarios del siglo XXI.

Acción 1: Legitimar la Competencia Informacional con el resto de competencias transversales de la UAL.

En la Guía de las competencias transversales de la UAL publicada en 2010, la Competencia Informacional (CI) aparece como una de estas 10 competencias que la UAL debe garantizar que poseerán todos sus egresados. Pero lo cierto es que esta competencia se incorporó después del Consejo de Gobierno de 17 de junio de 2008 donde quedó aprobado este decálogo; se entendió que la “habilidad en el uso de las TIC llevaba emparejada la capacidad de buscar, recuperar, evaluar y utilizar la información. La inclusión de la CI sustituyendo a la competencia “Conocimientos básicos de la profesión” tuvo lugar tras la publicación en abril de 2009 del documento de REBUIN “Competencias informáticas e informacionales en los estudios de grado”.

En ese espacio de tiempo se confeccionaron las memorias de grado y guías docentes de asignaturas para los nuevos planes. En ellas es difícil encontrar a la CI por sí misma dentro de las competencias genéricas de la UAL; con suerte puede que haya sido incluida con otro enunciado dentro del apartado “Otras competencias genéricas”. Por el momento, parece que sólo se puede sugerir su inclusión en las memorias de grado y no su inclusión obligatoria junto con las otras nueve.

Desde aquí se propone la elevación a Consejo de Gobierno de la inclusión formal de la Competencia Informacional en el conjunto de competencias transversales de la UAL. Las acciones siguientes dependerán en gran medida de la ejecución de esta.

Acción 2: Elaboración de un estudio de la presencia de la Competencia Informacional en las memorias de grado o de másteres.

Motivación:

Podrían considerarse sinónimas otras competencias genéricas, no transversales de la UAL, relacionadas con las habilidades de gestión de la información.

La elaboración de este estudio nos resultaría útil para conocer:

- En qué asignaturas se contempla el desarrollo de la CI.
- Cómo y a través de qué actividades evalúan los profesores a sus alumnos en esta competencia.

Recursos necesarios:

Este estudio podría verse realizado primeramente con mi proyecto de trabajo para el curso de promoción interna al subgrupo A1 convocado por la Universidad de Almería. El título de este proyecto, aprobado por su dirección es: “Las CI2 (competencias informática e informacional) en los estudios de Grado de la UAL: Nivel de implantación/presencia con respecto a las competencias genéricas/transversales de la UAL”.

A este primer paso podría seguirle la redacción de la memoria definitiva para este mismo concurso. Esta se extendería a los estudios de máster y analizaría las actividades propuestas en las guías docentes de las asignaturas que trabajen esta competencia.

Temporización:

Según la planificación presentada por la dirección del curso, el proyecto de trabajo debe ser entregado el 31 de mayo de 2011. La memoria definitiva, segundo paso del proyecto, es lógico pensar que deba ser entregada a fines de verano de 2011. Por este motivo, el curso académico 2011/2012 podría comenzarse con el estudio realizado en su totalidad

Acción 3: Diseñar un plan de integración de la Competencia Informacional en los estudios de la UAL.

Motivación:

La Línea Estratégica 1: REBIUN en el aprendizaje, marca como 2º Objetivo estratégico las Habilidades en Información (Programa ALFIN): Potenciar y promover acciones para el desarrollo e implementación de las Habilidades en Información como competencias transversales en el nuevo modelo docente. Se cuenta con el apoyo de REBIN en la creación y coordinación de proyectos comunes, en el apartado de la web donde pueden encontrarse proyectos y materiales.

Pero la principal motivación es que lo consideramos necesario y ya se anduvo un trecho en esta dirección hace algún tiempo.

Iniciativas:

- Plasmar documentalmente los distintos niveles de alcance de la competencia para ser tratados en los distintos cursos. Los niveles iniciales de la CI se trabajarían con los alumnos de nuevo ingreso y los niveles avanzados con los alumnos de 4º curso que tienen que realizar trabajos fin de grado.
- Analizar las distintas posibilidades de trabajar la CI con los alumnos:
 - En sesiones presenciales en horas de prácticas de las asignaturas.
 - Incrustando una carpeta de la CI en el aula virtual del profesor.
 - Con actividades semipresenciales.
- Localizar nuevos objetos de aprendizaje útiles transversales y de temáticas específicas de las distintas áreas de conocimiento de los usuarios.
- Por optimizar recursos, crear nuevos objetos de aprendizaje sólo en el caso de que no existan o de que los existentes o disponibles no sean reciclables o adaptables fácilmente.
- Pedir la colaboración de los compañeros del Área de Recursos, más especializados en áreas temáticas y en las características de los recursos, en la selección y elaboración de objetos de aprendizaje.

Recursos necesarios:

- Disponemos de mucho material elaborado para un proyecto anterior.
- Existe mucho material de otras bibliotecas más avanzadas en proyectos de este tipo que podríamos utilizar con los permisos correspondientes.
- Existe mucho material disponible en Internet en abierto.

Temporización:

- Los meses de verano, más tranquilos de actividad, y un ritmo adecuado podrían permitirnos el diseño de este plan o, al menos, llegar a un nivel de concreción bastante alto.

Acción 4: Integración de la Competencia Informacional en los estudios de Grado y Máster.

Motivación:

El Plan Anual de Calidad se demuestra la intención de que la formación de la biblioteca llegue al mayor número posible de estudios de grado y se realicen propuestas formativas para los alumnos de máster. Si la UAL se compromete a que sus egresados sean competentes informacionalmente, la BUNS debe ser proactiva y participar junto a los profesores en el desarrollo paulatino de esta competencia a lo largo, sobre todo, de los estudios de grado.

Por experiencia, sabemos de las dificultades a las que se enfrentan los estudiantes de máster a la hora de encararse a la búsqueda de información con la que iniciar sus trabajos fin de máster. Si el desarrollo de la CI se trabajase durante los cuatro cursos del grado, los estudiantes sentirían menos frustración al realizar sus trabajos de fin de grado o máster.

Además, no se trata de algo nuevo en nuestro mundo. Muchas bibliotecas universitarias ya han implantado planes de ALFIN de diversas maneras. Se trata de aprovechar la experiencia de otras bibliotecas, conocer sus buenas prácticas y mantener una comunicación fluida con sus responsables o implicados para aprender de sus errores e intentar evitarlos. Se trata de obtener información de otras instituciones sin complejos.

Iniciativas:

- Proponer experiencias pilotos con docentes fieles al servicio de formación de usuarios aunque no trabajen la CI. Sin duda serán muy receptivos ante esta iniciativa y facilitadores de nuestra labor.
- Presentarse ante los docentes que trabajan la CI en los programas de su asignatura como aliados, no como sustitutos.
- Facilitarles objetos de aprendizaje y ayudarles en el diseño de actividades e incluso en la evaluación de sus alumnos.
- Mostrar interés y mantener una comunicación fluida para conseguir que confíen plenamente en nosotros y deleguen parte de sus responsabilidades.
- Planificar de manera conjunta con la Unidad de Tecnologías de Apoyo a la Docencia y Docencia Virtual (EVA) la programación de los cursos “Plan de Alfabetización Digital e Informacional” e “Introducción al aprendizaje en entornos virtuales y acceso a los recursos de información de la UAL” como cursos de iniciación en CI2.
- Analizar con EVA las posibilidades de que la Biblioteca pueda contar con su propia Aula Virtual para programar con total libertad sus cursos semipresenciales y/o virtuales.

Recursos necesarios:

- Un equipo humano motivado y que confíe en este proyecto. Al no contar con evidencias de las cargas de trabajo, no se puede establecer a priori un número concreto de efectivos necesario. Sí es cierto que nuestra experiencia y la de bibliotecarios de otras universidades que han trabajado la enseñanza virtual nos demuestra que la entrega al curso es casi total durante el tiempo que dura el mismo.

De cualquier forma, la integración se pretende inicialmente en experimentación. Tras un análisis detallado de la experiencia estaríamos en condiciones de poder reflejar necesidades más concretas. A pesar de todo, en este equipo humano deberían participar:

- Bibliotecarios del Área de Servicios.
- Bibliotecarios del Área de Recursos con interés en participar en una actividad desafiante y radicalmente distinta a la que realizan de manera cotidiana.
- Personal Técnico de la Biblioteca con interés de participar en los niveles iniciales de tratamiento de la CI.
- Formación especializada para el personal implicado en metodologías docentes.

Temporización:

Las primeras experiencias podrían realizarse durante el próximo curso 2011/2012 para formalizar este proyecto en el curso 2012/2013.

OBJETIVO 2: DOTAR DE CONTENIDOS LA PÁGINA DE FORMACIÓN.

En este momento la página web de la BUNS muestra en su sección “¿Qué ofrecemos?” un servicio de Formación de usuarios un tanto gris. Bajo ella, la entrada dispuesta para la Autoformación, se torna del gris al negro.

Es cierto que refleja en gran medida la mayoría de las opciones formativas que ofrecemos, pero su diseño no la hace amigable ni su soporte versátil para conseguir que sea más dinámica y atractiva y que recoja todos aquellos contenidos que nos interesan.

Acción 1: Crear una nueva web de Formación.*Motivación:*

En este momento, en el que están muy próximas a publicarse las guías temáticas en las que el Área de Servicios lleva trabajando mucho tiempo como gran proyecto, se hace necesario dales un buen soporte. Y el gestor de contenidos de la web de la UAL no es la mejor herramienta.

Iniciativas:

- Crear en WordPress, la misma plataforma de soporte de las guías temáticas, un nuevo blog para dotarlo de contenidos útiles para la formación de usuarios.
- Interconectarlo con las guías temáticas para que se vea en estas que son una ayuda para la formación.
- Interconectarlo también con la página de la BUNS, el catálogo, Encore, formulario de solicitud de cursos, etc.

Recursos necesarios:

- WordPress es libre y al mismo tiempo gratuito, por lo que no supondría ningún coste su creación y mantenimiento.

Temporización:

Las Guías Temáticas necesitan un espacio que las una, que les de soporte, por lo que tendrán que publicarse a la vez guías y blog de formación. Mientras se ultiman éstas puede trabajarse en un espacio de Formación básico.

Su publicación está prevista para el inicio del próximo curso 2011/2012. Las acciones posteriores pueden ir añadiéndose progresivamente

Acción 2: Crear un espacio destinado a la autoformación.

Motivación:

- Las TIC's están revolucionando a las clásicas técnicas de formación. La autoformación se convierte en una alternativa muy interesante para la biblioteca por su bajo coste y muy atractiva para el usuario porque puede aprender a su ritmo, en cualquier momento y desde cualquier lugar.
- También el nuevo modelo educativo favorece este tipo de aprendizaje. La presencia del alumno en el campus ya no es fundamental. Sólo se le exige que aprenda; él puede decidir desde donde hacerlo.
- Para muchos estudiantes de master o doctorado que compaginan trabajo y estudios, es la opción más flexible y que mejor se adapta a sus necesidades.
- Muchos de nuestros recursos ofrecen en sus páginas de capacitación y formación tutoriales a los que la biblioteca no está ofreciendo en este momento accesos directos.

Iniciativas:

- Crear dentro de este apartado de autoformación, subapartados con las distintas posibilidades que se ofrezcan: tutoriales, cursos en línea, grabaciones WebEx, etc. de recursos electrónicos cuyos proveedores ofrecen este tipo de material.
- Enlazar tutoriales transversales que desarrollen la CI.
- Enlazar los materiales elaborados por el Área de Servicios que se consideren pertinentes para su publicación.

Temporización:

Ya se han llevado a cabo acciones de recolección de tutoriales o de espacios de formación de proveedores, por lo que su enlazado podría ser inmediato.

Acción 3: Utilizar un calendario que pueda ser publicado en este espacio.

Motivación:

- Hacer visible y accesible a cualquier usuario el calendario de actividades formativas que ofrece la BUNS.
- Poder mostrar en un único espacio todas las posibilidades formativas: cursos presenciales, cursos en línea, visitas guiadas, etc.
- Hacer público que la formación de usuarios de la BUNS es un servicio activo

Iniciativas:

- Testar distintos calendarios gratuitos, como el ofrecido por Google, para ver cuales son compatibles con Wordpress y cuales se ajustan mejor a nuestras necesidades.

Recursos necesarios:

- Al tratarse de recursos gratuitos en la web no existen costes.
- Si es necesario mantener el calendario actualizado con todas las ofertas formativas, por lo que el Administrador de Formación debería encargarse de su mantenimiento y actualización.

Acción 4: Aplicaciones de las redes sociales al espacio de Formación.

Motivación:

- Nuestros usuarios más jóvenes participan activamente dentro de las redes sociales por lo que, si la BUNS quiere atraerlos debe moverse en su terreno.
- Se abrirían nuevos canales de comunicación a los que nuestros usuarios prestan mucha atención que podrían aprovecharse para marketing bibliotecario.

Iniciativas:

- Probar la compatibilidad de redes sociales como Facebook o Tuenti.

OBJETIVO 3: OFERTAR CURSOS ACORDES CON LAS NECESIDADES DE NUESTROS USUARIOS:

La gestión de la calidad tiene un principio básico en la orientación al cliente. Y ser proactivos con nuestros usuarios es fundamental

Nuestro servicio se ha caracterizado por satisfacer siempre las demandas de actividades formativas solicitadas por sus usuarios, pero en contadas ocasiones se ha adelantado a la demanda y ha planteado su actividad con anterioridad.

Esto nos lleva a pensar que pueden realizarse algunas acciones en cuanto a la oferta surgida del propio servicio:

Acción 1: Revisar la acción formativa ofrecida al UFID

Motivación:

- Por distintas circunstancias, las anteriores ofertas formativas destinadas al PDI a través del UFID incluían un número muy amplio de títulos. En la última edición de estos cursos se suspendieron un total de tres cursos por no haber solicitudes de matriculación.
- La preparación de estos cursos suele ser anterior a la comunicación de su celebración o no, por lo que en algunos casos se desaprovecha esfuerzo y tiempo.

Iniciativas:

- Analizar la propuesta formativa del UFID en función de su demanda en ediciones anteriores y determinar qué cursos hay que mantener porque tienen aceptación, qué cursos hay que eliminar del programa porque han quedado obsoletos y qué cursos hay que revisar y rediseñar sus contenidos para que resulten más interesantes.

- Diseñar una nueva oferta formativa más acorde con las necesidades del PDI, que le resulte más atractiva por sus contenidos y que nos permita optimizar recursos.

Recursos necesarios:

- Formadores para elaborar el nuevo programa. Pero este programa supone una reducción considerable de tiempo invertido en horas de formación y de preparación.

Temporización:

- La propuesta con el contenido de los cursos debe ser remitida al UFID antes de los primeros días de junio de 2011.
- Intentar temporizar junto al UFID los cursos en el calendario para intentar que éstos se concentren lo menos posible con los ALC de los meses de octubre y noviembre.

Acción 2: Ofertar cursos de asesoramiento al PDI durante el plazo de presentación de la convocatoria de sexenios.

Motivación:

- Las sucesivas consultas durante el plazo de presentación de las convocatorias de sexenios que solicitan asesoramiento para cumplimentar el Curriculum Vitae.

Iniciativas:

- Mantener una comunicación estrecha con la Administradora de Apoyo a la Investigación para estar perfectamente informados de los plazos de presentación de solicitudes así como de los requisitos exigidos.
- Intentar canalizar todas las consultas a través de cursos de formación para intentar optimizar recursos.

Recursos necesarios:

- Formadores con experiencia en búsquedas de indicios de calidad en publicaciones científicas.

Temporización:

- El plazo de presentación de solicitudes de estas convocatorias suele estar abierto durante el mes de diciembre.

Acción 3: Ofertar cursos temáticos o de recursos concretos a alumnos.

Motivación:

- Existen técnicas y herramientas básicas que todos los alumnos deben conocer: elaborar bibliografías, cómo citar...
- Existen recursos básicos que también deben conocer: Dialnet, bases de datos del CSIC, Aranzadi...

Iniciativas:

- Reservar en el calendario días y horas concretas en las que celebrar cursos con estos contenidos para los que sólo se exigirá una inscripción previa.
- A fin de hacerlos más atractivos para los alumnos, buscar los mecanismos para proporcionarles al final del curso algún tipo de certificación.

Recursos necesarios:

- Formadores que apenas necesitarían tiempo en la preparación de estos cursos porque sus contenidos serían muy básicos.

Temporización:

- Se temporizarían en épocas de cierta tranquilidad en la formación.

OBJETIVO 4: FAVORECER LA COMUNICACIÓN CON OTRAS ÁREAS Y SERVICIOS DE LA UAL Y LA COOPERACIÓN CON EL ENTORNO.

La comunicación fluida con personal de otras áreas de la BUNS y otros servicios de la UAL, la participación en grupos de trabajo del CBUA y la interacción con otros profesionales bibliotecarios permite la sinergia y el intercambio de ideas y experiencias enriquecedoras.

Acción 1: Integración con los compañeros de las demás áreas de la BUNS y mantenimiento de una comunicación estable y fluida.

Motivación:

- En el proceso de formación trabajamos con distintos recursos provenientes de otros procesos. Además, necesitamos de la interacción con otros procesos –comunicación, análisis y evaluación, etc.- para mejorar el nuestro. Mantener una buena comunicación con el resto de compañeros y actitud de trabajo en equipo es fundamental para enriquecer nuestra visión de la BUNS y de todos los procesos que tienen lugar en ella.

Iniciativas:

- Convocar periódicamente encuentros informales entre los compañeros para reducir distancias.

Acción 2: Mantener comunicación estable con los compañeros del STIC y de EVA.

Motivación:

- Ellos son quienes mejor pueden asesorarnos ante los retos que nos planteamos del e-learning, para evaluar software y para aplicar nuevas herramientas en nuestro trabajo.

Iniciativas:

- Fomentar la comunicación y los encuentros personales frente a la comunicación por correo electrónico o por teléfono.

Acción 3: Cooperar con los grupos de trabajo pertinentes del CBUA.

Motivación:

- Trabajar juntos para optimizar recursos y reducir esfuerzos siempre es importante. Además se cuenta con las experiencias de otros centros en nuestra misma labor.

Iniciativas:

- Participar activamente en el recientemente creado Grupo de Trabajo de ALFIN del CBUA en Málaga, como marco para el trabajo cooperativo en torno a la Competencia Informacional
- Participar con el Grupo de Trabajo de Formación del CBUA planificando las formaciones de proveedores en el Consorcio.

Acción 4: Asistencia y participación a las actividades organizadas por REBIUN.

Iniciativas:

- Asistir a las Jornadas CRAI para garantizar la presencia de la BUNS en ese foro.
- Asistir a los Encuentros de Responsables de ALFIN de REBIUN.

OBJETIVO 5: NORMALIZAR Y SISTEMATIZAR LA RECOGIDA DE DATOS DERIVADOS DE LAS ACCIONES FORMATIVAS.

Ante las dificultades que surgen a la hora de recoger datos es necesario normalizar y sistematizar la recogida de datos para que resulten del todo fiables a la hora de elaborar estadísticas. Por otra parte, la encuesta de satisfacción de usuarios necesita una revisión para que pueda recoger más datos sobre el origen de nuestros usuarios, necesarios a la hora de tomar decisiones. Para todas estas mejoras, surgen las siguientes acciones:

Acción 1: Definir claramente y normalizar los campos para la recogida de datos estadísticos.

Motivación:

- Hasta ahora la única herramienta con la que hemos contado para la recogida de datos de acciones formativas ha sido la aplicación de “Reserva de Espacios” de la intranet de la BUNS. Y sus prestaciones no son del todo óptimas para realizar estadísticas fiables. Por eso se hace urgente la modificación de la plantilla o la utilización de una nueva herramienta.

Iniciativas:

- Crear una plantilla en la que consten todos los campos de recogida de datos que posteriormente nos facilitarán su uso. Se hace necesario distinguir entre:
 - Cursos y sesiones
 - Usuarios matriculados y usuarios asistentes reales.
 - Turno de impartición (mañana o tarde)
 - Los distintos tipos de acciones formativas, asignando códigos que los identifiquen claramente.

Recursos necesarios:

- Creación de una base de datos alojada en un espacio de trabajo común.

Temporización:

- La sencillez de esta acción puede hacer que se desarrolle en cualquier momento.

Acción 2: Migrar la encuesta de satisfacción de usuarios a Limesurvey.

Motivación:

- El STIC comunicó el pasado mes de septiembre que dejaban de dar soporte a Opina y que recomendaban migrar las encuestas a este software.
- Limesurvey permite realizar encuestas más complejas que podrían aportarnos más datos sobre el origen de nuestros usuarios

Iniciativas:

- Recibir formación sobre esta nueva herramienta para implementarla.
- Crear una nueva plantilla para alojar la encuesta de satisfacción de usuarios y migrar los datos almacenados en Opina de las encuestas realizadas.

Recursos necesarios:

- Limesurvey es software libre.
- Trabajar en esta acción con el Administrador de Análisis y Evaluación de Recursos y Servicios.

Temporización:

- Estamos en espera de que se convoque formación sobre esta herramienta.

Acción 3: Realizar breves informes sobre la actividad impartida al término de esta.

Motivación:

- Necesidad de conocer con certeza el número de asistentes reales a nuestras acciones formativas.
- Conocer el estado de los equipos de la sala de formación para solventar los posibles errores en el menor tiempo posible.
- Plasmar las posibles incidencias que pudieran producirse.

Iniciativas:

- Diseñar un pequeño informe tipo donde se reflejen todos los datos que puedan ser de interés para el proceso y para posteriores estadísticas.
- A este informe se adjuntarán los resultados de la encuesta de satisfacción para que sea el mismo formador quien analice los resultados.

Recursos necesarios:

- Creación de una base de datos alojada en un espacio de trabajo común.

Temporización:

- La sencillez de esta acción puede hacer que se desarrolle en cualquier momento.

CONCLUSIÓN:

Los objetivos recogidos en esta memoria son todos necesarios y lo suficientemente prácticos como para poder llevarse cabo o desafiantes como para desear implicarse.

También, sin perder de vista las competencias técnicas para el Administrador de Formación de la UAL, han pretendido fundamentarse en:

- La adaptación a un entorno que está demandando a los bibliotecarios transversalidad, esfuerzo e implicación directa con el nuevo sistema de educación superior.
- La comunicación, fundamentalmente con nuestros usuarios, pero también con quienes trabajan a nuestro lado, como pieza clave en el desarrollo del grupo.

7. **BIBLIOGRAFÍA:**

Informe del Grupo de Trabajo del Catálogo de Competencias en Bibliotecas Universitarias Andaluzas [en línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2009, vol. 24, nº 96, p. 85-97. Disponible en: <http://www.aab.es/pdfs/baab9697/96-97col05.pdf> [Consulta: 5 mayo 2011]

CALDERÓN REHECHO, Andoni. Informe APEI sobre alfabetización informacional [en línea]. Gijón: Asociación Profesional de Especialistas en Información (APEI), 2010. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10760/14972> [Consulta: 5 mayo 2011]

CANO SOLA, Antonio y ESCOBAR GÓMIZ, Rosa. Sistemas de Gestión de la Calidad: una propuesta de modelo de procesos para un Servicio de Préstamo Interbibliotecario [en línea]. *Boletín de la ANABAD*, 2004, vol. 54, nº 1, p. 579-596. Disponible en: <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=133> [Consulta: 5 mayo 2011]

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. "La alfabetización informacional y la biblioteca universitaria. Organización de programas para enseñar el acceso y uso de la información" [en línea]. En: GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. (coord.) *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: guía para docentes, bibliotecarios y archiveros*. Murcia: KR, 2000, p. 169-255. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/6717/5/EMPEUicap4.pdf> [Consulta: 5 mayo 2011]

GÓMEZ, José A. y BENITO, Félix. De la formación de usuarios a la alfabetización internacional: propuestas para enseñar las habilidades de información [en línea]. *Scire: Representación y organización del conocimiento*, 2001, vol. 7, nº 2, p. 53-84. Disponible en: <http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/download/1150/1132> [Consulta: 5 mayo 2011]

GONZÁLEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves. ALFIN 2.0: herramientas 2.0 en programas ALFIN en bibliotecas de la Universidad de Sevilla [en línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2008, vol. 23, nº 92, p. 11-32. Disponible en: <http://www.aab.es/pdfs/baab9293/92a1.pdf> [Consulta: 5 mayo 2011]

LICEA DE ARENAS, Judith y GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. "El compromiso de las bibliotecas con el aprendizaje permanente: La alfabetización informacional" [en línea]. En: LÓPEZ, P. y GIMENO, J. (coords.) *Información, conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal*. Trea, 2005, p. 145-180. Disponible en: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/publicaciones/aprendizajepermanentebibliotecas.pdf> [Consulta: 5 mayo 2011]

MARTÍNEZ OSORIO, Pilar, SALES SALVADOR, Dora y PINTO MOLINA, María. *Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional*. Gijón: Trea, 2008.

MARTÍNEZ, Didac. *El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de Biblioteca Universitaria* [en línea]. 2003. Disponible en: http://www.aab.es/pdfs/qtbu_crai.pdf [Consulta: 5 mayo 2011]

ROCA PIERA, Javier, MÁRQUEZ MEMBRIVE, Josefa y ALÍAS SÁEZ, Antonio (eds.). *Guía de las competencias transversales de la UAL*. Almería: Universidad de Almería, 2010.