

LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA VIRTUAL. RECURSOS Y PROCEDIMIENTOS EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPAÑOLAS

*Fco. Javier García Gómez**

Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia)

Resumen: Las bibliotecas públicas españolas cuentan con sedes Web en un nuevo entorno de trabajo digital. Estas bibliotecas están prestando ya sus servicios en sus sucursales virtuales. Nos interesa analizar la formación de usuarios en sus sedes Web. Revisamos y examinamos los recursos y servicios para la formación de usuarios en estas bibliotecas públicas a través de la World Wide Web. En las conclusiones mostramos el nivel de desarrollo alcanzado por las mismas. Asimismo, aportamos algunas recomendaciones sobre el diseño de sedes Web de bibliotecas públicas enfocadas hacia la formación de usuarios.

Palabras clave: Formación de usuarios; biblioteca pública; España; Internet; biblioteca digital; biblioteca virtual; servicios bibliotecarios en línea; World Wide Web; usuario virtual.

Title: USERS EDUCATION IN THE VIRTUAL PUBLIC LIBRARY. RESOURCES AND PROCEDURES IN THE SPANISH PUBLIC LIBRARIES.

Abstract: Some Spanish public libraries have sites Web in a new digital work environment. These libraries are already delivered some services in their virtual branches. We are interesting to analyze user education in their sites Web. We are reviewed and tested some digital resources and services for user education in public libraries at World Wide Web. Level developing obtained in this library work is shown in conclusions. Likewise, we contributed some references about public library web sites design focused in user education and library instruction.

Keywords: User education; library instruction; public library; Spain; Internet; digital library; virtual library; library services; World Wide Web; virtual user.

INTRODUCCIÓN

La Red Internet ha tenido una enorme repercusión en todo tipo de actividades sociales, económicas y culturales. Instituciones, organismos y empresas de distinta índole han visto modificados sus formas y modos de trabajo. Estos cambios han afectado igualmente al mundo de las bibliotecas, en especial al capítulo del análisis, gestión y evaluación de la información¹. Como poco a poco las bibliotecas han hecho de Internet, y más concretamente la World Wide Web, una herramienta de trabajo más y un espacio donde mostrarse

* mailto: fjavigarcia@hotmail.com

¹ El mundo de las bibliotecas presenta un entorno de trabajo afectado por constantes cambios, entre ellos: "mayor acceso a un abanico de información; mayor velocidad en la obtención de información; mayor complejidad en la localización y análisis de la información, así como en la creación de enlaces para ella; tecnología en cambio constante; falta de estandarización tanto del hardware como del software; formación continua tanto para los usuarios como para el personal de biblioteca, y sustanciales inversiones económicas en tecnología" (cit. en SHARP, 2000).

y darse a conocer, la prestación de servicios bibliotecarios ha cobrado una nueva dimensión al extrapolarse al contexto digital. Ahora, las actividades bibliotecarias hay que ofrecerlas también en la Web. Uno de los trabajos bibliotecarios más importantes es el de la educación y formación de sus usuarios.

Si hasta ahora se planteaba la formación de usuarios como una actividad únicamente de carácter presencial, centrada en enseñar al usuario a conocer su biblioteca y los recursos de información existentes en la misma, ahora todo esto ha cambiado. La formación de usuarios ha ido más allá y resulta más apropiado hablar de alfabetización informacional², esto es, instruir al usuario en adquirir las destrezas necesarias para saber manejar, depurar, evaluar y explotar convenientemente y con sentido crítico el arsenal informativo disponible en la biblioteca, cada vez más complejo y exigente desde la irrupción de las tecnologías de la información, en especial Internet³.

Internet se ha convertido en un medio y, al mismo tiempo, en un canal de comunicación, un lugar donde resulta fácil, en teoría, encontrar cualquier cosa. Si bien es cierto que el volumen de información y conocimientos que podemos encontrar en la Red es enorme y variado lo que permite a los usuarios acceder a los mismos con una facilidad nunca antes imaginada, lo cierto es que, ante tal volumen de informaciones, datos y conocimientos, el usuario se ve ahora más indefenso que nunca a la hora de poder seleccionar, valorar y explotar convenientemente aquella información que resulta de interés y que realmente le va a ser útil. Ahora más que nunca parece que la labor del profesional bibliotecario se hace más inexcusable, tanto como intermediario⁴ y asesor de información, como en su papel de formador de usuarios.

Adquirir nuevas habilidades y destrezas para desenvolverse con soltura en este nuevo entorno dominado por las telecomunicaciones y lo digital se convierte en una necesidad y en una exigencia de los usuarios hacia los profesionales de la información. Las bibliotecas tienen una gran ocasión de sentirse nuevamente indiscutiblemente valiosas. Las bibliote-

² Traducción del término *information literacy*. Definida como un proceso de aprendizaje continuo y permanente que tiene como finalidad “crear aprendices a lo largo de la vida, personas capaces para encontrar, evaluar y usar la información eficazmente para resolver problemas o tomar decisiones, usando o sin usar la biblioteca”. GOMEZ HERNANDEZ. 2001, p. 56. BRUCE (2003) define la alfabetización informacional como “un conjunto de aptitudes para localizar, manejar y utilizar la información de forma eficaz para una gran variedad de finalidades” (p.289). Por su parte, MUNTADA et al. (2003) prefieren hablar de competencias en el manejo de información en vez de alfabetización en información. Un completo estudio sobre la formación y evolución del término “information literacy”, y sobre las distintas teorías formuladas en torno a él, se presenta en OWUSU-ANSAH (2003). Este autor expone las definiciones más significativas del concepto y sus características fundamentales.

³ Creemos que la formación de usuarios hay que considerarla como una mezcla de orientación, educación e instrucción proporcionada al usuario. *Orientación* porque lo que pretende es informar al usuario sobre determinadas cuestiones puntuales (cómo funciona un servicio, como localizar una información, cómo encontrar una signatura en el fondo documental,...); *educación* porque se pretende enseñar al usuario a hacer uso de las técnicas bibliotecarias más básicas (cómo buscar en el catálogo ya sea manual o en línea); e *instrucción* porque intentamos que nuestros usuarios consigan adquirir una serie de destrezas necesarias para la selección de información (cómo buscar en índices, sumarios, etc., cómo buscar en bases de datos en CD-ROM o en línea, cómo localizar información en Internet).

⁴ El papel mediador del profesional en los procesos de búsqueda, averiguación, selección, evaluación, recuperación y aprovechamiento de la información atraviesa por un momento crítico, hasta el punto de debatirse la necesidad de esta intermediación. Se habla de desintermediación en el sentido de una supuesta autosuficiencia por parte de usuario al buscar y encontrar información de interés. Pero consideramos que esta desintermediación es aparente, y constituye un nuevo desafío más que una amenaza para las bibliotecas y sus profesionales. Véase FOURIE, Ina: “¿Debemos tomarnos en serio la desintermediación?”. *Anales de Documentación*, 4 (2001), 267-282.

cas tendrán una doble función: por una parte, asistir y preparar a los usuarios a saber localizar y aprovechar la información que precisan; por otra, suministrarles las herramientas más apropiadas para recopilar, apreciar, y aprovechar aquellos recursos que les son rentables para sus actividades y necesidades particulares. En este sentido, la formación de usuarios es un procedimiento bibliotecario realmente óptimo para conseguir estos menesteres.

En consecuencia, la formación de usuarios en la Web cumplirá dos papeles fundamentales: por un lado, dispondrá en la sede Web de la biblioteca aquellos recursos y utilidades precisas para guiar, orientar e informar eficientemente al usuario para *navegar* por la *biblioteca virtual*; por otro lado, facilitará aquellos servicios y procedimientos de instrucción y asistencia bibliotecaria para hacer un uso más adecuado de la información disponible en el universo Internet.

Una buena formación de usuarios en un entorno virtual deberá seguir los mismos requisitos que una formación del tipo presencial. Es decir, la formación de usuarios online no tiene que sustituir la formación presencial, sino que más bien deben ser dos opciones que pueden y deben complementarse para promocionar un programa de formación de usuarios que abarque ambos procedimientos de actuación. Entre otras cosas, la formación online no podrá ser un sustituto de la formación presencial, ya que en muchas bibliotecas puede no resultar conveniente o rentable este procedimiento de instrucción; incluso la pérdida de contacto humano entre profesional y usuario es un riesgo de la formación online que aún está por solucionar, y que hace que la presencia mediadora de un bibliotecario formador en un proceso de instrucción y orientación bibliotecaria e informativa sea todavía absolutamente inexcusable.

El éxito de un programa o un servicio específico de formación de usuarios en entorno Web, por tanto, se basará en el seguimiento adaptado de una metodología similar a la de una buena y completa formación de usuarios presencial. Aspectos importantes, para ello, son: la clarificación de los objetivos; lograr la motivación de los lectores, vinculando sus aprendizajes con sus necesidades de estudio, trabajo u ocio son importantes; el que la formación vaya acompañada de ejercicios o supuestos prácticos que sirvan de refuerzo a la misma; el que haya ayudas online o de otros tipos, como la posibilidad de consultas vía chat; el uso combinado de varios medios de aprendizaje; y el que consigamos no enseñar no sólo los procedimientos, sino también los conceptos que tienen detrás⁵. A raíz de lo dicho, en este trabajo intentaremos mostrar qué recursos, servicios y utilidades de educación y formación de usuarios proporcionan las bibliotecas públicas españolas en sus sedes Web. Centraremos nuestra atención sobre las denominadas Bibliotecas Públicas del Estado y las Bibliotecas Regionales o Centrales de Comunidades Autónomas, las más importantes dentro del ámbito de bibliotecas públicas en España.

1. EL NUEVO PARADIGMA DE LA BIBLIOTECA ELECTRÓNICA, DIGITAL O VIRTUAL

La biblioteca pública virtual es un nuevo modelo de biblioteca pública a distancia de carácter innovador que se sirve fundamentalmente de la tecnología Web para superar las

⁵ DEWALD, Nancy H. (1999a): "Transporting Good Library Instruction Practices into the Web Environment: An Analysis on Online Tutorials". *Journal of Academic Librarianship*, vol.25, nº1 (1999), p. 26-27.

barreras del tiempo y del espacio para llegar a todos los ciudadanos y usuarios de la biblioteca. Los servicios bibliotecarios que necesita nuestra sociedad actual, en concreto los relacionados con las tecnologías de la información, Internet, y los mecanismos y procedimientos de aprendizaje y formación personal y general⁶, se alejan del concepto tradicional de biblioteca que, hasta no hace mucho, se daba dentro de un ámbito eminentemente presencial.

La misión de toda biblioteca pública es proporcionar a la ciudadanía todos los medios necesarios para el desarrollo de sus actividades, sea cual sea su soporte, el domicilio habitual del usuario, y la hora de acceso a la biblioteca, haciendo accesible sus servicios y recursos vía Web a través de cualquier procedimiento telemático.

Este modelo de biblioteca virtual obliga a replantearnos los sistemas utilizados en las bibliotecas presenciales en cuanto a servicios bibliotecarios y, en concreto, en la formación, orientación y educación de nuestros usuarios.

2. LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA VIRTUAL. REVISIÓN DE EXPERIENCIAS EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y UNIVERSITARIAS

Al igual que las bibliotecas han elegido Internet, en concreto la Web, como escaparate publicitario y medio de difusión e intercambio de información, la Web también puede ser una gran aliada de las bibliotecas a la hora de desplegar sus enormes posibilidades en el terreno de lo educativo y formativo⁷. En Smith⁸ podemos encontrar ejemplos de buenas prácticas y experiencias positivas desarrolladas en las sedes Web de varias bibliotecas de universidades norteamericanas⁹.

Un procedimiento realmente novedoso de aplicación en una sesión de formación de usuarios sería mediante el chat y/o algún programa de mensajería instantánea. Existe ya una experiencia exitosa al respecto. La Universidad de Florida (EEUU), a través del Florida Distance Learning Reference and Referral Center (RRC), ha desarrollado un programa de instrucción bibliotecaria en línea para los estudiantes que cursan sus estudios a distancia sirviéndose del chat, sistema de comunicación de gran expansión entre los internautas, especialmente entre jóvenes y adolescentes. Mediante esta herramienta telemática de comunicación interpersonal, las sesiones de formación de usuarios se desarrollan en línea y en tiempo real, lo cual repercute positivamente en los usuarios ya que reciben

⁶ BARGELLINI y BORDONI (2001) reflexionan sobre el papel de la biblioteca en el nuevo escenario de aprendizaje y adquisición de conocimientos que supone el nuevo entorno perfilado por las tecnologías de la información y comunicación. Las posibilidades de las bibliotecas, a este respecto, son muchas ya que se convierten en puntos de referencia en esta nueva sociedad del aprendizaje permanente que requiere de nuevas formas y nuevos lugares para la enseñanza de habilidades y destrezas, contribuyendo de manera importante en la transición que va de una sociedad de la información hacia una sociedad del conocimiento.

⁷ COX, Andrew (1997): "Using the World Wide Web for library user education: a review article". *Journal of Librarianship and Information Science*, vol.29, nº1 (1997), 39-43.

⁸ SMITH, Susan S. (2001): *Web-based instruction. A guide for libraries*. Chicago: American Library Association, 2001.

⁹ Véase el capítulo primero de su obra, en <<http://www.alastore.ala.org/imp/199.pdf>> [Consulta: 27/12/2003], y su conferencia en la NCLA Biennial Conference <http://www.wfu.edu/Library/presentations/tntncla/web-based_lib_instruction.ppt> [Consulta: 07/01/2004]

soluciones instantáneas a sus dudas y consultas sobre interrogación de bases de datos, construcción de una estrategia de búsqueda, etc¹⁰.

Otra práctica exitosa vía Web es la de la Universidad de Washington (EEUU), denominada *Speakeasy*¹¹. Speakeasy es un servicio online de solución de tareas relacionadas con la instrucción y formación de usuarios remotos. Podríamos decir que es un foro de discusión donde se tratan temas de actualidad e interés para los participantes, y se facilitan recursos de información apropiados a los asuntos tratados, y las estrategias de búsqueda de información adecuadas, en un marco de comunicación interactivo y de retroalimentación continua.

En las bibliotecas universitarias norteamericanas son frecuentes los tutoriales Web diseñados para formar e instruir a los estudiantes en el manejo de los recursos de información relevantes a sus necesidades de estudio. Sobre este tema, Tobin y Kesselman¹² analizan las principales recomendaciones existentes para diseñar y evaluar la utilidad y calidad de tutoriales Web de instrucción y formación de usuarios virtuales. Suárez¹³ describe las posibilidades que brindan los principales programas informáticos existentes en el mercado para construir tutoriales. Cullen¹⁴ explica las ventajas del software Macromedia para crear tutoriales de programas de instrucción a través del Web. Y por su parte, Rutter y Matthews¹⁵ nos hablan de la experiencia de la Universidad de Bournemouth, que ha desarrollado un tutorial Web de formación de usuarios denominado "InfoSkills". *InfoSkills* intenta proporcionar a los estudiantes las destrezas básicas para sacar el máximo rendimiento en el uso de la información, convirtiéndose en una herramienta perfecta para la autoformación y el autoaprendizaje para el usuario.

La formación de usuarios aparece ligada especialmente al servicio de información bibliográfica y referencia. En el entorno digital esto será así también y se puede ver fortalecido con el uso de la videoconferencia para la resolución de determinadas consultas de información. A este respecto, Rader¹⁶ nos habla de la experiencia del servicio de referencia en línea de la Universidad de California llevado a cabo por videoconferencia, de las posibilidades enormes para la formación de usuarios, y de los requisitos tecnológicos y humanos necesarios. Finalmente, aporta algunas de las claves para la perfecta integración de los servicios de formación de usuarios y de referencia.

¹⁰ VIGGIANO, Rachel y AULT, Meredith (2001): "Online Library Instruction for Online Students". *Information Technology and Libraries*, vol.20, nº3 (2001), 135-138.

¹¹ JACOBS, Mark (2001): "Speakeasy Studio and Café: Information Literacy, web-Based Library Instruction, and Technology". *Information Technology and Libraries*, vol.20, nº2 (2001), 66-71.

¹² TOBIN, Tess y KESSELMAN, Martin (1999): "Evaluation of web-based library instruction programs" [En línea]. *65th IFLA Council and General Conference* (Bangkok, Tailandia, 20-28 agosto 1999) <<http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/102-163e.htm>> [Consulta: 02/12/2003].

¹³ SUAREZ, Doug (2002): "Designing the Web Interface for Library Instruction Tutorials Using Dreamwaver, Fireworks, and Coursebuilder". *Information Technology and Libraries*, vol.21, nº3 (2002), 129-134.

¹⁴ CULLEN, Kevin F. (2001): "Using Macromedia Author ware for Web-Based Instruction". *Information Technology and Libraries*, vol.20, nº3 (2001), 154-158.

¹⁵ RUTTER, Lynne y MATTHEWS, Marian (2002): "InfoSkills: a holistic approach to on-line user education". *The Electronic Library*, vol.20, nº1 (2002), 29-34.

¹⁶ RADER, Hannelore B. (2000): "Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro" [En línea]. *Anales de Documentación*, nº3 (2000), 209-216 <<http://www.um.es/fccd/anales/ad03/AD12-2000.PDF>> [Consulta: 29/11/2003].

Centrándonos ya en casos de bibliotecas públicas, citaremos algunos ejemplos destacados de los servicios virtuales que nos ofrecen bibliotecas públicas no españolas, vinculados con la formación de usuarios, para compararlos más adelante con las bibliotecas públicas de la geografía española.

Así, Falk¹⁷ nos enseña las últimas innovaciones que ofrecen algunas Webs de bibliotecas públicas, especialmente las norteamericanas¹⁸. Entre esas novedades destaca las visitas virtuales por la biblioteca; las FAQs (Preguntas Más Frecuentes); los tutoriales en línea; calendarios virtuales con información y descripción de actividades programadas; la audición y visualización de recursos y materiales audiovisuales; guías o listados de recursos digitales de Internet organizados por temas o categorías; la promoción de la lectura y la lectura mediante la creación de clubes de lectura, lecturas recomendadas y comentadas; actividades de financiación externa con librerías electrónicas; avisos sobre nuevas adquisiciones o novedades en la sede Web de la biblioteca que puedan ser de interés para sus usuarios; información sobre las publicaciones existentes en la biblioteca; etcétera.

Giappiconi et al.¹⁹ han realizado una investigación con ejemplos de aquellos servicios más avanzados que ofrecen bibliotecas públicas de todo el mundo a través de sus sedes Web²⁰. Evidentemente, algunos de estos servicios están estrechamente vinculados con la formación e instrucción de usuarios remotos. Así, podemos destacar la existencia de recorridos y mapas virtuales (p.23); guías temáticas (p.40-41); exposiciones virtuales (p.42-44); servicios de consulta digital (p.50-54); asesoramiento bibliotecario (p.54-55); cursos y servicios de aprendizaje (p.57-58).

3. RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS WEB PARA LA FORMACIÓN DE USUARIOS. EJEMPLOS DESTACADOS EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPAÑOLAS

Aquí analizaremos los recursos y servicios que relacionados con la formación e instrucción de usuarios, las Bibliotecas Públicas del Estado y las Bibliotecas Regionales disponen en sus Webs.

Queremos aclarar que incluimos en este estudio también a las bibliotecas centrales de Comunidades Autónomas porque, aunque en algunas de ellas pueda prevalecer la función y el servicio de investigación sobre cualquier otro, y aunque actúen como centros específicos para su propia lengua, cultura, etc., cierto es que también cumplen o deberían cumplir una misión importante como servicio público a la ciudadanía en general. De hecho, algunas de estas bibliotecas regionales son, en realidad, la biblioteca pública del estado de la provincia, con una labor de servicio bibliotecario para toda la comunidad en general,

¹⁷ FALK, Howard (1999): "Library web site innovations". *The Electronic Library*, vol.17, nº5 (1999), 323-328.

¹⁸ FALK destaca la biblioteca pública de Mentor, Ohio <<http://www.mentor.lib.oh.us>>; la de Santa Cruz, California <<http://www.santacruzpl.org>>; la de Brooklyn, Nueva Cork <<http://www.brooklynpubliclibrary.org>>; o la de Seattle, Washington <<http://www.spl.lib.wa.us>> [Consultadas: 11/01/2004]

¹⁹ GIAPPICONI, Thierry; PIRSICH, Volker; y HAPEL, Rolf (2001): *Servicios de futuro basados en Internet en las bibliotecas públicas. Una investigación con ejemplos*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2001.

²⁰ GIAPPICONI et al. destacan: la biblioteca pública de Cottbus (Alemania) <http://www.stadtbibl-cb.de/fs_start.html>; la de Halifax (Canadá) <<http://www.chebucto.ns.ca/Libraries/HCRL/list.html>>; la de Baerum (Noruega) <<http://www.barum.folkebibl.no>>; o la de Aarhus (Dinamarca) <<http://www.aakb.bib.dk/hb/klubben/>> [Consultadas: 21/12/2003]

como sería el caso, entre otros, de la Biblioteca Regional de Murcia. Esta es, pues, la razón por la que incluimos en el mismo paquete de bibliotecas estudiadas, a Bibliotecas Públicas del Estado y a Bibliotecas Regionales.

A la hora de abordar nuestra investigación, hubo que averiguar, en primer lugar, cuáles de estas bibliotecas contaban con una sede Web específica, desde la cual ofertaran servicios remotos. Para ello recurrimos a dos fuentes de información que, para este cometido, consideramos imprescindibles: el directorio de bibliotecas públicas proporcionado por el servidor Web del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes (MECD)²¹; y el portal en Internet de las bibliotecas públicas españolas, Travesía²².

Una vez averiguado qué bibliotecas contaban con una versión en Internet y qué servicios virtuales prestan²³, localizamos, en la visita a cada una de estas webs, aquellos recursos, servicios, utilidades y procedimientos relacionados con la formación e instrucción de sus usuarios²⁴. Especialmente nos interesaban aquellos recursos que podían ser utilizados en línea o a distancia, aunque también decidimos recopilar la información que proporcionaban sobre sus servicios presenciales de formación de usuarios. Fuimos observando los puntos fuertes y los puntos débiles que encontramos en la visita a cada sede Web. Estas visitas virtuales nos sirvieron para establecer una visión de conjunto, y una visión particular de cada biblioteca, de las posibilidades de educación, orientación e instrucción de usuarios remotos, sobre todo desde la visión previa de los servicios ofertados por distintas bibliotecas públicas europeas y del resto del mundo²⁵.

Tomamos como referencia un conjunto de servicios y recursos, ligados expresamente a actividades de formación, adoptados para evaluar el grado de adecuación de las sedes Web bibliotecarias seleccionadas a la formación de usuarios en el entorno digital. Los recursos, servicios y utilidades aplicados son los siguientes:

- *Información general* sobre la institución, servicios, secciones, etc.;
- *Información sobre las sesiones* presenciales de formación de usuarios;
- *Formularios electrónicos para inscribirse* a sesiones presenciales de formación de usuarios;
- *Ayudas en línea para la consulta del catálogo*, principal sistema de búsqueda de información bibliográfica de la biblioteca;
- *Preguntas Más Frecuentes (FAQs)*;
- *Sistemas de consulta y comunicación en línea* (email, buzón de consulta, etc.);
- *Mapa o sumario de la sede Web*;
- *Guía informativa digital*;
- *Visitas o recorridos virtuales*;
- *Guías y/o manuales de uso de bases de datos, motores de búsqueda, etc.*;

²¹ <<http://www.mcu.es/bpe/info.html>> [Última consulta: 21/01/2004]

²² <<http://travesia.mcu.es/>> [Última consulta: 21/01/2004]

²³ GARCÍA GÓMEZ, Fco.Javier (2002): "Las bibliotecas públicas españolas en Internet: ¿qué servicios ofrecen?" [En línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº68 (septiembre 2.002), 23-36. Disponible en: <<http://www.aab.es/51n68a2.pdf>>.

²⁴ La visita a cada una de las sedes web de las bibliotecas objeto de nuestro estudio se realizó durante el mes de diciembre de 2.003 y el mes de enero de 2.004.

²⁵ FALK, Howard (1999): "Library web site innovations". *The Electronic Library*, vol.17, nº5 (1999), 323-328. GIAPPICONI, ref 19

- *Enlaces a direcciones o recursos digitales* de interés, seleccionados y evaluados por la biblioteca;
- *Calendario virtual* de actividades programadas en la biblioteca;
- *Lecturas recomendadas*;
- *Guías bibliográficas y de lectura*;
- *Exposiciones virtuales*;
- *Tutoriales web*;
- *Cursos online*;
- *Sistemas avanzados de comunicación telemática* (chat, videoconferencia, teleconferencia, etc.);
- *Foros de debate y discusión*;
- *Procedimientos y ejercicios prácticos y de aplicación* de las enseñanzas transmitidas;
- *y Sistemas de autoevaluación* del usuario.

En total, 21 recursos y servicios que consideramos ligados a los procedimientos de aprendizaje que puede cubrir un programa de formación de usuarios online en su totalidad. Evidentemente, son recursos y utilidades que se utilizan en bibliotecas de otros ámbitos y de otras latitudes, como dijimos en el epígrafe anterior, y lo que queremos nosotros comprobar es si están presentes en las españolas del mismo modo que se están ofreciendo en las bibliotecas de otros países. A veces estamos tomando como referente bibliotecas de otros tipos, como las universitarias, pero lo hacemos con la finalidad de ver la posibilidad o necesidad de extrapolar esas iniciativas al entorno de la biblioteca pública.

Por tanto, partimos de una selección de recursos y utilidades para la formación de usuarios online, decidimos observar qué recursos estaban presentes en las sedes web de las bibliotecas estudiadas, y fuimos anotando los resultados en unas tablas creadas a tal fin. En la parte superior de estas tablas aparece el nombre de las bibliotecas estudiadas, y en la parte izquierda de las mismas los recursos de formación de usuarios investigados. Hemos creado dos: Una para las Bibliotecas Centrales o Regionales de Comunidades Autónomas; y la segunda para las Bibliotecas Públicas del Estado.

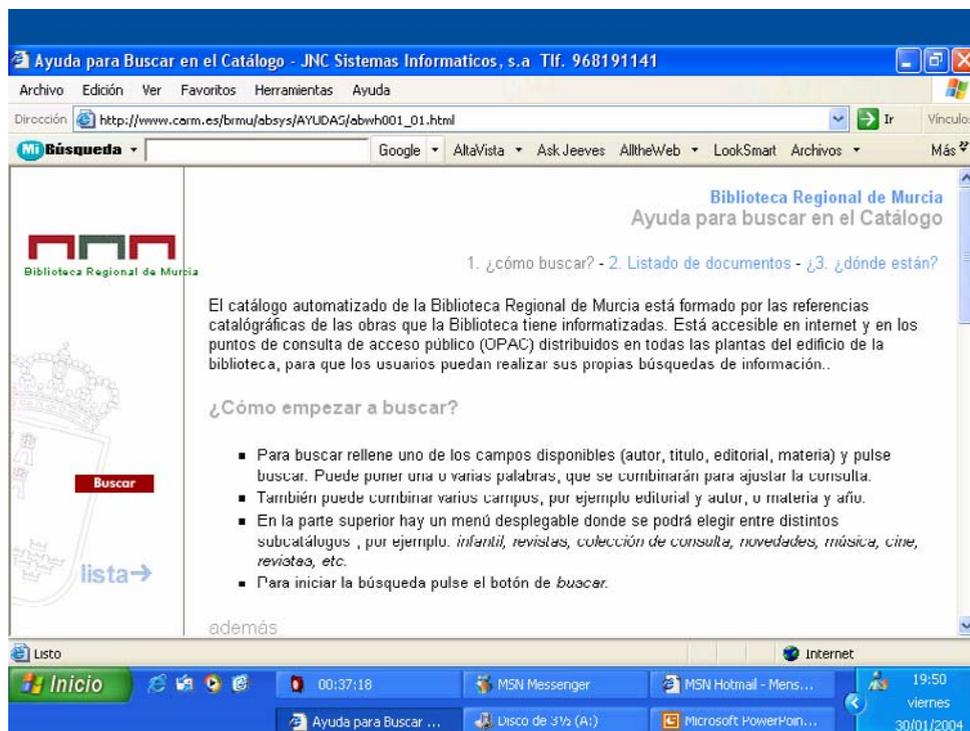
| TABLA 1 | BAND | BARA | BCC | BCL | BCM | BCT | BRM | BRMU | BGN | BCLR | BV | TOTAL BIB. | PORCENTAJE % |
|------------------------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|------|----|------------|--------------|
| INFORM. GENERAL | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | 11 | 100,00 |
| INF. SESIONES PRESENC. | X | | | | | | X | X | | X | | 5 | 45,45 |
| FOMULAR. ELECT. INSCR. | X | | | | | | | | | | | 1 | 9,09 |
| AYUDA ONLINE | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | 11 | 100,00 |
| FAQS | X | | | | X | | X | X | | X | | 5 | 45,45 |
| PREGUNT. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | 11 | 100,00 |
| MAPAWEB | | | | | X | X | | X | | | X | 4 | 36,36 |
| GUIA INF | X | | | | X | | | X | | X | X | 4 | 36,36 |
| VISIT. VIRT. | | | | | X | X | X | | | X | | 4 | 36,36 |
| GUIA USO | X | | X | | X | X | | | | | | 4 | 36,36 |
| ENLACES | X | X | X | X | X | X | | X | | X | X | 9 | 81,81 |
| CALENDAR | | | X | | X | | X | X | | | X | 5 | 45,45 |
| LECT. RECOM. | | | | | | | | X | | | | 1 | 9,09 |
| GUIA BIBLIOGR | X | | | | | | | X | | | | 2 | 18,18 |
| EXP. VIRT. | | | | X | | X | | | | | | 2 | 18,18 |
| EJERCIC. | | | | | | | | | | | | | |
| AUTOEV. | | | | | | | | | | | | | |

| TABLA 1 | BAND | BARA | BCC | BCL | BCM | BCT | BRM | BRMU | BGN | BCLR | BV | TOTAL BIB. | PORCENTAJE % |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|--------------|
| TUTORIAL | | | | | | | | | | | | | |
| CHAT | | | | | | | | | | | | | |
| FORO | | | | | | | | | | | | | |
| CURS. ONLINE | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL RECURSOS | 10 | 4 | 6 | 5 | 10 | 9 | 7 | 11 | 3 | 8 | 7 | | |
| PORCENTAJE % | 47,61 | 19,04 | 28,57 | 23,80 | 47,61 | 42,85 | 33,33 | 52,38 | 14,28 | 38,09 | 33,33 | | |

| TABLA 2. | BAB | BAL | BAL M | BCA | BCO | BGI | BGR | BHU | BJA | BLE | BMA | BSE | BTR | BVA | BVL | BZA | TOTAL BIB | PORCENTAJE % |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|--------------|
| INFORM. GENERAL | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | 16 | 100,00 |
| INF. SESIONES PRESENC. | | | | | | X | | | | | | X | X | | | X | 4 | 25 |
| FOMULAR. ELECT. INSCR. | | | | | | X | | X | | | | X | | | | | 3 | 18,75 |
| AYUDA ONLINE | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | 16 | 100,00 |
| FAQS | | | | | | X | | | | X | | | X | X | | | 4 | 25 |
| PREGUNT | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | 16 | 100,00 |
| MAPAWEB | | | | | | | | | | | | | | | | X | 1 | 6,25 |
| GUIA INF | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| VISIT. VIRT. | | X | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | 6 | 37,50 |
| GUIA USO | | | | | | | | | | | | | X | | | | 1 | 6,25 |
| ENLACES | | X | | | | X | | X | | X | | X | X | X | X | X | 9 | 56,25 |
| CALENDAR | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LECT. RECOM. | | | | | | X | | | | X | | X | X | X | X | X | 7 | 43,75 |
| GUIA BIBLIOGR | | | | | | X | | | | | | X | X | | X | X | 5 | 31,25 |
| EXP. VIRT. | | | | | | | | | | | | | | | X | | 1 | 6,25 |
| EJERCIC. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AUTOEV. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TUTORIAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CHAT | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FORO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CURS. ONLINE | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL RECURSOS | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 6 | 3 | 7 | 3 | 9 | 9 | 7 | 7 | 9 | | |
| PORCENTAJE % | 14,28 | 23,80 | 14,28 | 14,28 | 14,28 | 42,85 | 14,28 | 28,57 | 14,28 | 33,33 | 14,28 | 42,85 | 42,85 | 33,33 | 33,33 | 42,85 | | |

Una primera revisión de los datos nos dice que es la Biblioteca Regional de Murcia la que ofrece un mayor número de los recursos investigados para la formación de usuarios en la Web, con un total de 11 de los 21 recursos estudiados (52,38%), seguida de la Biblioteca de Castilla-La Mancha con 10 y la Biblioteca de Andalucía (47,61%), la Biblioteca de Catalunya con 9 (42,85%), y la Biblioteca de La Rioja con 8 (38,09%). En cuanto a las Bibliotecas Públicas del Estado, son las Bibliotecas Públicas de Girona, Sevilla, Tarragona y Zaragoza las que cuentan con más recursos con un total de 9 (42,85%), seguidas de las Bibliotecas Públicas de Lleida, Valencia y Valladolid con 7 (33,33%). Por tanto, tan solo una de las bibliotecas públicas españolas contiene más de la mitad de los recursos investigados, la Biblioteca Regional de Murcia, con lo cual es, en estos momentos, la biblioteca pública española más completa en recursos y servicios de formación de usuarios en entorno Web.

**Fig.1. Ayuda online para consulta del catálogo.
Biblioteca Regional de Murcia**



Por recursos y servicios, constatamos que en todas las Webs bibliotecarias visitadas nos encontramos con **información sobre la biblioteca, sus servicios y secciones; ayuda en línea para la consulta de su catálogo online**. Esta ayuda puede ser la común existente para todos los catálogos con el software Absys (Lleida, Girona, Tarragona, La Rioja, etc.), o puede ser la que aporta el servidor Web del MECD a nivel general a todas las bibliotecas²⁶, o a veces la han elaborado cada biblioteca (como en el caso de la Biblioteca Regional de Murcia); y el recurso de **contactar con la biblioteca para consultar o preguntar cualquier cuestión que pueda ser de interés para el usuario**, ya sea mediante email, formulario o buzón de consulta. Estos recursos podríamos considerarlos como básicos y fundamentales en la sede Web de cualquier biblioteca y, por tanto, el punto de partida desde el cual, elaborar una sucursal virtual enfocada hacia el usuario y hacia sus necesidades formativas e informativas.

Saber y conocer cómo es la biblioteca, qué servicios ofrece, cómo está organizada su colección, sus áreas, etc. son cuestiones básicas y elementales que cualquier biblioteca tiene que dar a conocer a sus usuarios reales y potenciales, tal y como se hace en cualquier sesión de formación de usuarios presencial, especialmente en las denominadas visitas

²⁶ <<http://www.mcu.es/bpe/bpe.html>> [Consulta: 12/01/2004]

guiadas o didácticas, en las cuales, el bibliotecario enseña a los usuarios la biblioteca y sus recursos en un primer acercamiento de éstos al servicio bibliotecario.

El uso del catálogo es otro de los elementos fundamentales que debe incluir cualquier programa de formación. El catálogo sigue siendo el principal instrumento de búsqueda, localización y recuperación de información de una biblioteca. Saber cómo interrogar al sistema, hoy en día totalmente automatizado, cómo plantear una búsqueda y cómo interpretar los resultados obtenidos, ha sido siempre objetivos a cubrir en una sesión de formación sobre el uso del catálogo. Como hemos dicho, todas las bibliotecas públicas estudiadas ofrecen en su Web algún tipo de ayuda para consultar su catálogo en línea. En estas ayudas se explica cómo plantear una búsqueda asistida, o una búsqueda avanzada, o simplemente una búsqueda general. A modo de ejemplo, quisiéramos destacar la ayuda en línea para la consulta del catálogo que presta la Biblioteca Regional de Murcia²⁷. Uno de sus servicios más conseguidos es, sin lugar a dudas, la ayuda en línea para buscar y localizar información en su catálogo. Ésta abarca todos los aspectos referentes al proceso de búsqueda documental vía Web incluyendo consejos y recomendaciones a la hora de realizar estrategias de búsqueda. La información que se proporciona es muy completa y fácilmente comprensible para cualquier usuario indicando además los datos necesarios para localizar fehacientemente el documento requerido.

La comunicación usuario/biblioteca es otro aspecto fundamental en el nuevo entorno digital en el que se mueven ahora las biblioteca y los usuarios. Igual que en el entorno presencial el usuario ha hecho uso de diferentes sistemas para comunicarse con la biblioteca y sus profesionales a la hora de hacerles llegar sus consultas y preguntas (por escrito, por teléfono, por correo postal, o personalmente), en el escenario Web la biblioteca debe poner al alcance de los usuarios todos cuantos resortes sean necesarios para mantener una relación fluida y amistosa con los mismos. A tal fin, es necesario contar con una dirección de correo electrónico o con buzones de consulta o sugerencias, desde donde los usuarios pueden preguntar y hacer llegar a los bibliotecarios aquellas cuestiones que precisen ser aclaradas o resueltas por los mismos. Sería una formación u orientación bibliotecaria elemental en primera instancia, que podría mejorarse y complementarse con otros recursos y servicios mucho más avanzados como los foros de debate, los foros de discusión, la mensajería instantánea, etc., recursos que, por ahora, ninguna de las bibliotecas de nuestro estudio cuenta.

Una opción adecuada es la de ofrecer formularios electrónicos que agilicen las cuestiones planteadas en línea. Con estos formularios se pueden realizar consultas bibliográficas, peticiones de reservas y renovaciones de documentos prestados, reservas de instalaciones, propuestas de adquisiciones, y un sin de fin de posibilidades que estrechen la relación biblioteca virtual/ usuario virtual. Por ejemplo, éste es uno de los objetivos primordiales del servicio "Pregunte, las bibliotecas responden"²⁸, donde, a través de un formulario electrónico, se plantea una consulta y una de las bibliotecas participantes en el proyecto se compromete a responder en un plazo máximo de 3 días. Eficacia y rapidez sería, pues, la consigna que resumiría su cometido.

²⁷ <http://www.carm.es/brmu/absys/AYUDAS/abwh001_01.html> [Consulta: 12/01/2004]

²⁸ <<http://www.pregunte.org/>> [Consulta: 12/01/2004]

También es posible ayudar a nuestros usuarios a desenvolverse con agilidad por nuestra Web, a través de servicios como *tu bibliotecario virtual*²⁹ de la Biblioteca Regional de Murcia, que es un original servicio de atención y orientación que proporciona respuesta a cualquier duda planteada por el usuario a la hora de cómo orientarse en la Web de la biblioteca, cómo localizar información o cómo usar los servicios de la misma. Para ello ofrece un formulario de solicitud en el cual se puede plantear su consulta sobre cualquier aspecto relacionado con la biblioteca. El usuario, entre otros datos, tendrá que facilitar una dirección de correo electrónico en donde recibirá la respuesta del sistema. Este servicio avisa asimismo que su cometido principal es solventar dudas, reclamaciones, consultas o quejas relacionadas específica y únicamente con la biblioteca, remitiendo a otros servicios en línea para tratar cualquier otra cuestión.

Por otra parte nos llama la atención que no todas las bibliotecas estudiadas disponen en su Web, al menos, de **información sobre los programas, actividades o sesiones presenciales de formación de usuarios** que llevan a cabo. Ello podría indicar una aparente falta de información de las propias bibliotecas sobre este servicio bibliotecario. En las tablas expuestas vemos cómo tan solo 5 Bibliotecas Regionales (un 45,45% de las que cuentan con Web) y 4 de las Bibliotecas Públicas del Estado (un 25%), informan en su Web que realizan actividades de formación de usuarios en sus instalaciones. Este dato nos resulta preocupante en tanto pudiera considerarse una muestra de escasa valoración de esta actividad bibliotecaria. También resulta relevante el hecho de poder contar con la opción de **solicitar la participación en alguna sesión presencial a través de la Web mediante un formulario electrónico** dispuesto a tal efecto. Pues bien, tan solo 1 Biblioteca Regional (la Biblioteca de Andalucía)³⁰ y 3 Bibliotecas Públicas del estado (la de Girona, la de Huelva, y la de Sevilla) permiten esta opción. Creemos que este recurso debería estar generalizado en la Web de cualquier biblioteca y permitir al usuario, de esta forma, contar con la posibilidad de solicitar su participación en las actividades de formación que se desarrollen en el recinto de la biblioteca.

Uno de los recursos que más ofrecen las bibliotecas es el de la **selección o recopilación de recursos digitales disponibles en Internet**. Por lo general, suelen ser listas de recursos presentados y organizados por áreas temáticas o grupos afines sobre cuestiones diversas que pueden ser de interés para el usuario. Este recurso es de utilidad para la formación de usuarios en la Web ya que, se supone, que estamos ofreciendo al usuario una selección de sitios Web de calidad contrastada y utilidad manifiesta para las necesidades informativas de nuestros usuarios. Lo cierto es que ninguna de las bibliotecas que ofrece este recurso (9 Bibliotecas Regionales y 9 Bibliotecas Públicas del Estado) informa de si han llevado a cabo algún proceso de evaluación de la calidad de la información que aportan los recursos seleccionados. Sería de gran interés conocer este dato, pues estaríamos diciéndole al usuario: “usa esta información porque es buena, y te lo podemos asegurar”. Por su significación quisiéramos destacar aquí los casos del servicio *Recursos Internet* de la Biblioteca de Catalunya³¹, que posibilita el acceso a recursos de interés bibliotecario, administración pública, instituciones culturales, buscadores de Internet, etc., el ofrecido a

²⁹ <<http://www.bibliotecaregional.carm.es/informacion/tubibliotecario.htm>> [Consulta: 09/11/2004]

³⁰ <<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/servicios/referenciaibibliografica/fmrcursosusuariosuno.php>>

[Consulta: 09/01/2004]

³¹ <http://www.gencat.es/bc/8_recint/set8_1.htm> [Consulta: 27/12/2003]

los más jóvenes por la Biblioteca Pública de Tarragona³², y el de la Biblioteca Pública de Valencia³³, cuya información aparece organizada en áreas curriculares.

Aunque el **fomento y animación a la lectura** ha sido un servicio diferenciado de fomento de los hábitos lectores de las bibliotecas públicas, indudablemente tiene un papel formativo y de aprendizaje, por lo que también nos permitimos estudiarlo en este artículo. En relación con los servicios web, también tiene que seguir siendo presente, pues la Red puede ser un estupendo medio para seguir promocionando esta actividad de gran tradición bibliotecaria³⁴. A este respecto destacamos aquellas actividades de animación y promoción de la lectura que puedan elaborarse desde la Web y puedan complementarse con las presenciales. Hemos centrado nuestra atención en dos actividades: la **elaboración de guías de lectura y/o bibliográficas, y las lecturas recomendadas**, ya que tanto una como otra son dos herramientas que han sido de gran utilidad para el fomento de la lectura entre los ciudadanos de todas las edades. Han sido productos siempre elaborados por la biblioteca y, desde ellos, se pretendía acercar el libro y la lectura a los usuarios orientándoles y animándoles en determinadas lecturas de determinados autores o temas de interés para los lectores.

El apartado de lecturas recomendadas se encuentra presente en tan solo 1 de las bibliotecas regionales (la Biblioteca Regional de Murcia), mientras que el apartado de guías bibliográficas o de lectura aparece en 2 bibliotecas regionales (la Biblioteca de Andalucía y la de Murcia); por su parte, en las Bibliotecas Públicas del Estado, las lecturas recomendadas en un servicio que aparece en la Web de 7 bibliotecas, mientras que las guías bibliográficas o de lectura en un servicio que ofrecen 5 bibliotecas. Destacamos aquí el servicio *el libro de la semana*³⁵ que proporciona la Biblioteca Pública de Valladolid, a través del cual, nos recomienda la lectura de un libro determinado, tanto para adultos como para niños, y aporta su juicio de valor sobre el mismo para orientar al usuario en su consulta y lectura; o la Biblioteca Pública Provincial de Sevilla³⁶ que ofrece un servicio muy útil de guías de lectura clasificadas temáticamente y a las que se puede acceder según el tipo de usuario al que van dirigidas. Las guías de lectura son de tres tipos: para niños, para jóvenes y para todos. Pueden visualizarse en formato html o pdf. Por su parte, la Biblioteca Regional de Murcia ofrece sus *guías de lectura*³⁷, con una amplia gama de posibilidades del mundo literario con novedades en literatura, selecciones, autores, etc. para que el interesado descubra por sí mismo el inagotable mundo de la creación literaria: propuestas literarias con comentarios y análisis, guías de lectura clasificadas por autores, reseñas bibliográficas sugeridas a través de espacios radiofónicos, colección de revistas literarias existentes en la biblioteca, y el ciclo “los jueves literarios” donde se informa de los encuentros realizados con diversos autores y escritores comentando sus obras.

Otro recurso muy válido para la formación de usuarios son las **exposiciones bibliográficas, documentales o temáticas**. Algunas de las bibliotecas estudiadas ofrecen este

³² <<http://cultura.gencat.net/bpt/infantil/recursos.html>> [Consulta: 27/12/2003]

³³ <<http://www.gva.es/bpv/enlaces.htm>> [Consulta: 27/12/2003]

³⁴ De hecho, Internet ha sido uno de los medios elegidos por el MECED para promocionar su Plan de Fomento de la Lectura, el cual, puede consultarse en <<http://www.planlectura.es/>> [Consulta: 22/12/2003]

³⁵ <<http://bpval.bcl.jcyl.es/LibroSemana.html>> [Consulta: 22/12/2003]

³⁶ <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/areas/institucional/directorio/biblio/bibse/bipse_sistelnet/serviciosbibliotecarios/guiaslectura/frguiaslectura.htm> [Consulta: 22/12/2003]

³⁷ <<http://www.bibliotecaregional.carm.es/literatura/>> [Consulta: 22/12/2003]

recurso en su Web. Sería el caso de la Biblioteca de Catalunya o la Biblioteca Pública de Valladolid. Las exposiciones realizadas en la biblioteca son de una variedad inmensa y sus objetivos son numerosos, por lo general relacionados con el conocimiento y fomento de la documentación e información expuesta. Trasladar estas manifestaciones culturales al ámbito de Internet es una gran oportunidad de publicitar a la biblioteca ya que la convierte, al mismo tiempo, en museo virtual. Destacamos aquí las exposiciones virtuales que ofrece la Biblioteca de Catalunya por su originalidad y calidad del servicio³⁸. Se componen de multitud de imágenes y de textos, fotografías y datos curiosos sobre el autor o la obras u obras expuestas, que hacen del servicio un estímulo de las capacidades lúdicas, educativas y de entretenimiento de la biblioteca en el universo Web.

Este servicio de exposiciones virtuales suele completarse con un **calendario virtual**, recurso donde se informa de manera interactiva de las actividades culturales y formativas que se programa en y por la biblioteca. Ello nos parece útil para las 5 bibliotecas, todas ellas regionales, que lo proporcionan. Como ejemplo citaremos el calendario virtual de la Biblioteca Regional de Madrid³⁹, que informa de las actividades programadas por la biblioteca. Es un recurso nuevo que se presenta estructurado en los meses del año. Si situamos el cursor sobre un mes determinado, éste cambia de color. Al “clickear” encima de él, nos aparece toda la información de ese mes en una ventana inferior. Incluso es posible interrogar por las actividades previstas para el año siguiente. Además, si pinchamos sobre el enlace existente en un pequeño calendario que aparece en la parte derecha de la pantalla, nos devuelve la información de todas las actividades programadas para ese año en curso.

La formación e instrucción de usuarios puede tener múltiples propósitos: desde la básica y tradicional instrucción bibliográfica hasta los métodos más avanzados de aprendizaje, en el manejo de herramientas sofisticadas de búsqueda y recuperación de información, deben ser objetivos que habrían de incluirse en cualquier programa de formación de usuarios. Como habrá usuarios que contarán con una formación previa, más o menos desarrollada -es muy posible que ni todos necesitan la misma información, ni la misma cantidad- es de gran utilidad adelantarnos a las posibles consultas de nuestros usuarios. Un instrumento especialmente eficaz es hacer una recopilación de las preguntas o cuestiones más habituales en nuestras bibliotecas, acompañadas con sus correspondientes respuestas o resoluciones. Este recurso se presenta en las Webs bibliotecarias como **Preguntas Más Frecuentes (FAQs)**. Las FAQs es un servicio que sirve fundamentalmente para la orientación y educación del usuario por nuestra sede Web. Sirvan como ejemplo los recursos aportados por la Biblioteca de Castilla-La Mancha o el de la Biblioteca Pública de Tarragona. También interesante es el que presenta la Biblioteca Regional de Murcia en una ventana superior, a modo de menú desplegable, con cada una de las preguntas frecuentes. Al hacer clic sobre alguna de ellas, el sistema redirecciona al usuario hacia la sección o página de la biblioteca donde se encuentra la respuesta a la consulta. En los casos de la Biblioteca de Castilla-La Mancha⁴⁰ y de la Biblioteca Pública de Tarragona⁴¹ consiste en una relación de preguntas con sus correspondientes respuestas relacionadas con el uso y

³⁸ <http://www.gencat.net/bc/y_expo/sety_1.htm> [07/01/2004]

³⁹ <<http://gestiona.madrid.org/bpcm/servlet/Servidor?opcion=Actividades&idmailing=210>> [Consulta: 08/01/2004]

⁴⁰ <http://sacm.jccm.es/biblioteca_regional/guia.htm> [Consulta: 11/01/2004]

⁴¹ <<http://cultura.gencat.net/bpt/faq.htm>> [Consulta: 11/01/2004]

normativa de la biblioteca que facilita al usuario el acceso a la misma y permite obtener una primera idea inicial de los requisitos necesarios para utilizar todos los servicios de estas bibliotecas.

Un recurso utilísimos que debería estar en todas las Webs bibliotecarias es el de un **sumario general o mapa web** en el que, de un solo vistazo, supiéramos qué es lo que ofrece la biblioteca. Es una herramienta de orientación e información principalmente, que ayuda sobremanera a los usuarios a navegar y moverse con soltura por la sucursal Web de la biblioteca. La existencia de un mapa interno de navegación en un sitio Web ha sido considerada por estudiosos de la materia como un recurso de calidad del Web en cuestión. Las bibliotecas públicas que estudiamos también presentan, con ciertos matices y diferentes diseños, este recurso de orientación por el Web. Destacamos los casos de la Biblioteca de Cataluña⁴², la Biblioteca Pública de Zaragoza⁴³, la Biblioteca Valenciana⁴⁴, o la Biblioteca de Castilla-La Mancha⁴⁵ que presentan un mapa Web a modo de directorio o documento estructurado jerárquicamente, con un gran número de opciones de navegación, accesibles todas ellas por medio de enlaces directos a cada sección de la sede Web.

Fig. 2. Selección de recursos digitales de interés. Biblioteca Pública de Valencia



⁴² <http://www.gencat.es/bc/m_mapa/m_1.htm> [Consulta: 11/01/2004]

⁴³ <http://portal.aragob.es/pls/portal30/url/page/PG_CT_INTERNET_INICIO/PG_CT_BIBPMAPA?cuerpo.est=ITPG_CT_BIBPMAPA> [Consulta: 11/01/2004]

⁴⁴ <http://bv.gva.es/screens/entmapa_spi.html> [Consulta: 11/01/2004]

⁴⁵ <<http://www.jccm.es/biblioclm/mapadelweb.htm>> [Consulta: 11/01/2004]

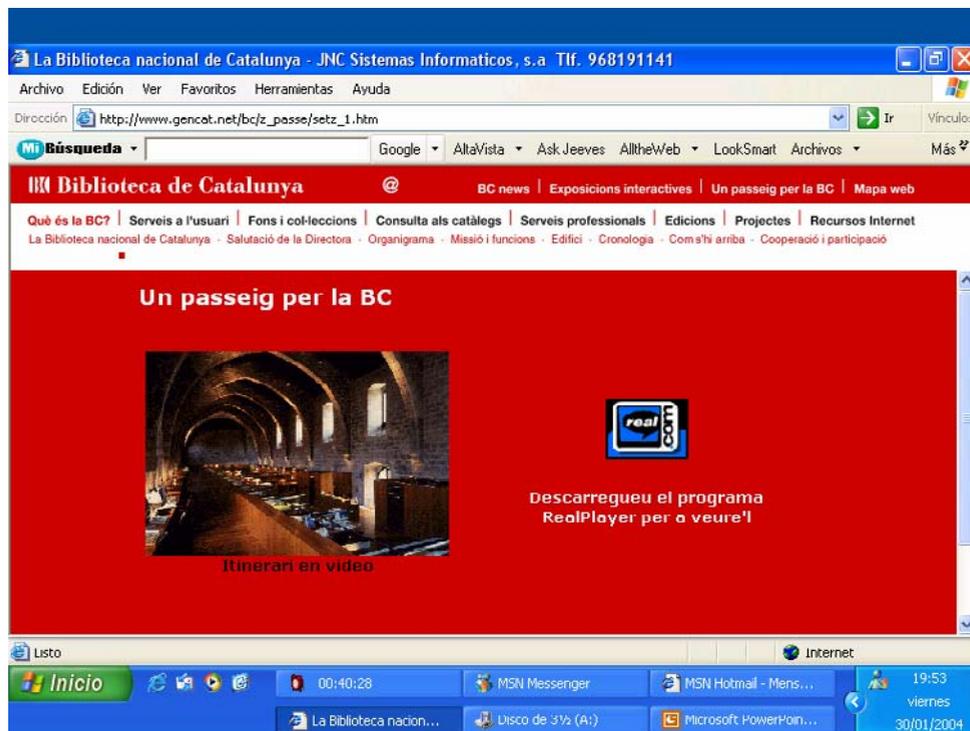
Otra posibilidad atractiva son los **paseos o recorridos virtuales** por nuestra biblioteca virtual, dado que estamos en una sociedad de la imagen. Como Internet supone un magnífico escaparate para darse a conocer a un número ilimitado de potenciales usuarios, las bibliotecas deben aprovechar para “mostrarse” a sus usuarios remotos. Por lo general, todas las bibliotecas suelen utilizar su sede Web para mostrar imágenes de sus instalaciones y locales. De hecho casi todas las bibliotecas existentes en Internet muestran en su Web inicial una fotografía del interior o exterior de la sede física de la biblioteca. Pero, además, la evolución de diferentes sistemas multimedia y de edición electrónica de todo tipo de recursos digitales amplía el potencial de posibilidades que la Red permite a las bibliotecas.

Algunas de nuestras bibliotecas públicas “enseñan” la biblioteca invitando al usuario a realizar un recorrido o paseo virtual que puede ser a base de fotografías o imágenes estáticas, o bien a través de vídeo informativo animado. Muy completas resultan, a tal efecto, las posibilidades que presentan la Biblioteca de Castilla-La Mancha, la Biblioteca Central de La Rioja, o la Biblioteca de Catalunya, en cuanto a bibliotecas regionales, y la Biblioteca Pública de Lleida y la de Zaragoza, en cuanto a las Bibliotecas Públicas del Estado. La Biblioteca de Castilla-La Mancha recurre a una colección de fotografías, una colección de gráficos, y un plano con cada área de cada planta del edificio de la biblioteca. En el plano del edificio se nombra cada una de las salas y secciones de la biblioteca. Esta información se complementa con la posibilidad de ver una o varias fotografías de la misma zona, o bien, ver un vídeo informativo de la misma, quedando esta posibilidad a elección del usuario. Excelente, pues, la disposición del servicio virtual por parte de la biblioteca: ha conseguido conjugar dos opciones, tan válida una como otra, de mostrar la biblioteca por dentro al usuario virtual.

Una forma más instructiva y enriquecedora de mostrar el interior de una biblioteca, sus servicios, salas, secciones, etc. posiblemente sea mediante un vídeo informativo visionable desde la sede Web. Esto es lo que facilita la Biblioteca de Catalunya con su *paseo por la Biblioteca de Cataluña*⁴⁶. La biblioteca pública central catalana pone a disposición del usuario virtual un vídeo informativo de la misma, así como el software necesario para poder visualizarlo correctamente. Dicho vídeo enseña aquellas zonas y salas destacadas de la biblioteca, con sonido musical de fondo, aunque sin texto informativo, ni ninguna explicación complementaria de lo que se está mostrando. Aquí lo ideal sería contar, por ejemplo, con una breve explicación en off de cada una de las imágenes que aparecen en el vídeo informativo.

⁴⁶ <http://www.gencat.es/bc/z_passe/setz_1.htm> [Consulta: 22/01/2004]

Fig. 3. Visita virtual. Biblioteca de Cataluña



Otra herramienta de inestimable beneficio para la instrucción y orientación del usuario a través de nuestra Web sería la de proporcionarle **guías o manuales sobre el uso** de determinados sistemas para la búsqueda, identificación y recuperación de información. Están esencialmente indicadas, estas guías o manuales, para ayudar e instruir al usuario en la interrogación y aprovechamiento de bases de datos en línea o de los motores de búsqueda existentes en Internet. Nos fijamos en este lugar en el recurso que facilita la Biblioteca Central de Cantabria, *guía para buscar en Internet*⁴⁷. Aunque no es un recurso elaborado por la propia biblioteca, facilita el acceso al mismo, cosa que no hace ninguna otra biblioteca pública española.

Esta herramienta facilita al usuario toda la información necesaria para llevar a buen puerto la labor de buscar información en Internet. Actualmente, por el aumento del acceso a Internet por los ciudadanos y el crecimiento de las posibilidades de encontrar información en la Red, las bibliotecas necesitan sentirse realmente necesarias, y ofrecerse como mediadoras, asesora y evaluadoras de recursos digitales de información. La tarea de formar a nuestros usuarios en el manejo adecuado de las principales herramientas de búsqueda y recuperación de información en Internet, y de adiestrarles convenientemente en su utilización y explotación, y en la elaboración de estrategias de búsquedas eficaces y adecuadas, se facilita proporcionándoles guías, manuales, etc. del tipo que aquí presentamos.

⁴⁷ <<http://www.buc.unican.es/par/buscar/comobuscar.htm>> [Consulta: 13/01/2004]

Este servicio ofrece amplia información sobre la cuestión: ¿cómo buscar?; operadores booleanos de interrogación; principales motores de búsqueda de Internet; ayuda en línea a la hora de formular la estrategia de búsqueda y a la hora de interpretar los resultados obtenidos; algunos trucos y recomendaciones básicas para saber afrontar con garantías este trabajo.

Interrogar y consultar bases de datos también necesita de un proceso de aprendizaje necesario para usuarios no familiarizados con estos instrumentos de información. Un buen ejemplo de instrucción sobre el uso de bases de datos nos lo provee la Biblioteca Pública de Tarragona con sus guías de uso de su base de datos de prensa y su base de datos de información legislativa⁴⁸.

Igualmente es ilustrativa la guía de uso que la Biblioteca Valenciana aporta para hacer un uso competente de su *Biblioteca Digital Valenciana (BIVALDI)*⁴⁹. La guía de uso⁵⁰ de BIVALDI se compone de una serie de cuestiones clave situadas a la izquierda de la pantalla. Pinchando encima de cada una de ellas, se ofrece la información en la parte derecha de la pantalla. La información que se facilita es la necesaria para saber interrogar y consultar correctamente esta biblioteca de textos digitalizados. La guía de uso se estructura en: registro de usuarios (requisito previo necesario. Se explica el procedimiento a seguir); opciones de búsqueda (general y avanzada. Explica cada procedimiento); consulta de obras (se han clasificado los textos en colecciones temáticas, siendo los textos incunables o manuscritos. Para cada caso, se explica el procedimiento de consulta de los textos); visualización e impresión (se explica el procedimiento a seguir a la hora de visualizar correctamente el documento y la posibilidad de imprimirlo).

⁴⁸ <<http://cultura.gencat.net/bpt/bases/bdp1.htm>> y <<http://cultura.gencat.net/bpt/bases/bdl.htm>> [Consultadas: 11/01/2004]

⁴⁹ <<http://bv2.gva.es/pages/presentacion.htm>> [Consulta: 11/01/2004]

⁵⁰ <http://bv2.gva.es/pages/guia_fr.htm> [Consulta: 11/01/2004]

Fig. 4. Guía de uso. Biblioteca Digital Valenciana (BIVALDI). Biblioteca Valenciana



Otro tipo de guías que las bibliotecas pueden incluir en su Web serían las **guías informativas**. A partir de estos documentos las bibliotecas venían informando a sus usuarios de cualquier novedad existente en la colección, de cualquier actividad que se fuera a realizar, de los recursos de información disponibles por áreas temáticas o grupos de usuarios, etc. La sede Web de la biblioteca se convierte ahora en un canal apropiado para difundir al máximo toda la información relacionada con el quehacer bibliotecario a través de estos recursos informativos y formativos. Nos encontramos con dos casos inestimables que ilustran a la perfección lo que puede ser una guía informativa digital que, indudablemente, nos recuerdan a las clásicas guías impresas que han venido editando las bibliotecas desde hace ya algún tiempo. Aludimos, en este caso, a la *guía del lector* de la Biblioteca de Castilla-La Mancha y la *guía fácil* de la Biblioteca Regional de Murcia.

La *guía del lector*⁵¹ -una guía para el usuario- de la Biblioteca de Castilla-La Mancha es, ante todo, una guía informativa y de orientación bibliotecaria proporcionada a través de la Red sobre el funcionamiento y uso de la biblioteca. Este servicio se estructura en cuatro áreas o secciones y proporciona respuesta al usuario sobre cuestiones fundamentales y básicas sobre el funcionamiento y uso de sus servicios y recursos: ¿Qué se puede hacer en la biblioteca?; ¿Cómo utilizar la biblioteca?; Planos, fotografías y visita virtual; y

⁵¹ <http://sacm.jccm.es/biblioteca_regional/guia.htm> [Consulta: 11/01/2004]

Preguntas más frecuentes. La singularidad de este servicio es que engloba en un solo recurso varios de los servicios o recursos que en puntos anteriores hemos ido comentando de esta biblioteca⁵². Esta guía ayuda al usuario, le orienta y le guía por la sede Web, convirtiéndose en una buenísima herramienta para una formación de usuarios online inicial.

En cuanto a la *guía fácil*⁵³ de la Biblioteca Regional de Murcia, es un excelente y novedoso recurso. Presenta como un plano que permite, de un solo vistazo, visualizar todas y cada una de las secciones y servicios de los que consta la biblioteca. Presenta los recursos accesibles por medio de un gráfico informativo distribuyéndolos en cuatro apartados: *¿qué buscas?*; *¿dónde está?*; *¿qué necesitas?*; *¿qué tienes?*, constituyéndose en una guía muy práctica sobre lo que nos podemos encontrar en la biblioteca.

Otra guía informativa realmente interesante es la de la reciente Biblioteca Virtual de Andalucía (BVA)⁵⁴, proyecto digital de la Junta de Andalucía encabezado por la Biblioteca de Andalucía. Esta guía informa de cada una de las secciones que conforman la BVA, sus características y aspectos más relevantes. La información viene acompañada por imágenes ilustrativas de cada uno de los recursos ofertados, lo que facilita la orientación y navegación por el sitio Web.

Finalmente, comentaremos algunos recursos de interés para la formación de usuarios que vimos en bibliotecas públicas y universitarias internacionales, y que deberían incorporarse a las españolas. Mencionaremos sobretodo mecanismos de interacción avanzada que permitan mantener una comunicación más estrecha con el usuario: serían los casos de los tutoriales web, cada vez más presentes en bibliotecas universitarias⁵⁵; los sistemas de mensajería y conversación instantánea como el chat, los foros de discusión o de debate, etc.; o la celebración de cursos online relacionados con las necesidades concretas que puedan tener o precisar un usuario ante una carencia informativa e instructiva muy específica y que esté relacionado con su trabajo, su profesión, sus estudios, o sus inquietudes personales puntuales, cursos que pueden complementarse con ejercicios prácticos y de autoevaluación que permitan al usuario final definir el grado de adecuación del mismo a las enseñanzas impartidas.

⁵² Singular resulta el gráfico de la biblioteca, a través del que se informa de la disposición de las estanterías en cuanto a las temáticas existentes en la colección. Asimismo, el recurso "preguntas más frecuentes" engloba las preguntas en 12 grupos temáticos que resuelven las dudas que puedan haber sobre el funcionamiento de la biblioteca, el uso de sus servicios y la localización y utilización de la colección.

⁵³ <<http://www.bibliotecaregional.carm.es/informacion/guia/>> [Consulta: 11/01/2004]

⁵⁴ En la Web de la Biblioteca Virtual de Andalucía se informa que la misma "está constituida, no sólo por manuscritos, incunables y libros en general, sino también por otros materiales y soportes a través de los cuales se difunde la cultura andaluza. Estamos hablando de colecciones de prensa histórica andaluza, de cartografía andaluza, de documentos sonoros que reflejan nuestra tradición oral y nuestra historia cultural, de materiales gráficos (carteles, fotografías, grabados, postales, planos...), de partituras musicales, etc. La Biblioteca Virtual de Andalucía aborda dos líneas básicas de trabajo en lo que se refiere a los fondos documentales: aquella que tiene que ver con la digitalización de fondos históricos de interés para Andalucía y aquella otra que tiene que ver con la producción andaluza y sobre Andalucía que nace ya en formato digital" <<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/bibliotecavirtualandalucia/informacion/proyecto.cmd>> [Consulta: 29/01/2004]

⁵⁵ Véase, a tal respecto, los ejemplos de la biblioteca de la Universidad de Arizona (EEUU) <<http://www.asu.edu/lib/tutorials/libonline/>> [Consulta: 22/01/2004] o la de Leicester (Reino Unido) <<http://www.le.ac.uk/li/sources/subject3/journals/tut.html>> [Consulta: 22/01/2004]

Fig. 5. Guía informativa. Biblioteca de Castilla-La Mancha



4. RECOMENDACIONES

Hemos visto que la biblioteca debe enseñar a sus usuarios desde una concepción pedagógica, esforzándose en que la información que transmite sea entendida, asimilada y útil a sus necesidades informativas, y que este principio debe ser trasladado al entorno digital. La Web debe ser una plataforma para el aprendizaje de nuestros ciberusuarios. Desde nuestra sede virtual tenemos que facilitar al máximo la consulta de todas y cada una de las páginas/secciones/servicios/áreas que conforman nuestro sitio Web, al tiempo que tenemos que aportar aquellas fuentes y recursos digitales de información más apropiados a cada tipo de usuario, adiestrándoles en el manejo y aprovechamiento de los mismos.

Entre las actuaciones de formación de usuarios virtual estarían desde las más sencillas o básicas, hasta las más complejas y completas en las que se requiera la participación activa del interesado. En un nivel muy básico podemos ofrecer visitas guiadas por nuestra Web bibliotecaria a través de vídeos o recorridos fotográficos. Estas sesiones audiovisuales pueden complementarse con la elaboración de sencillas guías descriptivas de cada área de la biblioteca donde se informe con todo detalle de todo lo concerniente con la biblioteca (historia, horarios, secciones y servicios, normas de uso, colecciones, personal, actividades, etc.). No podemos olvidarnos de facilitar un mapa web de la biblioteca que ayude,

gué, oriente y estimule a navegar por entre toda la información que dispongamos en nuestra sucursal virtual.

Sería altamente recomendable que en la Web inicial de la biblioteca estuviera presente un apartado o sección denominado “bienvenido a la biblioteca” o “si es la primera vez que nos visitas...” o “guía de la biblioteca”, que sería la tarjeta de presentación ante el nuevo usuario. A un nivel mucho más avanzado se encontrarían los recursos y utilidades para enseñar a utilizar herramientas concretas de búsqueda, localización y recuperación de información (catálogos, bases de datos, repertorios, índices, directorios, motores de búsqueda, agentes inteligentes, etc.). Entre estas utilidades de aprendizaje se encontrarían las ayudas en línea, los tutoriales⁵⁶, las guías de uso, los cursos online organizados para tal fin, etc.

Evidentemente, es recomendable que antes de hacer uso de las herramientas de búsqueda y recuperación de información se ofrezca al usuario la posibilidad de ejercitarse previamente en el manejo de las mismas, incluso facilitándoles algún mecanismo de auto-evaluación que les permitiera saber si se encuentran plenamente preparados para el uso de dichas herramientas. Las ayudas en línea, tutoriales, guías de uso, cursos online, etc. que se ofrezcan deberán estar caracterizadas por su amigabilidad, interactividad y plena adaptabilidad a cada usuario.

Estos instrumentos de asistencia deben contener información clara y precisa, no debe ser muy abundante sino la justa para cada caso, evitar abrumar al usuario con tecnicismos y explicaciones complejas, usar un lenguaje asequible, deben plantearse de forma diáfana las metas y objetivos a alcanzar, etc.

Como cualquier otro servicio electrónico que se ofrezca a través de Internet, la formación de usuarios deberá cumplir una serie de requisitos si queremos que ésta tenga el éxito que pretendemos entre nuestros usuarios remotos⁵⁷:

- *Debe ser un servicio alcanzable y fácilmente perceptible.* Se debe evitar la confusión y la dificultad en el uso, accesibilidad y navegabilidad por los recursos disponibles en la Web bibliotecaria. Un aspecto de gran interés es que la interfaz de usuario se adapte a las características del usuario y a la noción de servicio bibliotecario
- *Debe ser un servicio ágil, tanto en su forma como en su contenido.* La Red tiene varios atractivos para nuestros usuarios: lo novedoso, lo innovador, etc. que acompaña a todo lo relacionado con la Red, debe ser aprovechado también para que la biblioteca pública consiga atraer a los usuarios reales y potenciales del servicio. Lo lúdico, lo entretenido, lo divertido, lo atrayente, etc. debe ser una razón más que tenga el usuario virtual a la hora de utilizar nuestro servicio bibliotecario en el Web
- *Debe ser un servicio que aporte soluciones a las dudas, consultas, necesidades de información e instrucción, etc. de los usuarios interesados.* La agilidad, velocidad y precisión en la respuesta ofrecida a la necesidad planteada por el usuario debe ser una máxima del servicio proporcionado. Muchas bibliotecas pretenden adelantarse a estas consultas interactivas que pueden producirse ofertando el recurso de “pre-

⁵⁶ No debemos confundir un manual de uso de un sistema de búsqueda y recuperación de información, tal como puede ser un catálogo o una base de datos, con un tutorial interactivo. Las características que presenta un tutorial frente a un manual o una guía de uso son expuestas en SOMOZA FERNANDEZ. 2003, 481-482.

⁵⁷ GIAPPICONI, ref 19, pp. 65-67.

guntas más frecuentes”. Es una manera de adelantarse a aquello que puede ser consultable. Para otras cuestiones más complejas o necesitadas de una intermediación humana más palpable, será necesario informar al usuario antes que confundirle en sus expectativas de servicio, especialmente en los servicios del tipo pregunta-respuesta o consultoría virtual, en los que habrá que indicar de forma nítida los tiempos de respuesta necesarios para poder solucionar ciertas consultas informativas o formativas. La existencia, a este respecto, de herramientas de respuesta inmediata como pueden ser los foros de debate, los foros de discusión, el chat, etc. deben ser opciones a investigar y explotar en las bibliotecas públicas a medio o corto plazo

- *Debe ser un servicio bibliotecario profesional, serio, disponible las 24 horas de cualquier día de la semana, eficaz, y de gran calidad, que repercuta en la imagen de la biblioteca.* No olvidemos que el valor que otorguen los usuarios a un servicio bibliotecario, y por extensión al conjunto de la biblioteca pública, estará estrechamente relacionado con el uso y eficacia del mismo

5. CONCLUSIONES

En nuestro estudio hemos podido comprobar que nuestras bibliotecas públicas españolas se encuentran en un estado incipiente en cuanto a la prestación de servicios y recursos de formación de usuarios en sus sedes Web. Se encuentran, no cabe duda, en una etapa inicial que, por otra parte, puede servirles de trampolín para afrontar el reto de proporcionar recursos y servicios avanzados relacionados con la formación e instrucción mediante el Web.

Hemos observado cómo en nuestras bibliotecas aún escasean lo que podríamos llamar como recursos o servicios avanzados o complejos. Los recursos y servicios relacionados con la formación de usuarios online deben ir incorporándose a la sede Web de la biblioteca siguiendo un proceso de integración y mejora, que conste de etapas y niveles, y permita a nuestras bibliotecas ir mejorando periódicamente su papel de formador en la Red.

Estos recursos y servicios virtuales para la formación e instrucción de usuarios podrían clasificarse como sigue, en función de su nivel gradual de complejidad y su desarrollo:

- *Servicios y recursos básicos* (deberían estar presentes siempre en todas las Webs de bibliotecas públicas): información general de servicios y secciones presenciales (incluyendo evidentemente la de formación de usuarios en sesiones presenciales); formularios electrónicos para inscribirse en sesiones presenciales; visitas o recorridos virtuales; FAQs; calendarios virtuales de actividades; lecturas recomendadas y guías bibliográficas o de lectura (que incluyan información sobre las últimas adquisiciones realizadas por la biblioteca); y selección de recursos digitales (comentados y evaluados por la biblioteca).
- *Servicios y recursos de segundo nivel* (servicios y recursos de ayuda y soporte para el usuario): ayudas en línea (para la consulta del OPAC-web, de bases de datos en línea, etc.); servicios de consulta del tipo “Ask us” (mediante formulario electrónico, buzón de consultas, email, etc.); guías informativas digitales (como las clásicas guías impresas pero en formato HTML); novedades en la Web; exposiciones virtuales.

- *Servicios y recursos de nivel avanzado* (aquellos que se proporcionan interactuando con el usuario en tiempo real): chat; foros de debate; foros de discusión; tutoriales web (para la consulta e interrogación de sistemas de búsqueda de información, con ejercicios prácticos e interactivos, etc.); video conferencia o teleconferencia; guías de uso y manuales de uso de herramientas concretas; consultoría online en tiempo real con el bibliotecario; cursos online relacionados con el aprendizaje en el uso de las tecnologías de la información, etc.

De la relación de servicios y recursos apuntados, y siguiendo la clasificación arriba apuntada, podemos deducir que, en estos momentos las bibliotecas públicas españolas en las que hemos fijado este estudio, se encontrarían a caballo entre el primer y segundo nivel de servicios. Incluso algunas de ellas ya ofrecen recursos incluidos en el tercer nivel. Todo esto nos hace presagiar un buen futuro para estas bibliotecas en su relación con los usuarios remotos a la hora de proponerles actividades y servicios de formación, instrucción y aprendizaje a través de la Web. El reto lo tenemos ahí y es cuestión de saber y querer afrontarlo con el propósito de ser cada día más útiles a nuestros usuarios, acercando la biblioteca virtual al usuario virtual y viceversa, adoptando métodos de trabajo y procedimientos de actuación que nos hagan más imprescindibles y necesarios en los procesos de aprendizaje y enseñanza de habilidades y destrezas para el correcto y eficaz uso de la información, en sus distintas manifestaciones.

6. BIBLIOGRAFÍA

- BARGELLINI, Maria Laura y BORDONI, Luciana (2001): "The role of the library in a new learning scenario". *The Electronic Library*, vol.19, nº3 (2001), 153-157.
- BRUCE, Christine S. (2003): "Las siete caras de la alfabetización informacional en la enseñanza superior". *Anales de Documentación*, nº6 (2003), 289-294.
- COX, Andrew (1997): "Using the World Wide Web for library user education: a review article". *Journal of Librarianship and Information Science*, vol.29, nº1 (1997), 39-43.
- CULLEN, Kevin F. (2001): "Using Macromedia Author ware for Web-Based Instruction". *Information Technology and Libraries*, vol.20, nº3 (2001), 154-158.
- DEWALD, Nancy H. (1999a): "Transporting Good Library Instruction Practices into the Web Environment: An Analysis on Online Tutorials". *Journal of Academic Librarianship*, vol.25, nº1 (1999), 26-32.
- DEWALD, Nancy H. (1999b): "Web-based instruction: what is good pedagogy?". *Information Technology and Libraries*, vol.18, nº1 (1999), 26-31.
- FALK, Howard (1999): "Library web site innovations". *The Electronic Library*, vol.17, nº5 (1999), 323-328.
- GARCIA GOMEZ, Fco.Javier y DIAZ GRAU, Antonio (2001): "La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales experiencias desarrolladas" [En línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº65 (septiembre/diciembre 2001), 27-46 <<http://www.aab.es/51n65a2.pdf>>.
- GARCÍA GÓMEZ, Fco.Javier (2002): "Las bibliotecas públicas españolas en Internet: ¿qué servicios ofrecen?" [En línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº68 (septiembre 2.002), 23-36 <<http://www.aab.es/51n68a2.pdf>>.

- GIAPPICONI, Thierry; PIRSICH, Volker; y HAPEL, Rolf (2001): *Servicios de futuro basados en Internet en las bibliotecas públicas. Una investigación con ejemplos*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2001.
- GOMEZ HERNANDEZ, José A. (coord.) (2000): Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. Guía para docentes, bibliotecarios y archiveros. Murcia: KR, 2000.
- GOMEZ HERNÁNDEZ, José A. y BENITO MORALES, Félix (2001): “De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: propuestas para enseñar las habilidades de información”. *SCIRE*, vol.7, nº2 (2001), 53-83.
- JACOBS, Mark (2001): “Speakeasy Studio and Café: Information Literacy, web-Based Library Instruction, and Technology”. *Information Technology and Libraries*, vol20, nº2 (2001), 66-71.
- MANO GONZALEZ, Marta de la y MORO CABERO, Manuela (1998): “Los nuevos retos de la formación de usuarios: a la conquista del usuario virtual” [En línea]. *VI Jornadas Españolas de Documentación*. Valencia: FESABID, 1998 <http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_moro/m_moro.htm> [Consulta: 01/12/2003].
- MUNTADA, Mercé; NÚÑEZ, Sandra; PERPIÑAN, Marta; VIROS, Blanca; y VIVES, Joseph (2003): “Competencia en el maneig d’informació. Punt d’arribada o punt de sortida de la formació d’usuaris?”. *ITEM*, nº35 (2003), 55-72.
- OWUSU-ANSAH, Edward K. (2003): “Information Literacy and the Academia Library: A Critical Look at a Concept and the Controversies Surrounding It”. *The Journal of Academic Librarianship*, vol.29, nº4 (2003), 219-230.
- RADER, Hannelore B. (2000): “Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro” [En línea]. *Anales de Documentación*, nº3 (2000), 209-216 <<http://www.um.es/fccd/anales/ad03/AD12-2000.PDF>> [Consulta: 29/11/2003].
- RUTTER, Lynne y MATTHEWS, Marian (2002): “InfoSkills: a holistic approach to on-line user education”. *The Electronic Library*, vol.20, nº1 (2002), 29-34.
- SANCHEZ-PAUSS HERNANDEZ, Leticia (2002): “Formación de usuarios en las bibliotecas universitarias españolas: formación presencial y formación virtual”. En: *Temas de Biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Complutense, 2002; 421-439.
- SHARP, Kate (2000): “Biblioteconomía en Internet: papeles tradicionales en un entorno nuevo” [En línea]. *66th IFLA Council and General Conference* (Jerusalén, Israel. 13-18 agosto 2000) <<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/005-120s.htm>> [Consulta: 01/12/2003].
- SMITH, Susan S. (2001): *Web-based instruction. A guide for libraries*. Chicago: American Library Association, 2001.
- SOMOZA FERNANDEZ, Marta (2003): “Tutoriales temáticos interactivos: nuevos modelos para nuevos entornos didácticos”. *VIII Jornadas Españolas de Documentación*. Barcelona: FESABID, 2003; 477-484.
- SUAREZ, Doug (2002): “Designing the Web Interface for Library Instruction Tutorials Using Dreamwaver, Fireworks, and Coursebuilder”. *Information Technology and Libraries*, vol.21, nº3 (2002), 129-134.
- TOBIN, Tess y KESSELMAN, Martin (1999): “Evaluation of web-based library instruction programs” [En línea]. *65th IFLA Council and General Conference* (Bangkok,

Tailandia, 20-28 agosto 1999) <<http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/102-163e.htm>> [Consulta: 02/12/2003].

VIGGIANO, Rachel y AULT, Meredith (2001): "Online Library Instruction for Online Students". *Information Technology and Libraries*, vol.20, nº3 (2001), 135-138.

ANEXO. SIGLAS UTILIZADAS

| Bibliotecas Regionales: | Bibliotecas Públicas del Estado: |
|---|---|
| Biblioteca de Andalucía (BAND) | Biblioteca Pública de Albacete (PAB); |
| Biblioteca de Aragón (BARA) | Biblioteca Pública de Alicante (BAL); |
| Biblioteca Central de Cantabria (BCC) | Biblioteca Pública de Almería (BALM); |
| Biblioteca de Castilla y León (BCL), | Biblioteca Pública de Cádiz (BCA); |
| Biblioteca de Castilla-La Mancha (BCM), | Biblioteca Pública de Córdoba (BCO); |
| Biblioteca de Catalunya (BCT), | Biblioteca Pública de Girona (BGI); |
| Biblioteca Regional de Madrid (BRM), | Biblioteca Pública de Granada (BGR); |
| Biblioteca Regional de Murcia (BRMU), | Biblioteca Pública de Huelva (BHU); |
| Biblioteca General de Navarra (BGN), | Biblioteca Pública de Jaén (BJA); |
| Biblioteca Central de La Rioja (BCLR), | Biblioteca Pública de Lleida (BLE); |
| y Biblioteca Valenciana (BV) | Biblioteca Pública de Málaga (BMA); |
| | Biblioteca Pública de Sevilla (BSE); |
| | Biblioteca Pública de Tarragona (BTR); |
| | Biblioteca Pública de Valencia (BVA); |
| | Biblioteca Pública de Valladolid (BVL); |
| | Biblioteca Pública de Zaragoza (BZA) |