

Desarrollo de un boletín de adquisiciones en línea en un centro de documentación especializado

Carmina Cortés Villalba

Universidad Politécnica de Valencia
Profesora asociada en la Licenciatura en Documentación
Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV)
Responsable del Dpto. de Documentación

Francisco José Rubio Montero

Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV)
Técnico en el Dpto. de Documentación

Resumen:

Este trabajo explica los pasos que se han seguido para poner en funcionamiento un servicio en línea de información al usuario de las adquisiciones, tanto de monografías como de normas, que se realizan mensualmente en un departamento de documentación especializado. Se han seguido especificaciones para el diseño de las páginas web atendiendo a la 'usabilidad' y a la coherencia interna del centro.

Palabras clave:

Servicios en línea, Diseño, Páginas web, Información, Usuarios, Boletín de novedades, Centros de documentación especializada.

1. ANTECEDENTES

Nuestro centro se mueve en un ámbito temático de ciencia y tecnología. Damos servicio a más de 100 investigadores y otros especialistas, así como a empresas de diversos sectores que solicitan nuestro apoyo. El departamento de Documentación está concebido, desde sus inicios, como un servicio fundamentalmente interno, por y para este centro de investigación aplicada. Esto le confiere ciertas características importantes a tener en cuenta, cuando se trata de la organización y oferta de servicios.

La adquisición de documentos, de cualquier tipología, se hace en mayor medida a petición de los usuarios. Un porcentaje menor de documentos, sobre todo de los tipos monografías y normas, ingresan en el fondo documental al ser enviados de oficio por distintos organismos. Al personal del centro se le pasa información de novedades editoriales desde el departamento

de Documentación, dando un servicio DSI (difusión selectiva de la información), puesto que se seleccionan previamente los temas y luego se dividen según el interés para cada Sección de Investigación o de Gestión. Por otro lado, siendo un centro de investigación, sus miembros manejan suficiente bibliografía, de la cual eligen y solicitan la compra de aquellos documentos que necesitan, considerándose a nuestros efectos novedades aunque no lo sean realmente.

Las secciones de investigación están relacionadas, de forma que se adquieren documentos que pueden ser de interés para varias de ellas. Así mismo ocurre, aunque en menor medida, entre los departamentos de gestión, de forma que ciertos documentos son de interés para más de uno.

Todo lo hasta aquí explicado es lo que justifica que desde los orígenes de este departamento de Documentación, hace 14 años, se decidiera elaborar, con

periodicidad mensual, un boletín de sumarios, en el cual aparecen las tablas de contenidos de todas las monografías y de todos los ejemplares de revista que llegan durante el citado periodo al centro. No es un servicio de difusión que resulte grato de preparar a los profesionales de la Documentación, sobre todo porque ponemos en tela de juicio su consulta periódica y por tanto la utilidad del mismo. No obstante es un método justificado y funcional en centros de las características y dimensiones del nuestro.

Dado el importante aumento en la adquisición de documentos, consecuencia del aumento de actividad y de personal del centro, con los años se hizo incómodo para su consulta el boletín de sumarios y se optó por una solución organizativa; se realizó una división de los documentos según tres tipos de contenido: científico, tecnológico y de gestión. Esta división, para ser funcional, está preestablecida. Las signaturas que se utilizan en Biblioteca tienen un significado temático, además de topográfico, por tanto se decidió qué temas entrarían en cada uno de los tres boletines. Las colecciones de revistas también fueron evaluadas para su inclusión en uno u otro de los boletines.

Así pues se editan mensualmente tres boletines de sumarios, de los que se hace un determinado número de copias, que circulan por los distintos departamentos y secciones de investigación. Una de las utilidades que algunas secciones le dan a estos boletines es la de señalar en la copia aquellos artículos que desean sean incluidos en nuestras bases de datos, haciéndose así un vaciado selectivo de documentos.

2. JUSTIFICACIÓN

Con las opciones tecnológicas que tenemos, el departamento de Documentación ha optado por dar un paso más y completar y mejorar el servicio de difusión de nuevos documentos en nuestro fondo. No se trata de una apuesta arriesgada ni especialmente novedosa. Se pretendía utilizar los medios a nuestro alcance y que el resultado fuera poco costoso en su elaboración, pero cómodo y funcional para nuestros usuarios.

La nueva oferta consiste en un Boletín de Adquisiciones que se consulta en la Intranet del centro, junto con otros documentos y listados propios de Documentación. La metodología que se siguió para el desarrollo

del sitio web se corresponde con el modelo en cascada que describe Powell y que consta de las siguientes fases:

- Definición del problema. Exploración del concepto.
- Análisis de requisitos. Especificación.
- Diseño de prototipos.
- Realización y pruebas unitarias.
- Integración y ensayo del sistema.
- Publicación, explotación y mantenimiento.

Esta iniciativa mejora el servicio por dos razones:

- Todo el personal del centro puede hacer la consulta desde su puesto de trabajo.
- No sólo se puede consultar el último mes, sino también los dos anteriores.

Además completa el servicio porque añade la consulta de otro tipo de documento, las normas, que no se aportan en el boletín de sumarios en papel.

No obstante hay que poner de manifiesto que este Boletín de Adquisiciones no sustituye, hoy por hoy, al boletín de sumarios. En primer lugar porque no aparecen las tablas de contenidos de cada documento (monografías y revistas), sino las referencias bibliográficas de las monografías y las referencias de las normas. En segundo lugar porque no aparecen las revistas, ya que en el caso de estas no tiene objeto hacer saber la lista de títulos de los que ha llegado un ejemplar o más en ese mes; todo el personal puede en todo momento acceder a la lista de títulos suscritos, y además hay un expositor de último número, en el que se consulta los últimos ejemplares recibidos. Así pues, esta nueva oferta viene a reforzar la ya existente.

Una vez se ha concluido con la definición del servicio y antes de comenzar a desarrollar los prototipos del boletín de adquisiciones, tuvimos que hacernos una serie de preguntas para estudiar su viabilidad, que se corresponden con la fase de análisis de requisitos:

- ¿A qué tipo de usuarios va dirigido?
- ¿Qué objetivos perseguimos?
- ¿Cómo se evaluará la consecución de los mismos?

- ¿Cuál será el coste de desarrollo? ¿Y el de mantenimiento?
- ¿Cómo realizaremos la puesta en marcha?

Por último comentaremos que existen actualmente varias experiencias de este tipo que ya están en funcionamiento y que hemos comparado con nuestra propuesta. A nivel internacional, podemos mencionar las realizadas en la *Law Society* del Reino Unido, el *Australian Council Trade Union* o el *Vocational and Rehabilitation Research Institute* de Calgary (Canadá), entre otras, mientras que dentro de España nos encontramos con el *Centro de Documentación del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico*, la *Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos* o el *Centro de Documentación del Colegio de Arquitectos de Cataluña*. En todas estas instituciones, la periodicidad de publicación del boletín de adquisiciones oscila entre las 2 semanas y los 3 meses. Además suelen estar agrupados por materias, dando la posibilidad en algunos casos de realizar búsquedas utilizando formularios online disponibles en su web.

3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Todos los meses se realiza una consulta, cuya ecuación de búsqueda previamente ha sido guardada en el sistema, para localizar aquellos documentos que se han adquirido en ese mes. Desgraciadamente, el formato en el que se obtienen estas referencias es poco amigable para ser visualizado directamente por los usuarios al utilizar un navegador de internet. Es por ello que cuando ya tenemos las adquisiciones realizadas en el mes, damos un formato más visual para mejorar el aspecto de las referencias bibliográficas. Para realizar esta tarea de una forma rápida y automática se han creado una serie de macros que se ejecutan sobre el programa Microsoft Word.

Una vez tenemos la información preparada en el formato deseado, veremos a continuación cual es la forma de presentación que tienen las referencias bibliográficas en la web, tanto para las monografías como para las normas. De la misma manera, expondremos el diseño de las diferentes páginas web que forman el Boletín de Adquisiciones, así como la estructura que se ha creado para navegar por dicho boletín.

3.1. Forma de presentación

El Boletín de Adquisiciones, como ya se ha mencionado, recoge dos tipos de documentos

- **Monografías:** estructuradas de igual forma que en el boletín de sumarios, en científico, tecnológico y de gestión. Es una forma razonable y ya conocida por los usuarios, a los cuales conviene introducirles los cambios y novedades paulatinamente. De esta forma les resulta más amigable la consulta, es algo 'conocido' a la vez que consistente con lo que reciben en papel.
- **Normas:** estructuradas por organismos, es decir los tres de mayor incidencia en nuestro fondo, las normas UNE (españolas), EN (europeas) e ISO (internacionales), y un cuarto apartado de 'otros' (ASTM, AFNOR, DIN, etc.).

Tanto en el boletín de adquisiciones como en el sumario, la organización de las monografías es alfabética por signatura, lo cual implica organización temática, como ya se ha explicado en el apartado primero. En tanto que en cada uno de los tres grupos mayoritarios de normas, la ordenación se realiza por número de la norma, mientras que en el grupo 'otros' es alfabética y luego por número.

3.2. Diseño de la web

Por lo que se refiere a la estructura que tiene nuestra web, podemos decir que ha sido diseñada según un modelo de mallas. Tal como dice Picó, esta estructura impone muy pocas restricciones, teniendo como objetivo el imitar el pensamiento asociativo y el flujo libre de ideas. Así los usuarios pueden seguir sus propios intereses. Además esta estructura de web es muy útil para sitios pequeños o bien para sitios dirigidos a usuarios muy expertos en el tema, que necesitan una información muy avanzada. Ambos casos se ajustan a nuestro centro, ya que la web está dirigida únicamente a nuestros propios usuarios y además solamente es accesible a través de la intranet de la institución.

Se ha intentado que la navegación por la web del Boletín de Adquisiciones sea lo más intuitiva posible, para reducir la posibilidad de la llamada pérdida en el hiperespacio, es decir, que el usuario sepa en todo momen-

to en que página se encuentra y a donde puede ir. Para ello se ha intentado que todas las páginas de la web tengan un encabezamiento claro, que permita identificar en todo momento la posición en la que se encuentra. Las páginas se han diseñado para que se pueda navegar por ellas sin necesidad de utilizar los botones de "atrás" o "adelante" que poseen los navegadores de internet, por lo que se consigue una mayor independencia en la navegación.

Por otro lado, y para facilitar la navegación, se ha intentado que la sobrecarga cognitiva que pueda tener el usuario cuando visita nuestra web sea la menor posible, por esta razón se ha mantenido una estructura muy similar en prácticamente la totalidad de las páginas (a excepción de la página principal de adquisiciones del mes actual y la página principal de consulta de adquisición de meses anteriores), por lo que se optó por crear las páginas utilizando una plantilla previamente diseñada. El uso de la plantilla tiene otra gran ventaja, que es la facilidad de mantenimiento de la web, ya que cuando se guarda cualquier modificación en la plantilla, todas las páginas que han sido creadas a partir de la misma son actualizadas de forma automática. Esto es muy importante porque reduce considerablemente los costes de mantenimiento de la web, sobre todo en cuestión de tiempo. Además de la utilización de plantillas para reducir la sobrecarga cognitiva, se ha tenido en cuenta el estilo de diseño del resto de páginas web pertenecientes a la intranet de la institución por lo que se han usado las mismas hojas de estilo, consiguiendo para intentar lograr una similitud estructural que permita dar mayor consistencia a nuestra web con respecto al resto de la intranet.

Otro aspecto que se ha tenido en cuenta para facilitar la navegación ha sido en lo referente a los vínculos. Siguiendo las indicaciones de Nielsen, los vínculos no tienen una longitud muy grande en palabras, ya que si esto ocurre el usuario no podría asimilar el significado buscado. Además, se ha evitado la utilización de vínculos del tipo "haga clic aquí", como texto de un vínculo de hipertexto. La principal razón es que las palabras "haga clic" o "aquí" llevan muy poca información y, como tales, no deben ser empleadas como elemento de diseño que atraiga la atención del usuario. Por ello, en vez de utilizar vínculos del estilo: "Para consultar información sobre el mes de mayo, [haga clic aquí](#)", se ha preferido utilizar esta opción: Boletín de adquisiciones de [mayo](#)".

Aunque parezca una cosa poco importante *a priori*, es imprescindible que se dé una información en todas las páginas independientemente del contenido, tal y como referencia Lynch. Con esta información se intenta responder a preguntas del tipo: quién, qué, cuándo y dónde. Para ello, es necesario que conste un título con valor informativo, la identidad del creador y del responsable del mantenimiento para que el usuario se pueda poner en contacto, la fecha de la última actualización y un enlace a la página principal del boletín de adquisiciones. Además de esto, también existe un enlace a la página principal del área de documentación, ya que, a parte del Boletín de Adquisiciones, ofrecemos otro tipo de servicios online a nuestros usuarios, como por ejemplo, el acceso a revistas electrónicas.

4. PUESTA EN MARCHA

Una vez que se diseñó la web del Boletín de Adquisiciones y se desarrollaron los correspondientes prototipos, se realizó una etapa previa a la puesta en funcionamiento, que fue la evaluación de la web por una serie de usuarios, correspondiente a la fase de pruebas que se comentó anteriormente en el apartado 2, con el fin de detectar y corregir los fallos que pudieran producirse cuando los usuarios comenzaran a usar la web. Para ello se solicitó a una pequeña muestra de usuarios que probaran la web y dieran sus opiniones al respecto, pidéndoles que destacaran tanto los puntos fuertes como los puntos débiles.

Cuando estos errores se depuraron se integró el Boletín de Adquisiciones, dentro del área de Documentación, en la intranet de la institución. Seguidamente se publicó el servicio utilizando el correo electrónico, dando a conocer el nuevo servicio a todos los usuarios con una breve explicación referente a la información que iban a encontrar, así como unas instrucciones para la utilización del Boletín de Adquisiciones y una invitación a su uso periódico.

No obstante lo dicho, hemos decidido enviar un mensaje 'alerta' cada mes, como recordatorio. Captar y retener a los usuarios en estos casos se consigue fundamentalmente a base de crearles la costumbre de revisión periódica.

5. RESULTADOS PRELIMINARES

Como se ha comentado anteriormente, la finalidad actual del Boletín de Adquisiciones es complementar la información que se da en el boletín de sumarios. Dado que la información que se ofrece es meramente descriptiva e informativa, una buena medida de evaluación de uso del Boletín de Adquisiciones, es el número de accesos que realizan los usuarios. Para ello se ha introducido en la página principal del Boletín de Adquisiciones un contador de visitantes que se actualiza cada vez que un usuario se conecta al boletín. Se ha optado por introducir este contador en la página principal ya que los usuarios necesariamente pasarán por esta página cada vez que accedan al mismo.

Durante el mes de mayo se registraron 37 accesos, que si bien no es mucho si lo comparamos con el número de usuarios potenciales (unos 150 aproximadamente), representa una cantidad razonable si se tiene en cuenta que el servicio acababa de ponerse en marcha. Sin embargo, tras haber intensificado de nuevo las tareas de publicidad de este servicio, ya tenemos registrados 39 nuevos accesos durante las 2 primeras semanas de junio.

También es importante comentar que los costes de mantenimiento de este servicio se han ajustado a las estimaciones previstas, que eran de unas 2 horas al mes, con lo que parece factible que el servicio se pueda seguir desarrollando sin que suponga un coste adicional que no justifique su funcionamiento.

6. FASES EN DESARROLLO

Nuestro propósito de futuro, a la vista de los resultados expuesto en el apartado anterior, sería que el Boletín de Adquisiciones llegara a sustituir por completo al boletín de sumarios. Para ello deberíamos preparar el protocolo de trabajo que sustituyera las fotocopias por el 'escaneo' de las portadas y tablas de contenidos, su organización y su sistema de visualización, entre otras cosas. No obstante somos críticos en cuanto a la comodidad de consulta en este soporte, la legibilidad de los PDF, etc. En resumen, queremos analizar con cautela el posible resultado de esta decisión, puesto que no se trata de hacer aquello que parece popularmente lógico, si su 'usabilidad' es discutible.

Debemos detenernos un poco en la justificación de porqué en un centro como el nuestro, en que la mayoría de las adquisiciones se hacen a demanda, no puede ser funcional un expositor de novedades de monografías. Como ya se ha dicho, gran parte de las adquisiciones que se hacen de monografías se hacen previa petición de los usuarios, por tanto son documentos que necesitan manejar cuando se consiguen. Más del 70% de las adquisiciones por petición son de libros de importación y de 'literatura gris'; materiales que todos sabemos cuestan un tiempo de conseguir, a veces excesivo. Consecuencia de ello es que los peticionarios están a la expectativa de su llegada; se les catalogan rápidamente y los toman en préstamo. No sería posible pues tener un expositor de novedades, para este tipo de documentos, que reflejara la realidad de lo recibido y mucho menos lo más interesante.

El módulo más reciente del Boletín de Adquisiciones es el de "documentos estrella", que está pensado primordialmente para monografías. Dado que el número medio de documentos cuyo destino es la Biblioteca es de 45 al mes, y haciendo una estimación a partir de lo recibido en el último año, consideramos que cada mes los documentos a destacar serán entre 3 y 6. Hemos establecido desde Documentación unos criterios que nos permitan elegir esos documentos:

- Contenido interesante para varios grupos.
- Dificultad de consecución (literatura gris).
- Precio alto.
- Opinión de los usuarios.

El primer criterio se explica por sí mismo, cuantos más usuarios interesados en un documento más útil para el fondo documental. En cuanto a la dificultad en conseguir un determinado documento, es necesario destacar que en nuestro departamento de Documentación se tramita un alto porcentaje de adquisiciones de lo que profesionalmente denominamos 'literatura gris'. Todos sabemos lo que estos trámites significan y lo que complica la obtención, pero si se tiene éxito se cuenta con una obra que luego estará a disposición en muy pocos fondos.

Parece frívolo establecer el precio como un factor a valorar, pero nada más lejos de la realidad. Si se toma la decisión de hacer un gasto importante en una obra es porque previamente se ha obtenido información que apoyaba su interés; siendo en cualquier caso deseable

que se le de la mayor difusión y uso posible. Por último está la opinión de los investigadores; no significa esto que sea el factor menos interesante, simplemente que no está en nuestro ánimo realizar sistemáticamente algún tipo de encuesta al respecto, y por lo tanto sólo ocasionalmente sabremos de su opinión.

Una vez establecidos los criterios, el funcionamiento día a día consiste en hacer cada mes una pequeña lista de candidatos a documentos estrella. En nuestro departamento el ingreso de nuevos documentos es continuo, así mismo la catalogación se realiza a diario. Por tanto conviene decidir sobre la marcha si una monografía reúne condiciones adecuadas para estar entre los documentos destacados al final del mes. La lista será revisada y ajustada, posteriormente se recuperarán los documentos originales para proceder al 'escaneo' de la cubierta, siempre más colorista y mejor referente visual para el usuario que la portada.

Con esto no termina el trabajo preparatorio, puesto que nos proponemos darle un valor añadido al documento realizando un breve resumen de tipo informativo, elaborado por analista documental, es decir que no se tomará del propio texto si lo tuviera, tampoco se solicitará a ninguno de nuestros investigadores. Creemos que el producto elaborado por el propio personal del departamento de Documentación tendrá las mejores características; recuperando así una tarea que se tiene dejada un poco de lado por los profesionales de la Documentación (por razones de disponibilidad de personal y de tiempo, fundamentalmente). Al tratarse de pocas obras cada mes, creemos que será abordable con los recursos que disponemos.

Para poder llevar a cabo este nuevo desarrollo del servicio, se creará en la web una nueva sección que estará integrada dentro de la estructura ahora existente, en la que se incluirán los documentos estrella de cada mes. En esta nueva sección, al igual que ocurre actualmente, se mantendrán los documentos de los últimos 3 meses. Además de esto, y ya que las referencias de estos documentos estrella también se encontrarán en su correspondiente sección y mes, se incorporarán unos señalizadores parpadeantes para que el usuario pueda reconocer rápidamente de forma visual el documento estrella sin necesidad de dirigirse a la sección propia de este tipo de documentos. Para aprovechar la idea de la metáfora de la estrella, se utilizará una imagen que la represente de forma inequívoca.

7. CONCLUSIONES

A tenor de los primeros resultados obtenidos, parece que este nuevo servicio a sido aceptado por los usuarios y que hay muchas posibilidades de que al cabo de un periodo de tiempo relativamente corto se consolide como un servicio imprescindible para nuestros usuarios, aunque es cierto que se deberían fomentar más aún las labores de publicidad y trabajar en los puntos desarrollados en el apartado anterior para dar un valor añadido a este nuevo servicio.

Por lo que se refiere al mantenimiento del Boletín de Adquisiciones, se puede concluir que no es muy costoso, ya que la mayoría de tareas están automatizadas (ecuaciones de búsqueda guardadas, utilización de macros y uso de plantillas). El único inconveniente de este servicio, es que se debe realizar a principios de mes, ya que hasta que no comience el mes no podemos trabajar las adquisiciones del mes anterior. Sin embargo, es posible realizar las modificaciones en las páginas web del boletín durante el mes en curso, ya que estas modificaciones se pueden guardar en la máquina local en la que se está trabajando sin necesidad de hacerlo accesible a los usuarios a través de la web, con lo que minimizamos el esfuerzo necesario de mantenimiento que se debe realizar a principios de mes.

Este trabajo nos aporta también unas cuantas reflexiones, sobre el modo de plantearse los avances en departamentos que llevan años en funcionamiento. También sobre la adecuación o no de distintos servicios dependiendo de la orientación y dimensión de los centros. Sobre el avance basado en los medios disponibles, así como la posibilidad de retomar actividades más creativas para un profesional, dentro de su disponibilidad.

Es importante insistir en el diseño sencillo de las aplicaciones, porque como destaca Veen: "Descartar conceptos básicos como colores de enlace, distribuciones de páginas, sistemas de navegación y jerarquía visual por *aburridos* o *vulgares*, es lo mismo que reírse del volante de un coche por considerarlo poco imaginativo". También nos parece oportuno tomar ideas de otros ámbitos, como el estilo editorial para publicitar documentos en centros de documentación.

BIBLIOGRAFÍA

- LYNCH, P.J.; HORTON, S. (1999). *Web style guide: basic design principles for creating web sites*. New Haven: Yale University Press.
- NIELSEN, J. (2001). *Usabilidad: diseño de sitios web*. Madrid: Prentice Hall.
- PICO VILA, D. (2001). *Hipertext i disseny de webs*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- POWELL, T.A. (2001). *Diseño de sitios web: manual de referencia*. Madrid: Osborne McGraw-Hill.
- ROSENFELD, L.; MORVILLE, P. (2002). *Information architecture for the world wide web*. Bijing: O'reilly, 2ª ed.
- SOL, P. DEL; ARENAS, F.M.L.; SAN MARTÍN, W.G.; ARGOMEDO, L.E. (1994). *Knowledge alert: management and technology for the cooperative acquisition and use of periodical publications in Chile*. *Interlending & Document Supply*, vol. 22, n. 2, p. 12-18.
- VEEN, J. (2001). *Arte y ciencia del diseño web*. Madrid: Prentice Hall.

Contactos:

ccortes@ibv.upv.es

fcorumon@ibv.upv.es

RECURSOS DE INTERNET

- AUSTRALIAN COUNCIL OF TRADE UNION. *New library information* [online]. [Melbourne, Australia]: Australian Council of Trade Union, última actualización: mayo 2002 [Última consulta 23 mayo 2003]. Disponible en: <http://www.actu.asn.au/library/new_index.html>
- COL.LEGI D'ARQUITECTES DE CATALUNYA. *Nuevas adquisiciones* [online]. [Cataluña]: Arroba designers, última actualización: 12 junio 2003. [Última consulta: 12 junio 2003]. Disponible en: <<http://www.coac.net/cgi-bin/java.cgi/bibbol1.class?lang=E>>
- INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO. *Novedades de la biblioteca* [online]. [Andalucía]: Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico. [Última consulta: 10 junio 2003]. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/documentacion/biblioteca/boletines_novedades/2002/bolnove23.html>
- LAW SOCIETY, THE. *Library Current Awareness Bulletin* [online]. [U.K.]: The Law Society [última consulta: 5 junio 2003]. Disponible en: <http://www.lawsoc.org.uk/dcs/third_tier.asp?section_id=3654&Caller_ID=>
- UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS. *Boletín de novedades* [online]. Móstoles: Universidad Rey Juan Carlos. [Última consulta: 3 junio 2003]. Disponible en: <http://www.urjc.es/z_files/ac_biblio/mostoles/biblioteca%20electronica/boletin%20de%20novedades/ac01_destino28-2.htm>
- VOCATIONAL AND REHABILITATION RESEARCH INSTITUTE, THE. *Current Awareness Bulletin* [online]. Calgary (Canadá): The vocational and rehabilitation research institute, última actualización: 30 mayo 2003. [Última consulta: 6 junio 2003]. Disponible en: <<http://www.vrri.org/cbindex.htm>>