

CRISIS Y CRAI: una aplicación práctica en la Biblioteca de Ciencias Sociales de la Universitat de València

EMILIA LLAMAS FERNÁNDEZ*

CRISTINA GARCÍA TESTAL**

**Técnico de bibliotecas, Servei de Gestió de recursos d'informació, Universitat de València*

***Coordinadora de Circulación y Préstamo, Biblioteca de Ciencias Sociales, Universitat de València*

RESUMEN: El EEES ha supuesto un cambio en la forma de abordar la docencia. Este cambio lo vemos dentro de los muros de la propia biblioteca, donde los propios usuarios solicitan espacios y recursos que aún no están adaptados a este modelo. Presentamos este trabajo sobre un caso determinado, la Biblioteca de Ciencias Sociales Gregorio Mayans de la *Universitat de València*, y también en un momento concreto, enmarcado por la actual crisis económica que nos obliga a ajustar los recursos al máximo, y no nos permite hacer un gasto importante en reestructuraciones. Por eso creemos que estas propuestas pueden ser muy provechosas ya que permitirían la adaptación del modelo bibliotecario pese a las limitaciones presupuestarias.

PALABRAS CLAVE: Bibliotecas universitarias, CRAI, EEES, espacios bibliotecarios, servicios bibliotecarios, *Universitat de València*.

ABSTRACT: The European Space of Higher Education has been a change in how to approach teaching. We are seeing this change inside our library, where users are requesting spaces and resources that aren't yet adapted to this model. We present

this work about a specific case, the Social Sciences Library Gregorio Mayans of the University of Valencia, and also at a particular moment, framed by the current economic crisis, which requires us to match resources to the fullest, and don't allow us an important restructuring expense. Therefore we believe that these proposals can be very helpful because they allow adapting the model library despite budgetary constraints.

KEY WORDS: University Libraries, CRAI, ESHE, library spaces, library services, *Universitat de València*.

*La biblioteca ideal está destinada a un lector en particular.
Cada lector debe sentir que él es el elegido.
Alberto Manguel. Bibliotecas*

1. INTRODUCCIÓN

El CRAI no es una figura nueva en las bibliotecas universitarias. Basados en los *Resource Learning Centers* británicos o los *Learning Commons* estadounidenses, encontramos mucha información sobre el mismo, y mucha teorización sobre lo que debería ser y lo que debería aportar dentro del nuevo *Espacio Europeo de Educación Superior*. En la bibliografía se subraya el cambio en la metodología de enseñanza que incide en los espacios que debe proporcionar la biblioteca para fomentar y apoyar este tipo de educación. Desde REBIUN también hemos visto como se ha impulsado este paradigma bibliotecario, desde sus líneas de investigación, con guías y recomendaciones, así como con grupos de trabajo, talleres, etc. La biblioteca pasa de ser ente pasivo a activo, tal y como explican muchos autores, y proporciona (o debe proporcionar) espacios, recursos y asesoramiento diverso para este nuevo entorno.

Los nuevos planes académicos han traído cambios, algo que hemos visto venir desde distintos estudios, pero que ahora vemos hecho realidad dentro de nuestras paredes. Los alumnos y profesores han cambiado su actividad diaria, y han pasado de las clases magistrales, a clases más prácticas, donde lo que importa es el trabajo del estudiante para llegar al conocimiento. El estudiante, elemento semi-pasivo del proceso educativo, cambia su papel a un ejercicio dinámico de aprendizaje y ahí es donde entra la biblioteca, ya que vienen en busca de espacios concretos en los que trabajar. Esto es muy positivo, ya que ven en ella ese lugar que ellos necesitan. Surgen nuevas necesidades en profesores y estudiantes y las bibliotecas universitarias deben cambiar su rol para abarcar todos estos nuevos aspectos y cumplir y cubrir el importante papel que estos acontecimientos le proporcionan.

No es útil que los nuevos planes de estudio fomenten e incentiven el trabajo colaborativo y nuestras salas estén diseñadas para el trabajo individual y el aislamiento. No es práctico que los usuarios necesiten trabajar utilizando materiales de referencia en nuestras salas y las bibliotecas incentivemos el préstamo a domicilio sobre la consulta en sala. Nuevas formas de estudio deben dar lugar a nuevos espacios y nuevos modelos de biblioteca universitaria. El trabajo en grupo incrementa la necesidad de búsquedas de información y de consulta de fuentes documentales, las revistas, las bases de datos, las estadísticas, el fondo documental de una biblioteca universitaria se convierte en piedra angular de este nuevo modelo educativo y debe alcanzar para los estudiantes la misma importancia que las estanterías llenas de manuales básicos.

Nuevas tecnologías y nuevas formas de trabajo modifican nuestras bibliotecas y los servicios que proporcionan: si hacemos una apuesta por la suscripción de libros electrónicos tenemos también que proporcionar los lectores que permiten que nuestros usuarios se los lleven en préstamo. Si el nuevo proyecto educativo lleva a los estudiantes por la vía del trabajo cooperativo no podemos empeñarnos en aislarlos en puestos de lectura individuales y en salas silenciosas.

Ya no es suficiente con que las bibliotecas se hayan convertido en innovadoras con la irrupción de las *Tecnologías de la información y la comunicación* (TIC), ahora deben volver a dejar de lado su carácter tradicionalmente conservador para reinventarse y adaptarse como herramienta útil al nuevo espacio de enseñanza. Además, deben convertirse en el espacio central, punto de referencia en la vida del campus universitario.

A la nueva metodología de trabajo se une la tecnología que se utiliza en el proceso de aprendizaje, donde el aula virtual es un espacio clave para el intercambio de materiales y también de ideas. Esto, unido al hecho de que estamos ante una generación de estudiantes cada vez más familiarizados con el uso de estos recursos tecnológicos, hace que no podamos olvidar o dejar de lado nuestro “espacio virtual”. Además el profesor se hace más accesible gracias a las TIC, y se convierte en un asesor y el bibliotecario en un nuevo agente educativo, y estos cambios en los roles deben implicar cambios en los espacios físicos también. Ya no somos grandes almacenes de información, ahora somos la puerta de acceso a la información, se encuentre donde se encuentre.

En su día se hizo una fuerte apuesta por centralizar servicios en grandes bibliotecas de área y ahora es el momento de amortizar esa centralización convirtiéndonos en auténticos CRAI que ofrezcan todos los recursos de aprendizaje de forma integrada.

Otro punto que queremos remarcar es que en este entorno, los bibliotecarios cambian también su rol. Han de salir de los despachos y hacerse más visibles, ya que forman parte de este proceso de aprendizaje. La biblioteca entera ha de estar volcada en este nuevo espacio, sin dejar de lado su trabajo “tradicional”.

A pesar de toda la bibliografía que hemos leído en los últimos años, ¿estamos preparados para afrontar ese cambio que ya está aquí? ¿Disponen las bibliotecas de los espacios y servicios adecuados? ¿Se han adaptado al igual que lo han hecho las titulaciones, las clases, los profesores? ¿Se ha adaptado/reciclado/formado el personal? ¿La página web cubre las expectativas de los usuarios? Y en definitiva ¿les proporcionamos lo que buscan y necesitan?

No podemos dar un NO rotundo, ya que sí ha habido un pequeño avance en determinados puntos, como es la formación de usuarios, que ha comenzado a impartir las competencias informacionales. Pero lo que venimos observando es la falta de adaptabilidad y sobre todo la carencia de espacios adecuados para este entorno de aprendizaje.

Presentamos este trabajo sobre un caso determinado, la *Biblioteca de Ciencias Sociales Gregorio Maians* de la *Universitat de València*, y también en un momento concreto, enmarcado por la actual crisis económica que nos obliga a ajustar los recursos al máximo, y no nos permite hacer un gasto importante en reestructuraciones. Por eso creemos que estas propuestas pueden ser muy provechosas ya que permitirían la adaptación del modelo bibliotecario pese a las limitaciones presupuestarias.

Proponemos evaluar los servicios actuales, potenciar los que se adaptan a los nuevos modelos de enseñanza y reestructurar los que no, eliminando los duplicados o poco utilizados.

2. LA BIBLIOTECA DE CIENCIAS SOCIALES GREGORI MAIANS DE LA *UNIVERSITAT DE VALÈNCIA*

La *Biblioteca de Ciencias Sociales Gregori Maians* es un edificio de 22.000 metros cuadrados que se inauguró en el año 1998.

Con casi 1200 puestos de lectura y casi 14.000 metros lineales de estanterías en acceso abierto, realizó más de 250.000 transacciones de préstamo en 2010, y podemos decir que más de 800.000 personas físicas utilizaron sus instalaciones.

La biblioteca está situada en el *Campus Tarongers de Ciencias Sociales* de la *Universitat de València* y da servicio a 12 grados y 4 dobles grados, así como diversos másters y postgrados con un número de más de 18.000 usuarios potenciales en 2010.

La concepción de este edificio no guardó en inicio mucha relación con lo que marcan las normas bibliotecarias básicas en el diseño de un centro que va a dedicarse a esta función: difícil de controlar, difícil orientar al usuario, difícil mantener orden en el fondo demasiado disperso, los despachos del personal poco o nada accesibles. Si ya entonces no guardaba buena relación con lo que una biblioteca debía representar para los usuarios a los que le correspondía atender fundamentalmente, profesores, investigadores y estudiantes universitarios, mucho peor es ahora con los nuevos planes de estudio y la adaptación al EEES.

No ayuda su distribución en siete plantas físicas, divididas en plantas y altillos, que el mostrador de préstamo esté situado en el sótano o que el mostrador de referencia no sea lo primero que se encuentre el usuario al entrar en la biblioteca

No facilita el flujo de información el hecho de que el usuario deba bajar un piso para realizar una transacción de préstamo y volver a subir para abandonar la biblioteca, que apenas se cuente con espacios dedicados al trabajo en grupo, fundamental para el desarrollo de los nuevos planes de estudios o que para localizar a un bibliotecario se tenga que atravesar 2 y hasta 3 puertas por pasillos poco accesibles.

Lo primero que encuentra el público al entrar en la biblioteca es un mostrador de recepción, una amplia zona diáfana con 30 ordenadores de consulta y al fondo de la misma el mostrador de información y referencia. Contrariamente a lo que se pudiera pensar, ésta no es la primera planta de la biblioteca, y contrariamente a lo que la circulación bibliotecaria haría aconsejable, aun siendo entrada y salida de la biblioteca, no es la planta en la que el usuario encuentra el mostrador en el que realizar las transacciones de préstamo y devolución.

A partir de este punto el usuario debe decidir si se desplaza a una de las plantas con salas de estudio (planta 1 o planta 2), a los altillos con monografías (1a o 2a) o a consultar manuales (planta -1) u obras de referencia (planta 0b y 0a). En cualquier caso, si después de su búsqueda deseara realizar un préstamo de una monografía o de un manual deberá dirigirse indefectiblemente a la planta -1, puesto que no existe otro punto de préstamo en toda la biblioteca.

Si varios usuarios desean trabajar en grupo, una situación que ahora se plantea muy a menudo, la única posibilidad que tienen es una pequeña sala situada en la planta 0b con capacidad para sólo 24 personas.

Las estadísticas de préstamo en los últimos cinco años nos indican que el servicio aumenta progresivamente: mientras en 2005 se realizaron un total de 207.519, en 2010 el total de transacciones ha alcanzado las 263.710. Un considerable aumento de trabajo que corrobora la necesidad de hacer que este servicio sea lo más asequible posible al usuario.

3. PROPUESTAS

3.1. *Modificaciones de espacios*

Con la adaptación a los nuevos planes de estudios del EEES, viene una imprescindible reordenación de los espacios y servicios de la biblioteca: si ya anteriormente habíamos detectado carencias en los mismos, con esta nueva manera de trabajar se acentúan e incrementan.

Las nuevas prácticas, que incluyen más trabajos de investigación, presentaciones, trabajos en grupo y consulta de las fuentes, obliga a los estudiantes a reorientar sus costumbres. Se minimiza el trabajo de estudio individual basado en los apuntes tomados en clase y un par de manuales básicos: ahora la investigación se extiende al resto de los fondos de la biblioteca, a la consulta de bases de datos y fuentes referenciales y al trabajo conjunto con otros compañeros, pero los espacios físicos siguen orientados al trabajo individual en grandes salas silenciosas sin posibilidades de interacción.

Ya no podemos ni sabemos funcionar sin acceso a Internet. Sin embargo el préstamo de ordenadores portátiles de esta biblioteca es de 20 terminales

aunque en breve se vayan a adquirir 45 más, insuficiente en todo caso para un campus de 46.000 usuarios.

Si unimos estos futuros 65 terminales a los ordenadores de consulta de la biblioteca, tenemos cerca de 50 puntos de acceso a Internet proporcionados por la biblioteca, pero la mayoría de estos ordenadores no son para trabajar con ellos, son sólo puntos de consulta. Es necesaria sin duda la existencia dentro del edificio de una sala de ordenadores donde los usuarios puedan completar sus trabajos consultando las fuentes disponibles tanto en papel como digitales y consensuando con sus compañeros.

Es inviable una sala de trabajo en grupo de tan solo 24 puestos de lectura. Sería necesario que alguna de las salas con mayor capacidad se destinara a este fin, no sólo una. De hecho sería deseable una sala de trabajo con ordenadores y otros dispositivos electrónicos, una sala de trabajo en grupo con ordenadores y una sala de trabajo en grupo sin ordenadores.

Nuestras propuestas sobre la remodelación de los espacios de la biblioteca de ciencias sociales, adaptadas a estos tiempos de crisis serían:

- Desmontar los ordenadores de consulta de la planta 0b y los muebles que ocupan y que limitan el aprovechamiento del espacio en una sala de más de 200 m².
- Trasladar el mostrador de préstamo de la planta -1 a la planta 0b y situarlo al fondo de la sala, en forma de L, de manera que pueda atenderse a los usuarios que ingresan o abandonan la biblioteca y desean realizar una transacción de préstamo o devolución, de forma ágil y efectiva, cómoda para el usuario y práctica para el personal.
- Trasladar el mostrador de información y referencia, actualmente ubicado al fondo de la sala 0b, al centro de la misma, de forma que sea el punto neurálgico de la biblioteca.
- Trasladar los citados ordenadores a la sala -1 y crear allí varios ambientes:
 - ordenadores que tengan varios puestos de lectura alrededor para trabajos en grupo que precisen informatización.
 - ordenadores para consulta de fuentes y de fondos
 - mesas de trabajo en grupo, de forma que los usuarios puedan interactuar sin que esto suponga un trastorno de ruido tanto para otros usuarios que deseen estudiar o trabajar individualmente, como para el personal que atiende los servicios.

De esta forma se dispondría de una sala de trabajo en grupo con unos 100 puestos de lectura.
- Trasladar los manuales que en este momento están ubicados en la planta -1 en un total de 870 metros lineales de estantería y colocarlos en la planta 0b donde hay disponibles más de 900 metros lineales, facilitando su accesibilidad y acercándolos al resto de fondo susceptible de préstamo (monografías).

- Trasladar los fondos de referencia (diccionarios, enciclopedias y obra de consulta) al lugar desocupado por los citados manuales, ya que pueden ser más necesarios para las personas que están realizando trabajos y precisen su consulta.

Después de realizar las mediciones pertinentes hemos corroborado que, situando el actual mostrador en forma de L (perfectamente posible gracias a su estructura modular) no se interrumpen las vías de tránsito del edificio.

3.2. *Adaptación de secciones*

En este momento el trabajo en la *Biblioteca de Ciencias Sociales* está organizado en cinco secciones:

- **Hemeroteca:** se encarga de la gestión de publicaciones periódicas tanto en papel como electrónicas, de la gestión de la colección de referencia y fuentes estadísticas seriadas y del servicio de suministro de artículos escaneados para investigadores.
- **Proceso técnico:** se encarga de la catalogación y puesta a disposición del fondo bibliográfico, tanto en formato papel como electrónico, el expurgo y la colocación de las monografías, así como del mantenimiento de la sección de últimas adquisiciones.
- **Adquisiciones:** se encarga de la adquisición tanto de monografías como de manuales y de la gestión económica del centro.
- **Sección de información y referencia:** a su cargo están las búsquedas bibliográficas, el mostrador de información, las sesiones de bienvenida, los cursos de formación, la participación en las competencias informacionales y la realización de folletos informativos acerca de cualquier servicio que se facilite a los usuarios.
- **Servicio de circulación y préstamo:** todos los servicios de préstamo, tanto a domicilio como intercampus o interbibliotecario se realizan desde esta sección, también el mantenimiento de las salas de manuales y su expurgo, préstamo de portátiles, la localización de libros extraviados, reclamaciones de devoluciones retrasadas, la gestión de las reservas y del buzón de devolución y el préstamo de fondos que no se encuentran en libre acceso.

Como se puede observar son secciones bastante tradicionales y estancas, con poca interacción, que han ido, con gran esfuerzo por parte del personal, amoldándose a los nuevos servicios que han surgido con la adaptación a los nuevos planes de estudio.

Sin embargo, buscando optimizar la calidad de las prestaciones, se podría estudiar una reestructuración del sistema actual.

Nuevas secciones para nuevos servicios

- Sección que se ocupe de las labores que se derivan del primer contacto con la biblioteca:

Estudiantes que necesitan que les orienten por ser su primer año. Necesitan ser acogidos y necesitan una sección que cubra todas sus necesidades de información sobre cualquier aspecto que atañe a sus estudios: matrícula, becas, profesores, aula virtual, información institucional, servicio de informática (altas, correo, configuración de portátil, carnet de la biblioteca), etc. Los profesionales que pertenecen a esta sección deben tener una gran facilidad de trato con el público, estar al día en nuevas tecnologías y en los nuevos servicios que se derivan de ellas y conocer al dedillo toda la información que atañe al campus y los planes de estudios: tutorizarían a los estudiantes de primer año y a los estudiantes Erasmus y serían los encargados del primer contacto de los mismos con la biblioteca, de las sesiones de bienvenida y de las visitas guiadas. Tendrían la ayuda de mentores, una importante figura que comienza ahora y que debería incentivarse, es decir, estudiantes voluntarios de cursos más avanzados que realizarían su labor de tutelaje a cambio de créditos.

- Sección de funciones tradicionales de la biblioteca:

No podemos perder de vista que hay que atender unas funciones tradicionales que pueden abandonarse en favor de nuevos servicios, pero estamos en un punto de inflexión coincidente con un momento de crisis económica, por lo que debemos descartar inversiones en personal o infraestructuras. Todo esto supone que el mismo personal asume funciones nuevas que debe implementar y para las que debe formarse y a la vez debe mantener los anteriores servicios que aun son imprescindibles para el funcionamiento del centro, como préstamo (a domicilio, interbibliotecario, intercampus, renovaciones, reservas), atención al usuario, búsquedas bibliográficas, cursos de formación de usuarios, proceso técnico tanto de monografías como de revistas.

- Sección de atención a investigadores, profesores, tercer ciclo, usuarios avanzados: búsquedas especializadas, bases de datos y revistas electrónicas cursos de formación avanzados, fondos especializados, índices de impacto, apoyo a la investigación.

La investigación se está convirtiendo en un punto neurálgico para la nueva universidad en el EEES y la ERA. No sólo se hace imprescindible el acceso a las fuentes y la formación en el manejo de las mismas, sino que el bibliotecario se convierte en un activo dentro de ese proceso de investigación y del *long life learning*. Además a los estudiantes se les orienta hacia estas funciones más que hacia la memorización a través de trabajos que suponen en sí mismos una iniciación a la investigación.

- Servicio informático, fundamental y completamente fusionado ya con las funciones propias de la biblioteca en este nuevo panorama de TIC y CRAI

(claves de acceso, configuración de portátiles, barras de herramientas que faciliten el acceso a aplicaciones básicas para la investigación, aula virtual, escritorio virtual...). La incorporación de personal informático estable y proactivo es ya indispensable en el panorama en el que nos movemos.

3.3. *Introducción de nuevos servicios*

Existe una serie de nuevos servicios que ya han empezado a implementarse, otros que están programados y otros que sería más que aconsejable que en poco tiempo se introdujeran porque ya se han hecho necesarios:

- Préstamo de lectores de libros electrónicos o preferiblemente tablets por su mayor versatilidad a la hora de manejar los recursos electrónicos suscritos o adquiridos.
- Ampliación del número de portátiles y del periodo de préstamo de los mismos.
- Establecimiento de un sistema de reservas para portátiles con aviso por SMS. Préstamo de USB's
- Puntos de información digital que sustituyan todos los folletos, con el ahorro en papel e impresión, que permita enviar las ayudas en pdf por correo electrónico a la cuenta del usuario.
- Punto de información digital que sustituya las visitas guiadas, con audioguías descargables en podcast.
- Modificaciones en la página web para agregar barras de herramientas con accesos, por ejemplo, a Amazon.
- Posibilidad de agregar *Trobes* a la barra de navegación como buscador pre-determinado, tal y como ha hecho Dialnet. *Trobes* es el nombre del catálogo de las bibliotecas de la Universidad de Valencia. En él se localizan todos los fondos de las bibliotecas de la Universidad (monografías, revistas, tesis, mapas...), los sumarios y textos completos de las revistas electrónicas suscritas, las bases de datos y los textos de *Somni*: Colección digitalizada de fondos antiguos de la UV. Dialnet (Difusión de Alertas en la Red) es uno de los mayores portales bibliográficos de acceso libre y gratuito.
- Web y catálogo (MOPAC) adaptados a los móviles, para poder consultar desde cualquier plataforma móvil como Safari, Android, etc. Aplicaciones para la web móvil.
- Geolocalización de documentos, con la ayuda de Google maps. Los SIG (Sistema de Información Geográfica) son herramientas que permiten a los usuarios crear consultas interactivas, analizar la información espacial, editar datos, mapas y presentar los resultados de todas estas operaciones.
- Códigos QR para el acceso rápido a determinadas parte de la página web o el catálogo. Por ejemplo, en las estanterías de la hemeroteca, en aque-

llas revistas que han pasado a electrónico, poner un código QR que enlace directamente con el catálogo de revistas electrónicas.

- Crear en la web espacios para recursos específicos, como laboratorio de idiomas... y fomentar el uso de herramientas que favorezcan la comunicación con los estudiantes: blogs, wikis, redes sociales.
- Espacio de la biblioteca en el Aula Virtual.

CONCLUSIÓN

Muchas de las opciones que se plantean en este trabajo no suponen una gran inversión económica pero sí precisan un profundo replanteamiento de la organización del personal, la asunción de nuevos roles por parte de todos los que intervienen en las distintas labores bibliotecarias, la adaptación a nuevas tecnologías y el trabajo conjunto, una profunda implicación en todo el proceso educativo universitario.

Aunque la parte de remodelación de los espacios es sólo aplicable a nuestra biblioteca en particular, la parte de renovación e introducción de servicios y secciones seguro puede ser útil para otros centros y otros métodos de organización.

No podemos olvidar que el futuro ya es el presente y la necesidad de estos cambios es perentoria.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ABARCA VILLOLDO, Marta; RUBIO MONTERO, Francisco; PONS CHAIGNEAU, David; VALLÉS NAVARRO, Raquel. "La web móvil en las bibliotecas universitarias: movilizate desde 0 euros". En: X Workshop Rebiun sobre proyectos digitales, Valencia, 7 y 8 octubre, 2010.
- ARROYO VÁQUEZ, Natalia. *Informe APEI sobre movilidad*. Gijón: Asociación Profesional de Expertos en Información, 2011. Informe APEI 6.
<<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/15898/1/informeapeimovilidad.pdf>>
- CHÁVEZ, María Evangelina. "Introducción al concepto de geolocalización e instalación del software Google Earth"
<http://escritoriiodocentes.educ.ar/datos/Introduccion_geolocalizacion_google_earth.html>
- CLAVERO, Javier; CODINA, Miguel; PÉREZ, Andrés. "La tecnología es la protagonista: aplicaciones y servicios de la *Biblioteca Rector Gabriel Ferrat*". *El profesional de la información*, 2010, enero-febrero, v. 19, n. 1, pp.63-69
<<http://riunet.upv.es/manakin/handle/10251/8655>>
- MARTÍNEZ, Dídac. "El Centre de Recursos per a l'Aprenentatge (CRA) : Un nou model de biblioteca universitària en l'era del coneixement", en *Item*, 2003, n. 35, pp. 35-53
<http://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/2230/1/martinez_centre-recursos.pdf>

- MCDONALD, Andrew. *Creación de centros de recursos para el aprendizaje : cualidades y recomendaciones, proyectos recientes en el Reino Unido*. Madrid: Crue, 2005, ISBN 85-932783- 5-1
- ORERA-ORERA, Luisa. “La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo social y educativo”. En: *El profesional de la información*, 2007, julio-agosto, v. 16, n. 4, pp. 329-337
- SERRAT-BRUSTENGA, Marta; SUNYER-LÁZARO, Silvia. “El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0”. En: X Jornadas de Gestión de la Información, Madrid, 20-21 November 2008. SEDIC. pp.117-130
<<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12559/1/comunicacion9.pdf>>
- SERRANO-VICENTE, Rocío. ” Los Learning centres en el Reino Unido: Estudio de caso de seis universidades medianas”, en *El profesional de la información*, 2004, julio-agosto, v. 14, n. 4, pp. 307-318
- VARELA-OROL, Concha. “¿Hacia un nuevo paradigma bibliotecario?: El nuevo orden digital”. *El profesional de la información*, 2011, septiembre-octubre, v. 20, n. 5, pp. 564-570