

CARTILLA PRÁCTICA PARA UN TUTORIAL DE USO EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

*Felicidad Campal García**, *Luis A. González Palacios***,
*Inmaculada Cebrián Domínguez**** y *M. Ángeles Martín Martín*****

Resumen

Se propone una guía práctica para la planificación de acciones formativas virtuales y para el desarrollo de materiales auto-instructivos en la sede web de la biblioteca. Esta aplicación pretende ser un complemento a las actividades de formación que la biblioteca desarrolla de forma presencial y un sustituto para los que no tienen tiempo de asistir a esas actividades. La finalidad es la misma que la de cualquier otra actividad de alfabetización en el entorno bibliotecario, conseguir que los usuarios se conviertan en autónomos e independientes, tanto en el manejo de la biblioteca como de la información.

Introducción

Entendemos que para realizar su misión de forma global, las bibliotecas públicas no pueden vivir aisladas y de espaldas a la comunidad, sino centrar su gestión en el usuario. Para adaptarse a la nueva realidad social y cultural en la que se encuentran inmersas, deben abrirse a las nuevas necesidades y poner en marcha ideas y prácticas innovadoras, que palien los efectos que producen el inmenso aluvión informativo y los recursos tecnológicos. Consideramos, además, que deben aumentar su escasa presencia en el espacio virtual

y particularmente deben organizar actividades de alfabetización de usuarios, actualmente poco visibles en las sedes web de las bibliotecas públicas.

Se requiere una potenciación de las bibliotecas como centros destinados a la autoformación, siguiendo las prácticas de proyectos como PLAIL¹ (Public Libraries and Adult Independent Learners) y LISTED² (Library Integrated System for Telematics-based Education), con el propósito de poner al alcance de la comunidad los recursos de información y aprendizaje que surgen constantemente de la mano de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) e Internet.

Esta modalidad de formar o alfabetizar usuarios responde a otro de los nuevos retos de las bibliotecas: además de ser servicios públicos de información y de acceso a las TIC, deben ofrecer a sus usuarios la formación necesaria para obtener el máximo partido de toda la información que circula, y proporcionarles las habilidades que les permitan seleccionarla y aplicarla. Se ha de intentar suplir las carencias que en este sentido pueden tener determinados sectores de la población, bien por falta de recursos, o bien por no poseer las destrezas y conocimientos necesarios para su manejo, evitando así que queden socialmente relegados.

Con la alfabetización virtual, en la que los usuarios asumen un nuevo protagonismo y construyen su propio conocimiento, las bibliotecas, utilizando las herramientas que las TIC ponen a su disposición, también con-

* Ayudante de Biblioteca en la Biblioteca Pública del Estado de Salamanca «Casa de las Conchas» y profesora asociada de la Facultad de Documentación de la Universidad de Salamanca (Felicidad.Campal@bcl.jcyl.es)

** Facultativo de Biblioteca en la Biblioteca Pública del Estado de Salamanca «Casa de las Conchas» (Luis.Gonzalez@bcl.jcyl.es)

*** Ayudante de Biblioteca en la Biblioteca Pública del Estado de Salamanca «Casa de las Conchas» (Inmaculada.Cebrian@bcl.jcyl.es)

**** Ayudante de Biblioteca en la Biblioteca Pública del Estado de Salamanca «Casa de las Conchas» (Ángeles.Martin@bcl.jcyl.es)

¹ *Public Libraries and Adult Independent Learners* (PLAIL), disponible en <http://www.cordis.lu/libraries/en/projects/plail.html>, [consultada: 15 de septiembre, 2004]

² *Library Integrated System for Telematics-based Education* (LISTED), disponible en <http://www.cordis.lu/libraries/en/projects/listed.html>, [consultada: 15 de septiembre, 2004]

tribuyen a incrementar la capacidad de aprendizaje de la ciudadanía, haciéndola más activa en esta espiral de información y conocimiento, y autosuficiente en el manejo de las herramientas informacionales. Todo ello contribuye al desarrollo de comunidades equilibradas y sin desigualdades, a la mejora social de las mismas y, en definitiva, al aumento de su calidad de vida.

Para ello, hemos diseñado esta breve guía en la que se ofrecen unas pautas para el desarrollo de diversas actividades formativas.

Metodología de trabajo

Hemos diseñado esta aplicación con la finalidad de que los programas de formación estén accesibles para todos los usuarios, reconociendo de esta manera la gran importancia de las TIC para el aprendizaje.

Los objetivos se han establecido a dos niveles: por un lado unos objetivos generales, que informan acerca de los cursos de formación de usuarios, de los conocimientos y de las actitudes que se desean mostrar; y por otro, unos objetivos concretos de aprendizaje referidos a la capacitación técnica y didáctica que se espera que alcancen los usuarios en cada una de las unidades de aprendizaje o sesiones que han de ser breves e independientes, pero susceptibles de ser combinadas.

El tutorial tiene dos partes claramente diferenciadas: la teórica y la práctica. La primera versa sobre conceptos y conocimientos técnicos; con ella se pretende que los usuarios conozcan *que es lo que hay que hacer en cada caso*. Y la parte práctica, con estrategias didácticas que muestran *cómo* hacerlo. Está última resulta de gran importancia en el proyecto, y su valor será mayor en la medida en que resulte eficaz en la resolución de situaciones concretas y en la respuesta a los problemas cotidianos.

Se ha desarrollado en 5 grandes contenidos formativos:

1. La biblioteca, un lugar para conocer: guía de uso.
2. La biblioteca, un lugar de búsqueda: encuentro con el catálogo.
3. El laberinto de la biblioteca: localización de los materiales.
4. Los «libros gordos de petete»: guías de uso de algunas fuentes de información.
5. Internet: guía de uso de la gran biblioteca del mundo.

Objetivos generales

- Introducir a los ciudadanos, ante el desconocimiento generalizado de éstos, en el nuevo concepto de

biblioteca pública: «para todos» y no sólo para los estudiantes y eruditos; «para todo»: el préstamo, el estudio, la búsqueda de información, la formación en el manejo de las nuevas tecnologías e incluso para el ocio y el tiempo libre.

- Potenciar primeros contactos positivos y de acercamiento a la biblioteca, tanto reales como virtuales.
- Dotar a los usuarios de autonomía y seguridad para el manejo de la biblioteca y de todos sus servicios y recursos.
- Introducir a los usuarios en las nuevas tecnologías y dotarles de autonomía en su manejo.
- Desarrollar en los usuarios de forma generalizada, la capacidad de buscar, seleccionar y evaluar de forma independiente, recursos de información tanto en la propia biblioteca como en Internet.
- Mostrar las posibilidades informativas y formativas de la sede web, facilitando la navegación y la búsqueda de información, tanto específica de la biblioteca como general, a través de los recursos virtuales previamente a seleccionados.
- Convertir la sede web de la biblioteca en el portal de acceso a Internet de los usuarios e internautas locales.
- Combatir la exclusión social y la brecha digital entre los inforricos y los infopobres; es decir, entre los que pueden y saben utilizar la información y las nuevas tecnologías y aquellos que no disponen ni de los recursos ni de las habilidades para hacerlo.

Destinatarios

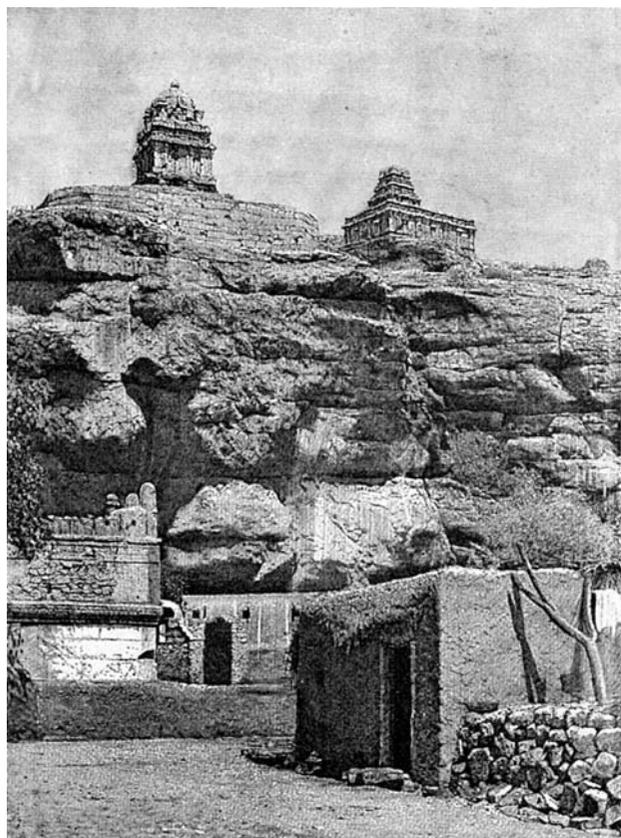
El tutorial debe ser diseñado para que sea utilizado por todos los ciudadanos, independientemente de la edad, formación y puesto laboral.

Para los alumnos en el período de escolaridad obligatoria; para los estudiantes y las personas —jóvenes y adultas— que creen en el aprendizaje continuo; para las asociaciones y las ONG, para los centros educativos de todo tipo y de forma especial para la educación de adultos que, a menudo, se desarrolla con arreglo a esquemas menos convencionales y para los que la biblioteca es sin duda un recurso muy útil.

Para los que ya conocían la biblioteca y quieren profundizar en su manejo, así como para los que esta aplicación supone un primer acercamiento a la misma.

Para los más reacios a la integración de las TIC en la vida diaria, como para los más innovadores, con una mentalidad abierta a la experimentación de las nuevas tecnologías.

Para los que ya la conocían y tenían habilidades en el manejo de las TIC, como, especialmente, para los que no disponían de los conocimientos informáticos bási-



cos y que no tienen tiempo de asistir a la formación reglada o a una academia pero que están enormemente motivados y con ganas de aprender, y que pueden empezar a utilizar esta sede web como portal de acceso a Internet, por el valor añadido que aporta.

Temporalización de las sesiones

En cualquier momento desde cualquier lugar y tantas veces como se desee. El aprendizaje y la autoinstrucción en el entorno virtual es autorregulado y más autónomo que la formación presencial, por lo que no es necesario programar fechas de antemano.

Difusión

La propia página web, las hojas en las que se informe de la página web y ponerlo a disposición desde el OPAC (catálogo de acceso público en línea).

Autoevaluación

Siempre es conveniente conocer la valoración y sugerencias que los usuarios tienen de la aplicación con

el fin de proponer cuantos elementos de mejora sean necesarios.

Esta evaluación puede llevarse a cabo siguiendo dos modalidades, bien al final de todo, o bien, como sería deseable, al final de cada módulo, ya que al ser independientes uno de otro no tienen por qué haberse realizado todos.

Para ello, se solicita a los asistentes que rellenen de forma anónima un cuestionario de evaluación, cuyos resultados servirán para que se vayan modificando aquellos aspectos que se considere oportunos, y para sacar conclusiones de los niveles de calidad y satisfacción percibidos por los destinatarios de las actividades.

De esta manera se valora tanto la calidad del curso como la satisfacción personal de los usuarios con respecto a las diferentes acciones formativas.

Será necesario diseñar un cuestionario en el que se valoren:

- La calidad de la/s sesión/es formativas.
- La eficacia del entorno.
- La utilidad para los usuarios de los contenidos propuestos (teóricos y prácticos).
- La adecuación de la metodología aplicada.
- La calidad de los recursos.
- Una valoración global del curso.

Las preguntas han de ser:

- De elección múltiple con diferentes grados de valoración (cerradas).
- De producción de respuesta (abiertas).
- Comentarios y sugerencias de los usuarios que nos aportarán datos acerca de la aceptación de esta nueva modalidad de enseñanza/aprendizaje.

Planificación de las sesiones virtuales

Las sesiones han de estar escalonadas e ir siempre de lo más general a lo más particular. Dentro de cada una de ellas se debe comenzar por contenidos y tareas muy sencillos, que vayan creciendo en dificultad.

Esta es la razón por la que los contenidos se presentan divididos en pequeños capítulos que constituyen breves unidades de conocimiento tal y como mostramos a continuación.

1. La biblioteca, lugar para conocer: guía de uso OBJETIVO

Acercar a los usuarios al conocimiento de la biblioteca y de forma más específica informarles acerca de los horarios, recursos, servicios, políticas de préstamo y políticas de uso de la biblioteca, para sacar el máximo provecho de ella.

ACTIVIDADES

- Diseñar una visita virtual con fotos o vídeos de las diferentes secciones y servicios de la biblioteca.
- Enlaces a explicaciones más detalladas de cada uno de los servicios.
- Contestar las preguntas más frecuentes acerca de la biblioteca. Algunas sugerencias:

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES DE INFORMACIÓN

GENERAL

- ¿Qué es y qué puedo encontrar en la biblioteca?
- ¿Cuál es el horario de la biblioteca?
- ¿Dónde está la biblioteca?
- ¿Qué servicios ofrece?
- ¿Qué tengo que hacer para sacar el carné de socio de la biblioteca?
- Si no dispongo del carné, ¿puedo acceder a la biblioteca y hacer uso de ella?
- ¿Qué puedo hacer para solicitar a la biblioteca que se compre un libro que considero de interés?
- ¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con una sanción o si tengo alguna queja contra la biblioteca?
- Como ciudadano, ¿puedo dar mis opiniones y sugerencias a la biblioteca para la mejora del servicio?, ¿dónde?
- Dispone la biblioteca de algún sitio en el que anunciar pisos u otras ofertas personales?

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES SOBRE PRÉSTAMO

- ¿Qué me puedo llevar a casa y durante cuánto tiempo?
- ¿Hay periodos especiales de préstamo?
- ¿Cómo sé si estoy sancionado?
- No me acuerdo de cuándo tengo que devolver un documento, ¿qué hago?
- ¿Por qué no puedo llevarme determinado tipo de material en préstamo a domicilio?
- ¿Dónde tengo que realizar el préstamo?
- ¿Puedo ampliar el período de préstamo?
- ¿Qué puedo hacer si me interesa mucho un libro que está prestado?
- ¿Puedo reservar el material de la sección de audiovisuales?
- ¿Puedo ampliar el período de préstamo del material audiovisual?
- ¿Puedo sacar las revistas en préstamo?
- Me han mandado una carta de reclamación de préstamo de un documento que ya he devuelto, ¿qué hago?
- He perdido un documento, ¿qué hago?
- Necesito un documento y no lo encuentro en la biblioteca, ¿cómo lo puedo conseguir?

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES SOBRE EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES

- ¿Dispone la biblioteca de equipos informáticos para realizar un trabajo personal?
- ¿Dispone la biblioteca de servicio público de impresora?
- ¿Dispone la biblioteca de un servicio público de fax?
- ¿Se puede navegar por Internet desde los equipos de la biblioteca?
- ¿Se puede navegar por Internet desde mi equipo en la biblioteca?
- ¿Dónde podemos reunirnos para trabajar en grupo con material de la biblioteca?
- ¿Tiene la biblioteca servicio de fotocopias? ¿En blanco y negro o en color? ¿Cuál es su precio?
- La fotocopidora no tiene papel, ¿qué hago?
- ¿Puedo ver vídeos/DVDS en la biblioteca?
- ¿Hay algún sitio donde pueda ver el vídeo de este libro?
- ¿Puedo consultar mi cederrón en la biblioteca?
- ¿Puedo ver mi vídeo o DVD en la biblioteca?
- ¿Dónde están los baños?
- ¿Cómo puedo hacer uso de la sala de conferencias y exposiciones?

ENLACES

«Si quieres saber más acerca de la biblioteca, preguntanos»: espacio para que el usuario pueda preguntar cualquier duda acerca de la biblioteca.

«Si quieres saber más de cualquier cosa, pregunta»: espacio para que el usuario pregunte cualquier duda acerca de cualquier tema. Un enlace al servicio «Pregunte: las bibliotecas responden.»³

2. La biblioteca, un lugar de búsqueda: encuentro con el catálogo

OBJETIVO

Mostrar el manejo del Opac y enseñar a interpretar la información que aporta. Orientado al aprendizaje de los procedimientos y procesos de búsqueda en el catálogo.

ACTIVIDADES

- Explicar los diferentes modelos de búsqueda: sencillo, intermedio y avanzado.
- Explicar los diferentes subcatálogos.
- Explicar las diferentes opciones de búsqueda por los diferentes campos.
- Explicación de las estrategias de búsqueda utilizando los operadores booleanos.
- Explicar detalladamente cuáles son los diferentes estados de los documentos (prestable, no prestable) y

³ www.pregunte.org



disponibilidad (no disponible, prestado, deterioro) y cuáles son las soluciones que se pueden aplicar en cada caso: reservas y renovaciones, consulta en sala.

- Cada una de estas explicaciones se deberá acompañar de ejemplos prácticos de búsquedas.
- Contestar las preguntas más frecuentes acerca de la biblioteca. Algunas sugerencias:

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES RELACIONADAS CON EL MANEJO DEL OPAC Y DEL WEBOPAC

- ¿Cómo puedo conocer todos los libros que la biblioteca tiene de un autor?
- ¿Cómo puedo conocer todos los ejemplares que la biblioteca tiene de un título concreto?
- ¿Qué pasa si el libro que busco no aparece en el Opac?
- ¿Todas las ediciones que tiene la biblioteca de una determinada obra?
- ¿Cómo puedo conocer todo lo que la biblioteca tiene sobre un determinado tema?
- ¿Qué necesito para hacer una reserva desde el Opac y WebOpac?
- ¿Cómo puedo hacer una renovación desde el Opac y WebOpac?
- Advertencias sobre las políticas de reservas y renovaciones.

ENLACES

«Si quieres saber más acerca del OPAC y del WebOpac, pregúntanos»: espacio para que el usuario pueda preguntar cualquier duda acerca del catálogo.

3. El laberinto de la biblioteca: localización de los materiales

OBJETIVOS

Mostrar las diferentes formas de organización de los materiales por medio de la CDU, los centros de interés u otros.

Explicar la relación entre los documentos que se encuentran en el catálogo y su ubicación real en las estanterías.

ACTIVIDADES

Explicar lo que es un tejuelo y la variedad de ellos que existen en las bibliotecas. Se puede utilizar una foto ampliada de algunos de ellos.

Diseñar representaciones gráficas que indican en qué parte de la biblioteca se encuentra cada tipo de documento y cómo poder localizarlos.

Contestar las preguntas más frecuentes acerca de la biblioteca. Algunas sugerencias:

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES SOBRE LA LOCALIZACIÓN DE FONDOS

- ¿Cómo puedo localizar el documento que he encontrado en el Opac?
- ¿Dónde están los documentos de una materia?
- ¿Qué es la signatura y su relación con el tejuelo?
- ¿Qué quiere decir que en la signatura de un libro aparezca «Sala de Lectura»?
- ¿Qué quiere decir que en la signatura de un libro aparezca «Sala de Fondo Local»?
- ¿Qué pasa si el libro que busco no aparece en la estantería?
- ¿Dónde está el cederrón o el vídeo que acompañan a este libro?
- ¿Dónde dejo los libros que ya he consultado?
- ¿Dónde puedo encontrar una revista?
- ¿Dónde puedo encontrar libros de temática local?

ENLACES

«Si quieres saber más, pregúntanos»: espacio para que el usuario pueda preguntar cualquier duda acerca de la organización de los materiales.

4. «Los libros gordos de petete»: guías de uso de algunas fuentes de información

4.1 DOCUMENTOS IMPRESOS

OBJETIVO

Desarrollar habilidades básicas relacionadas con el manejo de las obras de referencia en papel. Orientado al aprendizaje de las procedimientos y estrategias de búsqueda en estas obras.

ACTIVIDADES

- Definir brevemente cada una de las fuentes de información impresas.
- Explicar para qué tipo de búsqueda documental se aplica cada una.
- Explicar con ejemplos la búsqueda alfabética de conceptos.
- Explicar con ejemplos el manejo de los índices.
- Diseñar breves guías de uso de las obras de referencias más relevantes que la biblioteca posea.
- Contestar las preguntas más frecuentes acerca de la biblioteca. Algunas sugerencias:

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES SOBRE LOCALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LAS FUENTES DE INFORMACIÓN EN PAPEL:

- ¿Dónde puedo consultar las obras de referencia?
- ¿Dónde puedo encontrar información sobre un tema que me interesa?
- ¿Cómo se manejan las obras de referencia?
- ¿Hay cursos para aprender a manejar bibliografías, repertorios de legislación, fuentes de información, etc.?

ENLACES

«Si quieres saber más»: espacio para que el usuario pregunte cualquier duda acerca de cualquier cosa. Enlace al servicio «Pregunte».

4.2. DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.

OBJETIVO

Desarrollar habilidades relacionadas con el manejo de las nuevas formatos y herramientas de acceso a la información desde el entorno de la biblioteca. Orientado al aprendizaje de los procedimientos y estrategias de búsqueda de las obras de referencia en formato electrónico.

ACTIVIDADES

Elaborar guías de uso de cada una de las obras de referencia y bases de datos con ejemplos ilustrativos de búsquedas.

Contestar las preguntas más frecuentes acerca de las obras de referencia en formato electrónico de la biblioteca. Algunas sugerencias:

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES SOBRE LAS OBRAS DE REFERENCIA EN FORMATO ELECTRÓNICO:

- ¿Qué obras de referencia hay disponibles en la biblioteca?
- ¿Las puedo consultar sólo en la biblioteca o también desde mi casa?
- ¿Qué obras para qué temas?
- ¿Hay cursos para aprender a manejar bibliografías, repertorios de legislación, fuentes de información, etc.?

5. Internet: guía de uso de la gran biblioteca del mundo

Introducimos este módulo, porque entendemos que internet no es una herramienta aparte y ajena a la biblioteca, sino un recurso más de acceso a la información dentro del propio entorno de la misma, y en todo caso, porque entendemos la web como la gran biblioteca del mundo.

Siguiendo el esquema inicial lo orientamos al aprendizaje de los procedimientos y estrategias de búsqueda

y a la localización de recursos de información para el conjunto de la ciudadanía.

OBJETIVOS

Mostrar una serie de conceptos básicos sobre el manejo de internet.

Capacitar a los usuarios para aplicar las posibilidades de internet: aprendizaje autónomo, colaborativo y a distancia; búsqueda e intercambio de información a través de la web o de sus herramientas (mail, chat, mensajería electrónica). Poner de manifiesto la posibilidad de realizar transacciones (pagos, compras, teleformación, teletrabajo...) adecuadas a los contextos y necesidades de cada uno.

ACTIVIDADES

El desarrollo de estas actividades se ha dividido en tres módulos: Internet básico, medio y avanzado.

Internet básico

«Antes de empezar...». Explicar el manejo del ratón, botones del entorno Windows.

«Primera conexión a Internet y a la web»: Explicar las características generales, las partes en que se divide la nomenclatura de las páginas web, los navegadores y los hipervínculos.

Preguntas más frecuentes:

- ¿Qué es Internet?
- ¿Qué puedo encontrar en Internet?
- ¿Cómo puedo conectarme a Internet desde casa?

Internet medio

Explicar las herramientas de comunicación en internet, servicios y aplicaciones básicas y prácticas más frecuentes de Internet:

Preguntas más frecuentes:

- ¿Cómo me puedo dar de alta en una cuenta de correo?
- ¿Cómo puedo enviar mensajes?
- ¿Cómo puedo responder al correo?
- ¿Cómo puedo enviar mensajes adjuntos: de texto o de imagen y sonido en formato original o comprimidos?
- ¿Cómo puedo participar en chats?
- ¿Cómo puedo descargar desde Internet programas de dominio público y posterior manejo del mismo?

Internet avanzado

Explicar los motores de búsqueda, listas de distribución, comunidades virtuales.

Preguntas más frecuentes:

- ¿Cómo puedo darme de alta y participar en listas de distribución y foros de discusión?

- ¿Cómo puedo darme de alta en tableros de noticias (news)?

- ¿Cómo puedo entrar a formar parte de alguna comunidad virtual de mi interés?

Se puede completar este módulo con una selección de recursos web de interés para los ciudadanos, siguiendo el esquema de organización de los fondos de la biblioteca. Se trata de convertir la información caótica de internet en conocimiento sistematizado y estructurado, diseñando y creando unos servicios de biblioteca pública de calidad que permitan el acceso remoto.⁴

Sugerimos los siguientes apartados:

- De información general: diccionarios, enciclopedias...

- De información específica: podemos intentar dividirlos por la CDU, con el fin de mostrar una relación y semejanza entre la biblioteca e internet. Tanto libros, bases de datos, revistas o cualquier otro recurso electrónico.

- Acceso a Boletines Oficiales: locales, regionales, nacionales, internacionales y otras revistas electrónicas.

- Servicio de Información a la Comunidad de carácter general: con selección de recursos prácticos y de interés: recursos para el empleo, para la educación, para la salud.

- Servicio de Información a la Comunidad de carácter local: informaciones de carácter cultural, social, de asociaciones... de cada provincia y región.

- Recursos y métodos para aprender idiomas desde la red.

- Recursos para el ocio y el tiempo libre.

Para terminar

En cualquier caso, por si queda alguna duda, esta información virtual se ha de complementar y ampliar con sesiones de formación presenciales, ya que las sesiones cara a cara acentúan el sentido de pertenencia a la comunidad y refuerzan la función social de la biblioteca pública como espacio de reunión. Estas sesiones ha de estar debidamente descritas especificando: destinatarios, horarios, contenidos, formularios de inscripción y modo de contacto con el personal responsable de las mismas.

Bibliografía

LATORRE ZACARÉS, Ignacio. *Las bibliotecas en la sociedad de la información* [en línea], disponible en <http://xlpv.cult.gva.es/files/digesbibli.pdf> [consultada: 12 de agosto de 2004]

MIR, José Ignacio; REPARAZ, Charo; SOBRINO, Ángel. *La formación en Internet : modelo de un curso on-line*. Barcelona: Ariel, 2003.

MORENO, Fernando; BAILLY-BAILLIÈRE, Mariano. *Diseño instructivo de la formación on-line: aproximación metodológica a la elaboración de contenidos*. Barcelona : Ariel, 2002

SOMOZA FERNÁNDEZ, MARTA. «Tutoriales telemáticos interactivos: nuevos modelos para nuevos entornos didácticos», 8^{as} Jornadas Españolas de Documentación, FESABID. Barcelona: FESABID, 2003, pp. 477-484.

⁴ *Pautas Pulman: Public Libraries Mobilising Advanced Networks*. 2002 <http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGM-Spanish-Ver-Jan03.doc> [Consulta: 25 de mayo, 2003]