

EL ACCESO A LA INFORMACIÓN EN UN CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

MARGARITA TORREJÓN LASHERAS

Centro de Documentación de Cáritas Diocesana de Zaragoza

ESQUEMA

1. Introducción
2. El Centro de Documentación de Cáritas Diocesana de Zaragoza
 - 2.1. Historia
 - 2.2. Fondos
 - 2.3. Usuarios
3. El tratamiento de la información
4. La informatización del Centro de Documentación
5. Conclusiones

1. INTRODUCCIÓN

Dentro de las tareas que desarrolla Cáritas el Programa de Estudios y Documentación ocupa un lugar muy destacado y así lo atestiguan las numerosas investigaciones que, desde hace años, elabora y presenta a la opinión pública.

Todas estas investigaciones y estudios le permiten conocer mejor la realidad, y por lo tanto, una intervención social más eficaz.

El Programa de Estudios y Documentación, elaborado por los Servicios Centrales de Cáritas Española, en Madrid, es asumido por las Cáritas Diocesanas que integran la Confederación y como consecuencia de todo ello nacen, en primer lugar en Cáritas Española, y después en otras Cáritas del resto del Estado, los Servicios y Centros de Documentación.

Estos Centros se caracterizan por tener una doble función: a la vez que un recurso interno de la propia institución para atender a sus fines (investigación, estudios, formación...) es también un recurso para aten-

der al, cada vez más, numeroso público que necesita conocer y estudiar los temas que se tratan en estos Centros de Documentación.

2. EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE CÁRITAS DIOCESANA DE ZARAGOZA

2.1. *Historia*

Este Centro se crea en 1987, después de que empezara a funcionar el Servicio de Documentación de Cáritas Española en Madrid. Nace para dar respuesta a una serie de necesidades de estudio y formación para los propios integrantes de la Institución y como apoyo para los Programas de Actuación que se llevan a cabo en Zaragoza en diferentes aspectos de la problemática social: marginación, pobreza, toxicomanías, minorías étnicas, paro, tercera edad...

Poco tiempo después de su creación se abre al público, al detectar que en Zaragoza hay pocos centros que se dediquen a esta temática tan concreta dentro del amplio campo de la Sociología: estudiantes e investigadores son los usuarios principales.

El Centro de Documentación está ubicado en los locales de Cáritas Diocesana en Plaza de la Seo, 6; cuenta con 20 puestos de lectura, un fondo bastante amplio del que luego se hablará, una documentalista al frente del mismo y con un horario de apertura bastante amplio para cubrir las demandas de los usuarios. En los cuatro años de funcionamiento se ha constatado que el número de usuarios ha aumentado de forma importante, lo cual reafirma la necesidad de que existiera un centro de estas características en esta ciudad.

2.2. *Fondos*

Cuando el Centro se crea, se parte de la documentación existente en ese momento en la Institución: materiales que se habían ido reuniendo y conservado desde que Cáritas comenzó a funcionar en los años 40. Fundamentalmente son libros y publicaciones periódicas editados por Cáritas Española; también hay algunos de otras procedencias y sobre todo hay gran cantidad de documentos sueltos, literatura gris y muchos otros elaborados por Cáritas de Zaragoza sin publicar.

A todo este Fondo inicial habría que añadir el procedente de un Centro de Documentación sobre transeúntes que funcionó durante escaso período de tiempo en la propia Cáritas Diocesana y que estaba constituido fundamentalmente por monografías y alguna publicación periódica.

En estos momentos el fondo está constituido por unas 4.000 monografías, unos 3.000 documentos, 150 publicaciones periódicas, 4 publicaciones oficiales, 4 periódicos diarios locales y un vaciado de toda la prensa nacional que se nos remite cada 15 días; se cuenta también con abundantes materiales audiovisuales referidos a la temática que se contempla en el Centro.

Las materias dominantes son, lógicamente, aquellas que tienen una mayor relación con el trabajo de Cáritas; podríamos decir que es un Centro de Documentación de Servicios Sociales, en el sentido más amplio, pues se contemplan temas que van desde Servicios Sociales, a Bienestar Social, Trabajo Social, Política Social, etc., temas de Sociología, Sociografía, Estadística, Economía, Demografía y sobre todo el amplio campo de lo que denominamos Servicios Sociales especializados: pobreza, juventud, infancia, tercera edad, mujer, paro, toxicomanías, transeúntes, prostitución, deficiencias, etc. Junto a todo esto aparecen temas como SIDA, Geriátrica, Psiquiatría, etc., además de disponer de un fondo importante de Psicología, Educación, Animación Sociocultural, Terapias..., etc.

2.3. *Usuarios*

Como Centro de Documentación perteneciente a una Institución, el primer tipo de usuario que nos aparece es el profesional de la propia Institución para el que el Centro se convierte en obligado lugar de referencia para sus trabajos de investigación, de información y de formación y reciclaje permanente.

Son estos profesionales los que, necesitando una información puntual y rápida para su trabajo diario, acuden al Centro de Documentación diseñándose para cada uno de ellos un perfil previamente elaborado en base a la especialización que le es propia.

También hay que dejar constancia del apoyo fundamental que el Centro supone para todas las investigaciones y estudios que a nivel institucional se realizan cada año. Dichas investigaciones tienen como punto de partida al conocimiento previo de toda la información recopilada, clasificada, analizada y almacenada en el Centro de Documentación.

Ya se ha dicho antes que en Zaragoza no existía un Centro de estas características pues aunque las Bibliotecas de las Escuelas de Trabajo Social prestan un servicio importante a los alumnos, aquéllas no contemplan dentro de sus funciones ni de sus fondos las características que presenta un Centro de Documentación: la información puesta al servicio del usuario de forma ágil y veloz y la variedad y exhaustividad de su fondo documental.

El Centro de Documentación de Cáritas se ha convertido a lo largo de su corta existencia en el centro de consulta obligado para la elaboración de trabajos académicos de muchos estudiantes de Trabajo Social de esta ciudad.

Otro capítulo dentro de los usuarios estaría formado por los investigadores que realizan sus trabajos en campos que le son propios a Cáritas. Son varias las tesis doctorales que han comenzado en este Centro de Documentación su andadura.

Por último añadir el numerosísimo grupo de usuarios procedentes de las Enseñanzas Medias para los que este Centro es a la vez un instrumento importante de información y de consulta sobre muchas áreas de la problemática social que les son bien conocidas: drogodependencias, paro, tiempo libre... etc.

En un Centro de Documentación de estas características es muy importante la labor desarrollada por el/la documentalista que ha de tener un talante especial, pues la comunicación con el usuario es mucho más directa que en cualquier otro centro, sea biblioteca o archivo. El usuario llega la mayoría de las veces buscando algo que en otros lugares no ha encontrado y es entonces cuando el/la documentalista toma como propio el problema del usuario ayudando a realizar búsquedas demandadas, sea de forma manual en los catálogos existentes, sea en la base de datos del Centro de Documentación, sea orientando hacia otras fuentes de información. El usuario ha de encontrar siempre lo que busca y será tarea fundamental del profesional de la documentación ayudarle en esta dirección.

Creemos que el trabajo fundamental del documentalista no es sólo recopilar, registrar, clasificar... etc., sino hacer accesible la información al usuario; difundir, transmitir, comunicar son funciones esenciales.

3. EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Uno de los problemas más complejos en un Centro de Documentación de estas características es la variedad y diversidad de documentos que llegan. Hemos de tener en cuenta que la documentación recogida no es sólo la procedente del exterior sino la generada por la propia Institución: informes, estudios, dossiers, etc. La accesibilidad fácil, rápida y puntual es el principal problema a resolver; facilitar la recuperación de la información almacenada es el primer imperativo para el documentalista, tanto para los usuarios de la propia Institución como para todos los que llegan del exterior.

Otro problema añadido a los anteriores es la selección documental:

escoger los documentos más eficaces y oportunos para los usuarios entre la infinidad de publicaciones que aparecen diariamente y sobre todo conseguir documentos no publicados, literatura gris en general, que suelen contener, con frecuencia, una información más demandada por el usuario que la que ya está publicada.

En cuanto al análisis documental en el Centro se han seguido para descripción y catalogación las normas imperantes en este momento (Reglas de Catalogación, tomos I y II) y las ISBN (NBM). Para la clasificación se ha seguido la CDU para monografías y para el resto de la documentación clasificaciones tomadas del Tesouro de Servicios Sociales (Madrid: INSERSO, 1986).

Uno de los problemas que queremos constatar aquí es el tema de la indización en un Centro tan específico como éste. Dada la procedencia y la temática tan especializada y dado también que este Centro recoge la producción de la propia Institución no hemos encontrado un Tesouro que resuelva todos los problemas. Hemos usado el anteriormente citado del INSERSO y un listado de materias de Servicios Sociales que se está elaborando por parte de un grupo de profesionales de Barcelona y Madrid. También hemos seguido los listados de materias y palabras-clave que elabora periódicamente Cáritas Española para uso interno de la Institución.

A pesar de todo ello, no hemos resuelto el problema del todo. Cada día aparecen nuevos términos, nuevas palabras que se incorporan al lenguaje habitual y que por tanto el documentalista ha de incorporarlas también en la indización de sus documentos. No olvidemos que la temática de este Centro es absolutamente viva y cambiante: por ej. palabras como SIDA, tercera edad, toxicomanías, ludopatía se han incorporado recientemente al lenguaje de la calle.

El almacenamiento de la información, una vez realizado el análisis documental, se venía haciendo hasta ahora por medio de los catálogos tradicionales: alfabético de autores, materias y sistemático; en estos momentos, con la introducción del ordenador en el Centro de Documentación, el soporte es ya de tipo informático aunque de momento se mantiene el soporte en fichas de papel tradicionales. Progresivamente y una vez que toda la información esté en la memoria del ordenador se tenderá a realizar las búsquedas documentales por medios informáticos.

Un aspecto que nos interesa resaltar es el acceso a la información y la difusión documental. Ya ha quedado dicho más arriba que la rapidez y el fácil acceso a la documentación son tareas esenciales del Centro de Documentación, por tanto la difusión documental se impone como tarea esencial. En el Centro de Documentación de Cáritas se plantea en estos niveles:

— Difusión general para todos los usuarios del Centro en forma de Boletines de Sumarios, Boletines bibliográficos, Boletines de Resúmenes, etc., elaborados por el propio Centro.

— Difusión Selectiva de la Información para los profesionales de la Institución, en base a un perfil de demanda diseñado de antemano.

En todo momento se considera la posibilidad de la existencia de consultas directas al documentalista, de orientaciones sobre un determinado tema y se presta toda la ayuda necesaria para que los usuarios puedan acceder fácilmente a la información demandada.

4. LA INFORMATIZACIÓN DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE CÁRITAS

Desde enero de este año 1991 se ha comenzado un proceso de informatización de los fondos, dado el creciente volumen de los mismos y la necesidad de prestar un mejor servicio a los usuarios.

El Programa elegido para llevar a cabo dicha informatización ha sido el CDS/ISIS, mini-micro, versión 2.0, proporcionado gratuitamente por la UNESCO a través del ICYT. Este Programa implantado en un ordenador personal APD de 640 K de base memory cubre de momento las necesidades del Centro. Como se observará por los cuadros adjuntos el menú es bastante amplio y permite unas búsquedas fáciles y bastante exhaustivas.

En estos momentos, julio de 1991, hemos introducido unos 1.000 registros que componen una base de datos que en el plazo de 1 año esperamos que contenga todos los documentos del Centro, unos 7.000 en la actualidad.

Micro CDS/ISIS. Versione 2.0

- L Cambiar idioma de diálogo
- C Cambiar base de datos
- S Búsqueda
- E Entrada de datos
- D Definición base de datos
- I Utilitarios del archivo invertido
- P Clasificación e impresión
- H Utilitarios del sistema
- M Utilitarios archivo maestro y intercambio datos
- A Programación

X- Salida a MSDOS

Program ISIS. Mantenimiento base de datos. Menú SXE1

- L Cambiar idioma de diálogo
- W Seleccionar hoja de trabajo
- N Crear un nuevo registro
- E Editar un registro o un rango
- R Modif./rev. elementos de busq.
- D Definir valores standard
- P Recuperar última modificación
- C Blanquear valores standard
- M Mostrar próximo MFN a asignar
- X Fin entrada de datos

Program ISIS. Búsqueda de Datos. Menú SXGEN

- L Cambiar idioma de diálogo
- B Lectura del archivo maestro
- T Visualizar términos diccionario
- S Formulación de búsqueda
- D Visualizar resultados búsqueda
- G Ejecutar búsqueda anterior
- F Cambiar formato de pantalla
- R Revisar formulaciones búsqueda
- X Salida

5. CONCLUSIONES

1. Un Centro de Documentación, por pequeño que sea, debe tender a prestar un servicio lo más rápido, eficaz, puntual y pertinente posible.
2. Facilitar el acceso a la documentación y a la información es la tarea fundamental del documentalista a prestar a los usuarios.
3. En estos Centros pequeños se siente una cierta sensación de soledad, de aislamiento. Sería necesario coordinar esfuerzos, potenciar reuniones y encuentros de los profesionales que trabajamos en los mismos.
4. El documentalista ha de tener siempre un talante abierto y receptivo, capaz de ayudar al usuario, de informarle, de orientarle. El trato personal correcto, afable y cercano es lo que más valora el usuario que se acerca a un Centro de estas características.

BIBLIOGRAFÍA

- AMAT NOGUERA, Nuria. *Documentación científica y nuevas tecnologías de la información*. Madrid: Pirámide, 1987. *Técnicas documentales y fuentes de información*. Barcelona: Bibliograf, 1978.
- COLL-VINENT, Robert. *Información y poder: el futuro de las bases de datos documentales*. Barcelona: Herder, 1988.
- CURRÁS, Emilia. *La información en sus nuevos aspectos*. Madrid: Paraninfo, 1988.
- ISBD (G) *Descripció bibliogràfica normalitzada internacional general*. Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, 1983.
- ISBD (NBM) *Descripció bibliogràfica normalitzada internacional per a documents no-llibres*. Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, 1988.
- JIMÉNEZ GARCÍA, Tomás. *Manual de uso de la aplicación de automatización de bibliotecas «IBERMARC»*. Murcia: Universidad, 1988.
- REGLAS de Catalogación. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988. 2 Volúmenes.
- REYNOLDS, Dennis. *Automatización de bibliotecas*. Madrid: Pirámide, 1989.
- SANS, Carme (et al.). *Listado de materias para Servicios Sociales*. Sin publicar.
- TEDD, Lucy A. *Introducción a los sistemas automatizados de bibliotecas*. Madrid: Díaz de Santos, 1988.
- TESAURO de Servicios Sociales. Madrid: INSERSO, 1986.