

# De **Madrid** a *Estados Unidos*

El Centro de Recursos Informativos de la Embajada de EE.UU.



*La información a la que hoy podemos acceder es cada vez más abundante y los libros no son el soporte estrella de las bibliotecas, por lo que debemos adaptarnos a esos cambios ya vertiginosos. Un buen ejemplo de adaptación –no sólo por parte de la biblioteca sino también de sus profesionales– lo tenemos en el IRC (Centro de Recursos Informativos) de la Embajada de EE. UU. en Madrid.*

### Breve introducción histórica: el *Washington Irving Center*

Nuestro *Centro de Recursos Informativos* —al que a partir de ahora llamaremos *IRC*, que es como nosotros lo conocemos, por sus siglas en inglés— es el heredero directo del conocido *Washington Irving Center*, que durante tantos años acogió a miles de estudiantes e investigadores españoles interesados en conocer lo que sucedía fuera de nuestras fronteras. El *Washington Irving Center* fue un referente de la cultura de EE. UU. en nuestro país, un pequeño resquicio abierto al mundo, especialmente durante los años del franquismo, cuando tan poca información llegaba del exterior. Además de una bien surtida biblioteca, en la que el lector podía acceder a los libros directamente y llevárselos prestados a casa, se organizaban mesas redondas con personajes de interés, conferencias, conciertos, películas y exposiciones de arte norteamericano, hasta que desapareció como tal centro cultural hace aproximadamente unos 10 años. A su vez, el *Washington Irving Center* tiene su antecedente histórico en la primera biblioteca que el gobierno de EE. UU. abrió en Madrid en 1942. Pero no vamos a abordar en estas páginas una historia de casi 65 años.

### La transformación de una biblioteca tradicional en un centro de recursos informativos

En estos últimos diez años los cambios no han dejado de sucederse en las bibliotecas pertenecientes a embajadas y consulados de EE. UU. en Europa occidental. Las grandes transformaciones que han experimentado las bibliotecas de embajadas han sido provocadas por las nuevas tecnologías o, mejor dicho, facilitadas por ellas. El *Washington Irving Center* no escapó a esa corriente y se adaptó a los nuevos tiempos según el siguiente programa:

- Eliminación completa del servicio de préstamo de libros.
- Expurgo, y posterior donación, tanto de la colección destinada a

préstamo como de obras de referencia.

- Reducción de la afluencia de público por medio de un sistema de cita previa.
- Establecimiento de criterios estrictos de selección de usuarios, basados en la colección resultante del expurgo.
- Eliminación del registro de usuarios y de los carnés de lector.
- Reducción masiva del espacio dedicado a libros y a sala de lectura.
- Eliminación del mobiliario inútil, sobre todo de los estantes de libros.
- Finalización de las adquisiciones de libros para préstamo.
- Refuerzo de la colección de referencia, por áreas temáticas de interés.
- Refuerzo de los servicios de información y referencia, frente a las tareas tradicionales de préstamo y lectura.
- Reestructuración del funcionamiento de la biblioteca: nueva redacción de las tareas del personal para ajustarlas a la nueva situación.
- Cambio drástico en la proporción de información impresa y *online*, a favor de esta última.
- Reducción del tiempo dedicado por el personal a adquisiciones y catalogación y ampliación de las labores de referencia.
- Mejora de la forma de localizar y distribuir la información.
- Cambio de imagen del *Washington Irving Center* tanto entre los usuarios habituales del centro como entre el personal de la Embajada.
- Adaptación de las responsabilidades del director de la biblioteca a las nuevas funciones de un centro de recursos informativos.

Todos estos pasos se fueron dando, uno tras otro, hasta que se produjo la primera reducción de tamaño a finales de 1997; el *Washington Irving Center*, que ocupaba una planta completa de 800 m<sup>2</sup> de un edificio anexo a la Embajada, situado en el número 52 del Paseo de la Castellana, pasó a ocupar tan solo 100 m<sup>2</sup>, en los que se incluía una sala de lectura compartida con otra sección. El *Washington Irving Center* se ha reducido en tamaño

real, pero ha crecido en tamaño virtual. Y sigue accesible a través del correo electrónico [irc@embusa.es](mailto:irc@embusa.es) o del teléfono 915872528, como antes, ofreciendo información de primera mano sobre EE. UU.; no en vano una de las tareas más importantes del viejo *Washington Irving Center* era el servicio de referencia de tema estadounidense, para el que hoy día contamos aún con más recursos que entonces.

### El Centro hoy día: la información al servicio de la Diplomacia Pública

A finales de 2003, por motivos relacionados tanto con el funcionamiento interno, como por cuestiones de seguridad tras el 11 de septiembre, el centro se trasladó al interior del edificio de la propia Embajada. Una de las consecuencias inmediatas del traslado a la Embajada fue una mayor integración del IRC en los programas habituales de la Sección de *Public Affairs*, que se dedica a asuntos de cultura, educación y prensa, así como un incremento del número de usuarios internos. Ello trajo aparejado un crecimiento en el número de peticiones de información sobre España por parte del personal de la Embajada, lo que se tradujo en un considerable aumento de nuestras relaciones con bibliotecarios y documentalistas españoles.

Al estar dentro de la Embajada se hizo también más evidente la indudable labor de respaldo del IRC a la diplomacia pública, que se dedica a las relaciones establecidas por el gobierno de un país con el público de otro país, en lugar de con su gobierno. Así pues, los objetivos primordiales de la diplomacia pública según fuentes clásicas son: “entender, informar, e influenciar” especialmente a aquellos que establecen políticas o son capaces de influir en la opinión pública, en asuntos clave para los intereses de EE. UU. Y un centro de recursos informativos tiene mucho que decir, particularmente en cuanto a informar. Según reza la misión del IRC, su objetivo general consiste en “identificar y diseminar información adecuada y actualizada sobre la política oficial del gobierno de

EE. UU., y sobre las instituciones, personajes y valores sobre los que se asientan tales políticas”, aunque, más en particular, los temas concretos sobre los que el IRC trabaja son aquellos fijados para cada Embajada por medio de un Plan Estratégico que define los objetivos anuales específicos para cada país. El IRC utiliza los medios más económicos y más adecuados a la infraestructura tecnológica disponible en España a la hora de localizar y diseminar la información. En la práctica, la identificación y difusión de información sobre EE. UU. va más allá de lo establecido como objetivo prioritario del IRC, ya que se responde a casi todas las necesidades de información sobre EE. UU. que nos plantea el público español.

### Una biblioteca especializada

Podríamos definir el IRC como una biblioteca especializada en asuntos de EE. UU., dotada de una amplísima colección *online* sobre aspectos variados de la sociedad y la política estadounidense, que cuenta con cuatro especialistas para llevar a cabo labores de referencia e investigación para sus usuarios, así como de diseminación selectiva de información. Como veremos un poco más adelante, los usuarios del IRC pertenecen tanto al personal de la Embajada como al público español interesado en recibir información sobre EE. UU. En ese sentido tiene

una doble función: la de biblioteca corporativa para la audiencia interna y la de centro especializado en información de EE. UU. para la audiencia externa.

Los usuarios externos más habituales del IRC son periodistas, representantes del mundo académico, profesores, investigadores, estudiantes, instituciones oficiales, partidos políticos, ONGs, asociaciones, fundaciones, empresas y también el gran público; la mayoría de los usuarios accede a nuestros servicios por teléfono o correo electrónico, incluidos los propios empleados de la Embajada. Del mismo modo, en la mayoría de los casos la información se facilita al usuario por teléfono, correo electrónico, correo ordinario, o fax, aunque se puede acceder al centro en caso de necesidad, concertando una cita. Una particularidad del funcionamiento del IRC es que los recursos electrónicos no están disponibles para uso directo del público, sino que son los documentalistas quienes acceden a la información y la entregan después al usuario final; ello conduce a que el número de visitantes al IRC sea escaso.

La identificación y distribución de información que realizamos desde el IRC abarca diversos formatos:

- lo que se conoce como *quick reference* (responder a preguntas sencillas con rapidez),

- tareas habituales de búsqueda e investigación más a fondo sobre determinados temas,
- recopilación, selección y empaquetado de información,
- elaboración de *dossiers* completos sobre determinados asuntos,
- elaboración de productos informativos específicos a partir de fuentes primarias (por ejemplo resúmenes de opinión pública),
- redacción de informes originales basados en el esfuerzo investigador,
- diseminación selectiva de información en sus diversas vertientes y distintos formatos,
- elaboración de información para colgar en la página web de la Embajada, incluida una publicación en inglés para jóvenes.

Pero aún hay más, ya que también proporcionamos información a través de:

- charlas para estudiantes universitarios (especialmente de periodismo, comunicación, y biblioteconomía) y
- la identificación de expertos estadounidenses sobre temas de interés mutuo que invitamos a hablar/informar, tanto en persona como por medio de videoconferencia.

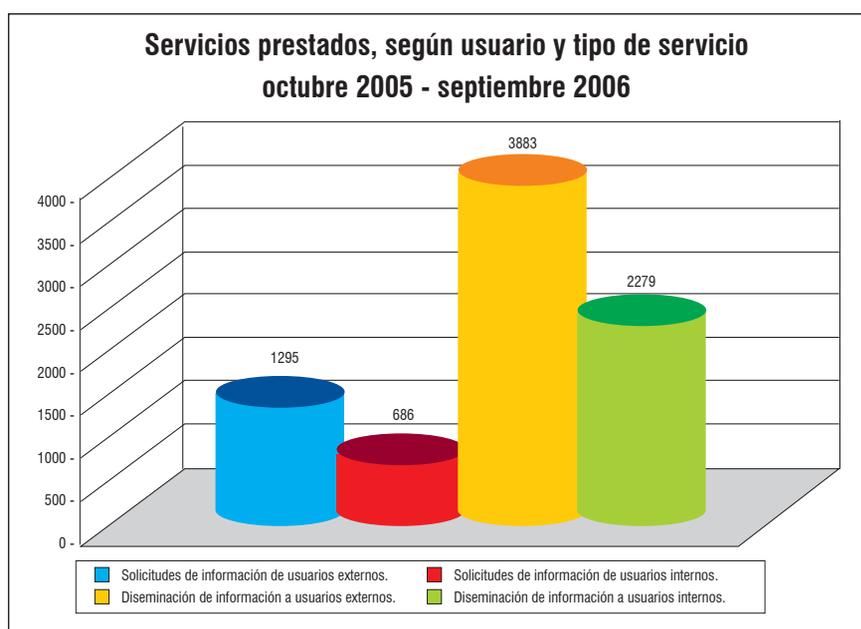
Como es fácilmente imaginable, el medio/formato del mensaje varía en función de la información en sí y del destinatario final, como podemos ver en la siguiente tabla:

Usuarios más habituales	Distintos tipos de servicios informativos							
	Servicios de referencia e investigación	Dossiers temáticos de información	Informes por encargo	Información colgada en nuestra web	DSI	Ponentes expertos en temas de EE.UU.	Charlas para estudiantes (universidad)	Zoom: Publicación <i>online</i> para jóvenes
Instituciones oficiales y gobierno central	X	X		X	X	X		
Partidos políticos	X	X		X	X			
Instituciones oficiales locales	X	X		X	X	X		
Instituciones relacionadas con la defensa	X	X		X	X	X		
Instituciones educativas y académicas	X	X		X	X	X	X	X
Medios de comunicación	X	X		X	X	X		
Centros de estudios, Think-tanks	X	X		X	X	X		X
Asociaciones, Fundaciones y ONGs	X	X		X	X	X		X
Empresas	X	X		X				
Estudiantes, investigadores	X	X		X	X		X	X
Público en general	X			X				X
Audiencia Interna	X	X	X	X	X			

*Podríamos definir el IRC como una biblioteca especializada en asuntos de EE. UU., dotada de una amplísima colección online sobre aspectos variados de la sociedad y la política estadounidense.*

Esta tabla evidencia la doble vertiente del IRC que ya habíamos mencionado, tanto respecto a sus usuarios: internos (personal de la Embajada) y externos (público español), como por el tipo de servicio que proporciona: a demanda, como un centro de documentación habitual y Diseminación Selectiva de la Información (DSI) según criterios propios de pertinencia y oportunidad.

Para aquellos interesados en cifras más detalladas sobre la labor del IRC puede ser de interés el siguiente gráfico:



### Recursos materiales e inmateriales

Al igual que el antiguo *Washington Irving Center* se transformó en un Centro de Recursos Informativos, siguiendo el modelo habitual en Europa occidental, el IRC no puede entenderse del todo sin hacer referencia a los otros centros similares que hay en las embajadas y consulados de EE. UU. en el mundo, ya que ello nos hace únicos, especialmente en cuanto al tipo de recursos que tenemos al alcance de la mano, y no solo

me refiero a recursos materiales. Además de tener acceso por medio de tarifa plana a más de 5.000 bases de datos comerciales especializadas en EE. UU., desde publicaciones periódicas a legislación, pasando por estudios especializados, biografías, artículos de revistas de todo tipo, etc., el personal del IRC se beneficia de las negociaciones que se llevan a cabo en Washington para conseguir mejores precios en los contratos con proveedores comerciales, ya que la negociación se basa en que hay más de 150 centros similares en todo el mundo, lo que otorga gran capacidad de presión.

El personal del IRC cuenta con acceso a recursos *inmateriales* como el consejo de los colegas de otros países que pueden haber pasado por cuestiones similares; para ello contamos con varias listas de correo que sirven de foro donde compartir dudas y buscar soluciones en común. Además tenemos el recurso final a un cuerpo de documentalistas especializados en EE. UU. que llevan a cabo una determinada búsqueda, en el caso de que hayamos agotado sin fruto nuestros re-

ursos. Otra particularidad es que contamos con coordinadores regionales, también bibliotecarios, que supervisan las labores de los profesionales de los distintos Centros de Recursos Informativos de una determinada zona geográfica. Estos coordinadores regionales se encargan de facilitar que se comparta la información “en abstracto”, y de que las buenas prácticas de algunos centros se extiendan a otros, pero también de que se compartan los productos informativos materiales, de manera que un producto pueda ser reconvertido para su uso en otro lugar, con pequeñas adaptaciones. Lo mismo sucede con los productos informativos que elaboran en EE. UU. los documentalistas de la Oficina de Programas Informativos; en España podemos usarlos, distribuirlos, reutilizarlos, transformarlos y amoldarlos a las necesidades locales, con el consiguiente ahorro de tiempo y esfuerzo de nuestro personal bibliotecario.

Ya que se ha mencionado que tenemos acceso a más de 5.000 bases de datos comerciales, no me gustaría dejar pasar la ocasión de mencionar algunas de las más usadas por el personal del IRC: *Lexis-Nexis*, *Factiva*, *Academic Research Library* de ProQuest, *Wilson Biographies*, *Gallup Polls*, *Federal News Service*, *Leadership Directories*, etc. Y unas pocas de recursos españoles, como los diarios *ABC*, *El Mundo* y *El País* y la Agenda Global de *EFE*.

En comparación con la gran cantidad de información electrónica que tenemos, contamos con una colección impresa de unos 800 títulos de referencia y tan solo un puñado de suscripciones a publicaciones periódicas en papel, cuatro de ellas de interés general para la audiencia interna como son *The Atlantic Monthly*, *The New Yorker*, *Art in America* y *Foreign Affairs*, el resto

*Nuestros recursos electrónicos no están disponibles para uso directo del público, sino que son los documentalistas quienes acceden a la información y la entregan después al usuario final.*

corresponde a títulos de revistas especializadas en biblioteconomía y documentación como *Mi Biblioteca*, *Educación y Biblioteca*, *El Profesional de la Información*, *Revista Española de Documentación Científica* y las norteamericanas: *American Libraries*, *Computers in Libraries*, *Online*, *Searcher*, *Library Journal*, *The Cyberskeptical's Guide to Internet Research*, y *Journal of Education for Library and Information Science*. Por último quiero también recordar que el gobierno de EE. UU. tiene una larga tradición de colgar información en Internet, con lo que nuestra labor de búsqueda resulta más sencilla por ese motivo.

### El plan estratégico anual

El funcionamiento del IRC se gobierna por un Plan Anual con distintos epígrafes que son comunes para la mayoría de los Centros de Recursos Informativos de embajadas y consulados de EE. UU. en el mundo; dichos epígrafes versan sobre los siguientes asuntos:

- **Objetivos:** definición de los objetivos prioritarios del IRC.
- **Enlace con el Plan Estratégico de la Embajada y objetivos específicos en el campo de la Diplomacia Pública.**
- **Proyectos:** plan anual detallado, con mención de la fecha de realización prevista y del responsable de su gestión.
- **Entorno tecnológico del centro y de la infraestructura de telecomunicaciones y tecnología en España.**

- **Audiencia habitual del IRC y descripción de los principales productos informativos.**
- **Recursos informativos para el año en curso y presupuesto (este año el monto de los recursos informativos pagados localmente asciende a unos 26.000 euros, el resto se financia desde EE. UU.).**
- **Personal:** breve descripción del trabajo, de la trayectoria profesional y de la formación que han recibido.
- **Formación:** descripción de las necesidades de formación del personal y sugerencias específicas para el año en curso.

Este plan anual resulta una herramienta esencial de gestión que nos permite después evaluar nuestro trabajo a lo largo del año. Esta tarea de autoevaluación se complementa con los distintos informes que elaboramos sobre cada programa que hacemos, en particular, y con un informe mensual que resume nuestro trabajo a lo largo del mes.

### Constante esfuerzo de adaptación

La tarea de escribir una breve semblanza sobre nuestro Centro de Recursos Informativos a través de estos últimos años, me ha conducido a reflexionar sobre los profundos cambios que ha sufrido nuestro centro y nosotros mismos como bibliotecarios. Es indudable que nuestra profesión exige un constante esfuerzo de reciclaje y adaptación, incluso más que otras, ya que formamos parte del colectivo afectado directamente por la

actual vorágine tecnológica. Recientemente he estado en contacto con profesores estadounidenses que comentaban el cambio radical que están sufriendo los planes de estudios de Biblioteconomía y Documentación en EE. UU. y he visto, con agrado, que muchas de las cosas que ellos pintan como esenciales para el futuro, forman parte ya de nuestro trabajo cotidiano: los documentalistas del IRC utilizamos herramientas de gestión, de evaluación y de mercadotecnia, pero también somos auténticos *creadores de contenidos*, ya que además de seleccionar la información pertinente dentro del marasmo informativo que amenaza con fagocitarnos, la organizamos, la reelaboramos, la resumimos, la adaptamos a las necesidades específicas de cada usuario, la *pre-digerimos* para ellos, y hasta podría decirse que transformamos *información en bruto* en *conocimiento enlatado* listo para su uso; si se me permite una pequeña broma infantil, los documentalistas debemos estar en la línea del *Enano Saltarín*, personaje capaz de hilar la paja hasta convertirla en oro.

Bromas aparte, todo esto, y mucho más, es labor de bibliotecarios, por eso considero que los retos que afrontamos como profesionales de la información no han de ser recibidos con paraguas y botas de agua, como si de negros nubarrones se tratara, sino más bien como brisa fresca que presagia caminos de futuro y oportunidades para crecer. ■

**AUTORA:** Olmo, María Jesús del.

**FOTOGRAFÍAS:** IRC (*Information Resource Center*, Embajada de EE. UU. en Madrid).

**TÍTULO:** *De Madrid a Estados Unidos. El Centro de Recursos Informativos de la Embajada de EE. UU.*

**RESUMEN:** En este artículo se expone la evolución que ha sufrido el antiguo *Washington Irving Center* hasta llegar a convertirse en un centro de documentación especializado en asuntos estadounidenses, el IRC (*Information Resource Center*). Se explican los servicios que ofrece, el tipo de información que suministra y la manera de transformar esa información para adaptarse a los nuevos tiempos y a las nuevas necesidades de sus usuarios.

**MATERIAS:** Gestión Documental / Recuperación de la Información / Centros de Documentación e Información / Bibliotecas Especializadas / Gestión de Centros de Documentación e Información.