

# *Las fuentes documentales para el diseño y fundamentación de un proyecto de intervención social*

Arantxa Mendieta

*SIIS, Centro de Documentación*

“¡no inventemos la pólvora!”

## **Introducción**

Últimamente se oye hablar mucho sobre la sociedad de la información, se dice que vivimos la era de la comunicación, se nos recuerdan continuamente los increíbles cambios que las nuevas tecnologías producen en nuestras vidas, el impacto que Internet tiene en nuestro modo de entender el mundo...

El espectacular avance de la ciencia y las nuevas tecnologías, han provocado un desarrollo tal en la producción de documentos en las últimas décadas, que ha dado nombre a la época que vivimos, bautizándola como Sociedad de la Información.

Obviamente la importancia y la utilización de la información no son nuevas. La archiconocida expresión de que “información es poder” no es nueva, de hecho parece que la pronunció Francis Bacon allá por el siglo XVII [aunque él habló concretamente de que “el conocimiento es poder”].

Pero es que la información ha cambiado... y mucho.

En el presente capítulo se realiza una revisión sobre la cuestión de la información como base para la fundamentación de proyectos sociales, partiendo de la premisa de la necesidad de conocer otras experiencias para no repetir errores y avanzar sobre lo ya conocido. De ahí la expresión “no inventemos la pólvora”, si ya ha sido inventada.

## **Se produce mucho... pero de verdad**

Uno de los riesgos de la Sociedad de la Información es la abundancia de datos que no producen conocimiento. El primer toque de alerta vino de la mano de UNESCO que ya en 1971 publicó el “Estudio sobre la realización de un sistema mundial de información científica” (UNISIST, 1971) donde se señala una serie de datos que resultan especialmente ilustrativos:

- Hubo que esperar hasta 1750 para que el saber acumulado en la época de Cristo pudiera ser doblado.
- Una nueva duplicación del saber llegó 150 años después, en el año 1900.
- La tercera multiplicación se desarrolló entre 1900 y 1950.
- Mientras que la cuarta multiplicación se desarrolló íntegramente en el transcurso de la década de los años 50.

Los datos son realmente impresionantes, sobre todo porque en esta época, las nuevas tecnologías, que son el verdadero motor de la revolución de la información, estaban aún en pañales, eran prácticamente inexistentes.

En esto, llegó en 2000 un nuevo estudio que se convirtió en un referente sobre el tema. Se trata del estudio de los investigadores Lyman y Varian (2000;2003) de la Universidad de Berkeley que en 2000, en su informe "How Much Information" desarrollaron un modelo para cuantificar la información disponible a escala mundial, en todos los soportes existentes. El estudio se actualizó en 2003, pero teniendo en cuenta el crecimiento exponencial de Internet, podemos dar por cierto que los datos se habrán quedado muy pequeños. En todo caso, son impresionantes:

- La producción mundial de información ronda los 800 MB por persona y año.
- esto quiere decir que anualmente, se produce información equivalente a 100.000 folios por cada habitante del planeta.
- lo que es lo mismo, significa que en el mundo se están produciendo 72.000 millones de folios a la hora.

Las cifras son tan grandes que resultan casi inabarcables. Pero se trata de un volumen de información mucho más grande de lo que parece a simple vista. Imaginemos que un folio de información tiene un tamaño equivalente a un garbanzo. Bien, pues con 72.000 millones de garbanzos, podríamos llenar hasta arriba un auditorium de los grandes, como el Royal Albert Hall de Londres. Y eso, cada hora.

Uno de los apartados del estudio se dedicó especialmente a Internet. En apenas quince años, Internet ha pasado de ser una curiosidad para investigadores de la comunicación y las redes, al medio de comunicación de mayor alcance de la historia y lógicamente el de mayor crecimiento. El estudio cifró en cerca de 12.000 millones las páginas web que habría en el Internet visible. El crecimiento se estimó en 11 millones de nuevas páginas web/día.

Hablamos de Internet visible en contraposición al denominado Internet Invisible u Oculto que según estimaciones recientes, podría multiplicar por cerca de 500 veces esta cantidad. Toda esa área negra, oculta, aglutina el conjunto de recursos únicamente accesibles a través de algún tipo de formulario específico, suscripción o contraseña, y que, por tanto, no se pueden recuperar mediante búsquedas en los buscadores convencionales.

Por lo tanto, se puede afirmar que esto genera un nivel de utilización enorme. Se calcula que al día se realiza más de 300 millones de búsquedas sólo en los principales motores de búsqueda (google, yahoo, msn...)

Por otro lado, con relación a los datos más recientes relativos a los registros internacionales de libros y revistas, el ISBN y el ISSN, cabe señalar que:

- Solo en España, el ISBN - base de datos que recopila todos los libros editados en España desde 1972 - cuenta en la actualidad con 900.000 referencias. Solo en 2006, se incorporaron 67.000 libros editados en España. Hay que tener en cuenta que en este cálculo no se incluyen las publicaciones de las administraciones públicas, tesis y demás publicaciones que quedan al margen del circuito comercial.
- En cuanto a las publicaciones periódicas el ISSN (registro internacional de revistas) contaba en 2007 con más de un millón de revistas registradas. El ritmo de crecimiento es de unas 50.000 nuevas publicaciones al año.

Ante este panorama, es lógico que en ciertos ámbitos surja la siguiente duda: si cada vez se genera más información y además cada vez hay más documentos accesibles en Internet y el usuario puede acceder a ella por sí mismo ¿cómo se justifica la existencia de los Centros de Documentación?

Pues la propia pregunta contiene la respuesta: es tal el volumen de información generado, que es imposible, a título individual, estar al tanto de lo que se produce. Sobre esta cuestión vamos a tratar a lo largo del capítulo.

### Práctica profesional basada en la evidencia

Ya hemos visto por tanto que los avances en las nuevas tecnologías han hecho posible la producción y difusión de una cantidad ingente de información. Veamos ahora el impacto que esto tiene en la práctica profesional.

Una de las consecuencias directas de esta explosión informativa es que, en la actualidad, el profesional de cualquier ámbito, incluyendo el de la intervención social, está más formado que nunca, pero debe trabajar a su vez con usuarios más informados que antes y, por tanto, son usuarios más conscientes y reivindicativos con sus derechos y con la atención que reciben.

A este respecto, el sociólogo Anthony Giddens (2000) señala que una de las características de las sociedades tradicionales o premodernas era que las desgracias o accidentes eran frecuentemente atribuidos a causas naturales, intervenciones providenciales, o a la mera casualidad. Por el contrario, en las sociedades occidentales contemporáneas existe un elevado sentido del riesgo, combinado con la creencia de que, en casi la totalidad de los casos, el daño es evitable y cuando se produce, suele ser responsabilidad humana. Y en consecuencia, se ha generalizado la sensación de que la pericia profesional es la clave para minimizar, sino hacer desaparecer el riesgo.

Y es en este contexto donde se ha generalizado la Práctica Basada en la Evidencia (Evidence-based practice). Pero ¿qué es exactamente la Práctica Basada en la Evidencia (PBE)? La PBE, como su nombre indica, propugna que la práctica profesional debe basarse en intervenciones cuya eficacia ha sido contrastada (Trinder, 2000).

En este sentido, el profesional, mediante el uso de la mejor y más actualizada información científica, es capaz de tomar las decisiones profesionales más adecuadas, minimizando el riesgo y optimizando los beneficios de tales decisiones.

Si bien surge en el ámbito de la medicina, la PBE se ha extendido rápidamente a otras áreas. En el terreno particular del Trabajo Social y los servicios sociales, durante los últimos años, y especialmente en el ámbito anglosajón es cada vez más frecuente oír hablar de la PBE, como uno de los pilares básicos de la asistencia social. Hasta el punto de que en los Estados Unidos, Australia, Canadá y el Reino Unido se han creado centros de investigación específicos<sup>1</sup>.

El nuevo paradigma ha generado entusiasmo entre amplios sectores de la profesión, pero también un vivo debate acerca de la transferibilidad de los principios de la PBE a una disciplina, el Trabajo Social, que opera en un contexto de circunstancias sociales particularmente complejas.

Las principales objeciones a la PEB y la réplica a las mismas, siguiendo a Trinder (2000) se podrían resumir en:

1. La PBE no es un método nuevo: los buenos profesionales siempre han consultado la literatura científica.

Réplica: Diversos estudios, sin embargo, han evidenciado que los profesionales de atención directa tienen problemas para acceder a documentos de carácter, en ocasiones, más académico, lo cual justificaría la necesidad de extender la PBE.

---

<sup>1</sup> En 1995 fue creado, en la Universidad de Exeter (Reino Unido), el Centro para los Servicios Sociales Basados en la Evidencia (CEBSS, [www.ex.ac.uk/cebss](http://www.ex.ac.uk/cebss)), y un centro similar ha sido recientemente inaugurado en la Universidad de Flinders, en Australia. En los Estados Unidos, un elevado número de centros, por lo general asociados a una escuela universitaria, trabajan actualmente llevando a cabo y evaluando estudios de investigación sobre intervenciones sociales.

2. La PBE es más un modo encubierto de racionar recursos que de proveer el mejor servicio posible al usuario. Es por tanto un instrumento en poder de las organizaciones para limitar la autonomía de decisión de los profesionales y de las personas usuarias.

Réplica: Sin embargo, esto solo será posible si el profesional no se informa por sí mismo de las novedades que se producen en su ámbito profesional. El trabajador social que está informado de las novedades que se producen, sabrá a ciencia cierta si los cambios propuestos o la ausencia de los mismos está justificada o no.

3. Un tercer bloque de críticas se centran en la existencia de obstáculos materiales y organizativos para la implementación del modelo de la PBE en el área del Trabajo Social.

- La limitación de recursos materiales y la presión bajo la cual suelen trabajar los trabajadores sociales convierten en casi utópica la pretensión de aplicar los principios del PBE (Sheldon y MacDonald, 1999).
- También se ha denunciado las dificultades de aplicar este paradigma en un contexto, el de los servicios sociales, en el que las organizaciones son gestionadas, cada vez más, de acuerdo a criterios cada vez más gerenciales y menos sensibles al juicio crítico del profesional, en las que cada vez es más difícil cuestionar decisiones (Oxman y Flottorp, 2001).
- La complejidad del contexto donde opera el trabajador social, un contexto en el que, con frecuencia, las vidas de los usuarios se ven afectadas por condiciones sociales, culturales, económicas y políticas adversas. En este marco, los efectos de una intervención profesional son mucho menos predecibles que, por ejemplo, los efectos de un cierto fármaco o una intervención quirúrgica (Trinder, 2000).

Réplica: Son precisamente las objeciones de las que acabamos de hablar las que justifican más incluso que en otras disciplinas, la necesidad de aplicar la PBE al Trabajo Social. Es decir, la complejidad del medio social y las cada vez mayores limitaciones de los recursos existentes, constituyen los principales argumentos para apoyar la extensión de la PBE en la intervención social:

- Nadie duda de que la planificación, desarrollo y evaluación de cualquier intervención, debe apoyarse en el conocimiento de experiencias, datos y tendencias lo más actuales posible, tanto en nuestro entorno como a nivel internacional. Y el Trabajo Social no debe ser una excepción a esta regla y debe basar su trabajo de acción directa con los distintos colectivos humanos, en el conocimiento de la realidad y esta también se adquiere a través de las fuentes documentales.
- Siendo los recursos disponibles para la atención cada vez más limitados, tales recursos deben ser empleados sólo en proveer programas e intervenciones cuya eficacia ha sido previamente demostrada.
- En una sociedad cada vez más informada y consciente de sus derechos, la cualificación técnica constituye un requisito fundamental de la práctica profesional.

Desgraciadamente, somos conscientes de que no siempre aquello que nos enseñan la literatura y la investigación es lo que las instituciones quieren o pueden llevar a cabo. Pero no quita para que el profesional desee y exija estar informado.

### **La función de los centros de documentación**

Como sucede con todos los grandes cambios, la explosión documental ha propiciado innumerables ventajas y lógicamente también algunos inconvenientes.

Este es el caso, por ejemplo, de Internet, que aporta beneficios evidentes, pero que presenta algunos problemas concretos. Desde el punto de vista práctico. Podríamos destacar tres problemas principales de cara al acceso directo del usuario a la información en Internet:

- i. Problemas derivados del propio tráfico de la red, que como toda red de comunicaciones cuenta con autopistas, pero también con carreteras comarcales y vecinales, con los consiguientes problemas de circulación;
- ii. Los costes de hardware y de conexión y en último lugar, y
- iii. Volumen inmenso de información. Es cierto que la mayoría de los investigadores desean acceder de forma directa a la información necesaria para desarrollar sus trabajos, sin recurrir, en la medida de lo posible, a bibliotecarios y documentalistas; pero también es cierto, que las posibilidades de información que nos ofrece Internet se acercan cada vez más al infinito, y ello hace que se requiera una experiencia cada vez mayor para obtener búsquedas satisfactorias en un periodo de tiempo razonable. En este laberinto de información, el usuario precisa utilizar un mapa - los productos documentales- o de un guía - el documentalista- (Del Rio, 2006).

También Internet presenta algunos problemas desde el punto de vista cualitativo

- La revolución documental también ha tenido un fuerte impacto en los usuarios, que se ha manifestado Ausencia de controles de calidad. Para la publicación en Internet no existen filtros de calidad como sucede en las publicaciones científicas, en las que se debe superar un proceso de selección y corrección. Quien quiere introducir información en la red, lo hace.
- Rendimiento insatisfactorio de los buscadores generales de Internet. Este rendimiento no es satisfactorio, entre otras cosas, porque no atienden apenas a criterios de calidad para seleccionar los documentos/recursos que muestran. Además, los resultados de las búsquedas suelen ofrecer una cantidad de respuestas abrumadora.
- A ello se añade la existencia de la Internet invisible u oculta, que como decíamos, se estima en 500 veces mayor que la Internet visible y que contiene, por lógica, la información de mayor interés. Gran parte de esta información, permanece oculta para los grandes buscadores generalistas, estudios recientes estiman que la mayoría de motores apenas cubren el 20-25 % del total de webespacio (Notess, 2000). De modo que es totalmente falsa que la afirmación que ahora está tan de moda y que dice que "lo que no encuentra Google, no existe".

a través de diferentes aspectos:

- Acceso ilimitado a una gran cantidad de bibliotecas y Centros de Documentación dispersos en el mundo entero, sin que sea necesario trasladarse físicamente ni estar sujeto a un determinado horario para lograr cualquier tipo de información de carácter bibliográfico.
- Imposibilidad de estar al día. Estar al tanto de las novedades que se producen en su ámbito profesional se ha constituido en tarea humanamente imposible para el profesional a título individual.
- Resulta imprescindible una selección cualitativa de dicha documentación, por parte de Centros de Documentación.

Por parte del Centro de Documentación, estos cambios han producido, lógicamente, un impacto en el funcionamiento y objetivos de las entidades encargadas de la gestión de información:

- La biblioteca en su aspecto más tradicional, no especializado, ha velado por la conservación y el préstamo. Imposibilidad absoluta de recopilar toda la información que se publica. Se impone la necesidad de invertir mayores recursos en las tareas de selección de los documentos de mayor interés.
- Se ha generado la necesidad de invertir mayores recursos en las tareas de análisis cualificado del contenido de los documentos. Tanto por la constante publicación de nueva información, como por la consiguiente reducción de la vida útil de los documentos: el tiempo que pasa entre que un trabajo se publica y éste queda obsoleto se ha reducido enormemente. Los conocimientos se renuevan con tal rapidez que, en el caso de los libros, puede decirse que comienzan a estar caducos en el momento mismo de su publicación respecto a los artículos del mismo tema.
- Finalmente, se produce la necesidad de generar nuevos productos documentales, acordes con el nuevo entorno digital, que difundan este trabajo de selección y análisis, y que permiten al profesional estar al tanto de un modo más cualitativo (boletines de actualidad, revisiones de literatura, servicios de alerta...). Es decir, el Centro de Documentación no solo responde a las necesidades de información puntuales, sino que se adelanta a las mismas.
- Se ha producido un cambio en la propia naturaleza de los fondos. De unos catálogos tradicionalmente compuestos por libros y los números de revista, se ha pasado a unas bases de datos en las que también se incluyen los artículos de revista e incluso los capítulos de libro, tratándolos como un documento individual, así como fondos de otra naturaleza, como los materiales audiovisuales o los documentos electrónicos.
- Con relación al acceso electrónico a los documentos, en los Centros de Documentación se percibe actualmente no ya la conveniencia, sino la exigencia de una digitalización a texto completo de los fondos. Al usuario ya no le valen los catálogos en línea, sino que existe una cierta urgencia por acceder a la información digitalizada, sin necesidad de acudir al préstamo. Este proceso aparece, por tanto, como la exigencia más clara y apremiante de los Centros de Documentación, aunque resulta problemática. Por un lado debido a que resulta extremadamente costosa y, por otro, debido a unas limitaciones legales de acceso que aún resultan confusas.
- Consecuencia directa de la situación anterior, es que se evidencia una necesidad de especialización de los Centros de Documentación junto a una necesidad de establecer redes de cooperación entre los centros destinados a la localización y recuperación de documentos. Actualmente, la colección de un Centro de Documentación o biblioteca especializada no se limita al material ubicado en sus salas; la colección de la biblioteca abarcará además de su propio fondo, todos los recursos virtuales a los que se pueda acceder en un determinado momento.

En definitiva, el nuevo contexto de explosión documental ha provocado que se consuma una parte cada vez menor de la información que se produce. Esta situación ha generado la necesidad de los Centros de Documentación, es decir, de un trabajo de preselección, análisis de contenido y difusión para que el profesional pueda estar al tanto de las novedades y acceder a los materiales de interés.

Pero a pesar de todo ello, hasta hace bien poco, y especialmente en este país, la verdad es que lamentablemente no ha existido suficiente tradición en cuanto a la utilización de servicios documentales.

## El SIIS y sus servicios documentales

En esta última parte se va a presentar el trabajo documental desarrollado en el SIIS, como centro especializado en documentación en el ámbito de los Servicios Sociales. Para ello se describirán las características de sus fondos; sus productos y los servicios que ofrecemos y que son de interés para los profesionales de la intervención social.

El SIIS Centro de Documentación y Estudios es un servicio de la Fundación Eguía Careaga, entidad sin ánimo de lucro dedicada, desde 1972, a actividades documentales y de investigación en el campo de la política y los servicios sociales, con especial interés en cada uno de los colectivos de atención. Desarrolla esta actividad en colaboración con el Gobierno Vasco y las Diputaciones Forales, en el ámbito autonómico, y en colaboración con el Real Patronato sobre Discapacidad, en el ámbito estatal, constituyendo de hecho el CEDD, con sede en Madrid. Todo ello le da un valor añadido al constituir una base de datos colectiva con los fondos de estas entidades que se gestionan desde el SIIS.

El SIIS, como Centro de Documentación pone a disposición de todas las personas interesadas uno de los fondos más importantes de Europa en lengua castellana especializado en política y servicios sociales que recoge la documentación de mayor interés generada a nivel autonómico, estatal e internacional.

Ofrece la posibilidad de acceso no presencial. El usuario no debe desplazarse al centro en ningún momento. De hecho, el 95% de las consultas que se atienden no son presenciales. Todo el proceso de búsqueda y consulta se puede realizar a distancia. Incluyendo lógicamente el acceso inmediato a los originales (formato electrónico, fotocopia, préstamo...) reseñados en las bases de datos y en cualquiera de las publicaciones que veremos a continuación. El gran valor de nuestro sistema de información radica en que todos los documentos referenciados se encuentran en el SIIS.

Es una entidad sin ánimo de lucro y todos los servicios y productos documentales son gratuitos, excepto el coste de las fotocopias y el envío de papel si fuera el caso.

Las bases de datos propias son de gran volumen. Hay dos razones fundamentales que hacen que las bases de datos documentales sean muy voluminosas: a) debido al ritmo vertiginoso de producción documental, nos encontramos con que, en comparación con otros tipos de bases de datos, las documentales contienen una enorme cantidad de registros; b) se trata de registros complejos y bastante largos. Esto sucede porque no solo reflejan los datos básicos del documento (autor, título, año, editorial...), sino también la información derivada del análisis del contenido del mismo, con campos extensos, como puede ser el caso del resumen o compuestos por múltiples entradas, como en el caso de los descriptores o palabras clave.

Estas palabras claves o descriptores, definen el contenido del documento y posibilitan la posterior recuperación del mismo, en base a las necesidades del usuario. El documentalista realiza una codificación de los documentos, a partir del análisis de contenido del mismo, mediante la utilización de un tesoro o lista de palabras clave cerrada. Esta codificación resulta imprescindible para que el almacenamiento de los datos y la posterior recuperación se hagan empleando el mismo lenguaje, y este debe ser normalizado. Es decir, no tenemos problemas a la hora de localizar un autor, un título o un editor, pues son relativamente inequívocos. Sin embargo, debe haber un acuerdo en torno a qué término agrupará los documentos sobre un determinado tema, al margen de sinónimos. En el SIIS esta normalización terminológica se asegura sobre la base de un tesoro con más de 2.000 descriptores o palabras clave. En este tesoro, que está en línea y es el que se debe aplicar a la hora de formular preguntas en nuestras bases de datos en línea. Así por ejemplo, todos los términos relativos a "drogas", "toxicomanías", "adicciones" se engloban siempre bajo el término de drogodependencias. En el anexo I, puede consultarse a modo de guía una breve explicación sobre la utilización de operadores en la búsqueda documental.

Para finalizar este capítulo, exponemos brevemente cada uno de los servicios y productos del Centro de Documentación y Estudios y SIIS ([www.sis.net](http://www.sis.net))

## 1. Fondos documentales

### *Fondo bibliográfico*

En el campo de la documentación, la función del SIIS función consiste en seleccionar, clasificar y analizar la literatura especializada que se produce a nivel autonómico, estatal e internacional para ponerla a disposición de las personas interesadas en la materia. En la actualidad, el SIIS cuenta con una base de datos de más de 164.000 documentos relacionados con el bienestar social, constituyendo, para cada uno de los ámbitos temáticos- política social, discapacidad, drogodependencias, exclusión social, infancia y juventud, personas mayores, voluntariado-, uno de los principales fondos bibliográficos a nivel estatal.)

### *Fondo legislativo*

La Base de Legislación sobre Política Social recopila la normativa del Estado, de las Comunidades Autónomas y de los Territorios Históricos en materia de política social, abarcando todos los rangos normativos: leyes, decretos, órdenes, resoluciones, normas forales, convenios y acuerdos. Desde el año 2000 incorpora también la normativa de las Comunidades Europeas. La base de datos legislativa reúne en la actualidad 21.300 referencias, incorporándose anualmente unos 1.000 nuevos registros. La base de legislación ha sido sometida durante los últimos años a un exhaustivo proceso de digitalización, de modo que todas y cada una de las normas del fondo legislativo sobre política y servicios sociales se encuentran ya en formato electrónico y directamente accesibles a texto completo.

### *Noticias de prensa*

El SIIS también ha creado y alimentado una base de datos de noticias de prensa especializada en el ámbito de lo social. Desde 2003, el SIIS realiza un vaciado diario de los principales medios de comunicación, de manera que a primera hora del día, las noticias referidas a cada uno de los ámbitos de interés, se encuentran accesibles a texto completo.



### Acceso en Internet

Las tres bases de datos principales - bibliográfica, legislativa y de noticias de prensa-, pueden ser consultadas íntegramente en Internet.

Todas las noticias de prensa, todas las normas y el 75% de los documentos se encuentra en formato electrónico, de modo que, además de poder consultar las bases en línea, la persona usuaria puede acceder al texto completo de todas ellas directamente a cualquier hora del día. Sólo es preciso que esté registrada. En todos los casos, existe la posibilidad de seleccionar los documentos que interesan y solicitar su envío al SIIS.

## 2. Servicios documentales

El Centro de Documentación ofrece la posibilidad de acceder a todos sus servicios de un modo no presencial. De hecho, el 95% de las consultas atendidas no son presenciales.



#### *Servicio de consulta, reprografía y envío de documentos*

El SIIS ofrece un servicio público de biblioteca, mediante el que el usuario puede solicitar –a través de Internet, del correo electrónico, del teléfono, del fax o bien acudiendo a la biblioteca– la realización de la búsqueda documental por parte del personal del SIIS. En caso de ser necesario, la búsqueda se extiende a otras bases de datos documentales externas. El servicio de consulta se concreta en el envío, por correo electrónico o en mano, del listado de documentos seleccionado, siempre con la opción de acceder a los documentos de interés. Complementariamente, el SIIS ofrece un servicio público de reprografía (préstamo, fotocopia o escaneado) y envío de documentos (correo postal, correo electrónico o mensajería).

#### *Servicio de alerta personalizados*

Las necesidades de información de las personas usuarias pueden ser puntuales o, con frecuencia, responden a una necesidad de estar al tanto de las novedades que se producen en un determinado ámbito. En este caso, la persona usuaria puede solicitar el envío a su correo electrónico de servicios de alerta personalizados, a través de los cuales se remita cada cierto tiempo a las personas interesadas información sobre los documentos que, sobre materias concretas o con características determinadas, se hayan podido incorporar en ese tiempo a la Base.

#### *Búsquedas documentales cualificadas*

En ocasiones, las necesidades de información de un profesional o investigador no se satisfacen con el envío inmediato de una selección de documentos. Es posible que la persona usuaria necesite que se le envíe un dato estadístico, la localización de un determinado centro o incluso que se le realice un pequeño cuadro comparativo.

#### *Análisis e informes documentales*

Ocasionalmente, la persona usuaria necesita, no solo una búsqueda documental cualificada, sino la realización de un informe documental más en profundidad. Estos informes exigen una lectura detenida de la documentación y un análisis cualificado de la misma. El producto final de estos informes se concreta en la redacción de un dossier basado en la revisión de la literatura científica solicitada.

### **3. Publicaciones Documentales**

Además de los servicios anteriores, se producen una serie de publicaciones documentales, que tiene como finalidad acercar la información a los profesionales del sector. Por un lado, están los boletines electrónicos y por otros los boletines en papel.

#### Boletines documentales

Los boletines constituyen instrumentos de información sobre novedades documentales, que se distribuyen gratuitamente. Las suscripciones pueden realizarse a través de la página [www.siiis.net](http://www.siiis.net) o de la dirección de correo electrónico [publicaciones@siiis.net](mailto:publicaciones@siiis.net).

*Boletín CDD*

El Boletín CDD es un boletín documental sobre drogas y drogodependencias, publicado desde 1992 en el marco del Observatorio Vasco de Drogodependencias. La revista incluye referencias a las novedades editoriales más relevantes en el campo de las drogodependencias, entrevistas, debates y breves reseñas documentales, con el objetivo de acercar a las personas que trabajan en este ámbito las reflexiones teóricas y las investigaciones que se publican en todo el mundo.

Acceso al boletín en <http://www.siiis.net/es/boletin-cdd.php>

*Gizarteratuz*

Gizarteratuz es un boletín documental sobre Servicios Sociales e Intervención Social editado desde enero 2010 por el SIIS en colaboración con el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco. Con ella se pretende hacer llegar a los profesionales del sector toda la información, la investigación y la documentación que se genera en el ámbito de los servicios sociales.

Acceso al boletín en <http://www.siiis.net/es/boletin-gizarteratuz.php>

*Boletines electrónicos de actualidad*

Los boletines de actualidad consisten en un servicio de alerta a través del cual se informa al usuario de las novedades documentales recibidas en el centro de documentación en su área de interés: Política y servicios sociales, Exclusión social, Personas con discapacidad, Personas ancianas, Familia y género, Infancia y juventud, Drogodependencias (diario) y Voluntariado (mensual). Los boletines electrónicos quincenales contienen los siguientes apartados, con acceso a los textos completos: prensa, novedades documentales, sumarios de revista, bibliografía, legislación e iniciativas parlamentarias y jornadas.

Acceso a los boletines en <http://www.siiis.net/es/boletin-actualidad.php>

*Boletín del Real Patronato*

El boletín del Real Patronato sobre Discapacidad es una publicación trimestral de carácter institucional y documental que se edita desde 1991. Recoge información sobre las actividades del Real Patronato sobre Discapacidad, así como una amplia sección documental, en la que se da cuenta de las novedades editoriales publicadas en España y en otros países sobre aspectos relacionados con la discapacidad y las políticas para abordarla.

Acceso al boletín en <http://www.siiis.net/es/boletin-gizarteratuz.php>

## Revistas especializadas

### Zerbitzuan



Editada por primera vez en 1986, Zerbitzuan es una de las pocas revistas del Estado español específicamente centrada en el ámbito de los Servicios Sociales. Se define como una plataforma de debate para profesionales, miembros de asociaciones y colectivos de usuarios de servicios sociales. Contiene artículos inéditos, escritos en euskera o castellano.

Acceso a la publicación en [www.zerbitzuan.net](http://www.zerbitzuan.net)

Finalmente solo queda señalar que en la página web está disponible la información y documentación descrita hasta el momento, así como los informes y estudios desarrollados por el equipo de investigación, ordenados por temas y años, con la posibilidad de descargarlos desde el servidor.

## Bibliografía citada

- DEL RÍO, J. L. (2006), "El documentalista en la sociedad de la información", en López Yepes, J. (2006), *Manual de ciencias de la documentación*, Madrid, Pirámide.
- LYMAN, P. y VARIAN, H.R. (2003), *How much information* [en línea], Berkeley, School of Information Management and Systems, University of California at Berkeley. [Disponible en: <http://www2.sims.berkeley.edu/research/projects/how-much-info-2003/>].
- MORAGO, P. (2004), "Práctica basada en la evidencia: de la Medicina al Trabajo Social", *Cuadernos de Trabajo Social*, 17 (4): 5-20.
- NOTESS, G. (2000), *Search Engine Showdown* [en línea]. [Disponible en: <http://www.searchengineshowdown.com>].
- OXMAN, A.D. y FLOTTORP, S. (2001), "An overview of strategies to promote implementation of evidence based health care", en Silagy, C. y Haines, A., *Evidence-based practice in primary care*, Londres, BMJ Publishing Group.
- SHELDON, B. y MACDONALD, G. (1999), *Research and Practice in Social Care: Mind the Gap*, Exeter, University of Exeter, Centre for Evidence-based Social Services.
- TRAMILLAS, J. (2006), "Recuperación de información en la World Wide Web", en López Yepes, J.L. (coord.), *Manual de ciencias de la documentación*, Madrid, Pirámide.
- TRINDER, L. y REYNOLDS, S. (2000), "A Critical appraisal of evidence-based practice", en Trinder, L. (ed.) *Evidence-based practice: a critical appraisal*, Oxford, Blackwell Science.
- UNISIST. *Estudio sobre la posibilidad de establecer un sistema mundial de información científica (1971)* [en línea], Paris, UNESCO. [Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001355/135597so.pdf>].