

XI JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA

SEVILLA
Asociación Andaluza de Bibliotecarios
2000

XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía

Sevilla 18·19·20 mayo 2000

Asociación Andaluza de Bibliotecarios



*Profesionales para
una sociedad informada*

JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA (11ª, 2000. Sevilla)

XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía / Asociación Andaluza de Bibliotecarios. — Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2000.

478 p.: il.; 23 cm.

D.L. MA-503/2000. — ISBN 84-920914-4-4

I. Biblioteconomía - Congresos y asambleas. I. Asociación Andaluza de Bibliotecarios, ed. 02 (063).

© ASOCIACIÓN ANDALUZA DE BIBLIOTECARIOS

Edita:

Asociación Andaluza de Bibliotecarios
C/ Ollerías, 45-47
29012 Málaga

Diseño cubierta:

Antonio Herráiz

Coordinación:

Antonio Martín Oñate

Maquetación y pruebas:

M^a Carmen Gontán Morales

Imprime:

Imagraf Impresores

I.S.B.N.: 84-920914-4-4

Depósito Legal: MA-503/2000

PRESENTACIÓN

Según el manifiesto de la UNESCO “La participación constructiva y el desarrollo de la democracia dependen tanto de la formación completa como del acceso libre y sin límites al conocimiento, al pensamiento, a la cultura y a la información”. En este sentido el tema marco elegido para las XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía ofrece la oportunidad de un amplio intercambio de puntos de vista respecto al papel que deben desempeñar nuestras bibliotecas en el nuevo siglo.

Si realmente estamos en la era de la información esforcémonos por garantizar que sea libre, generalizada y gratuita. La simbólica línea fronteriza que separa el siglo que termina del que llega debe ser, al mismo tiempo, la que separa una pasiva actitud de fieles custodios de la información que albergan nuestras bibliotecas de otra que nos haga comportarnos como auténticos agentes dinamizadores de la sociedad, facilitando a los ciudadanos recursos informativos y culturales permanentemente actualizados.

Dada la circunstancia de coincidir las XI Jornadas con el inicio del siglo XXI, los bibliotecarios andaluces, en la medida de nuestras posibilidades, debemos aprovechar la ocasión del encuentro para comprometernos decididamente en la conquista de un espacio activo propio, cuyas únicas fronteras sean el derecho y el deber de facilitar información a la ciudadanía. Será la mejor aportación que podamos hacer en la conquista de un mundo mejor, en el que se intalen para siempre el diálogo y el entendimiento como fórmulas de convivencia social y que den desterrados el atropello y la explotación.

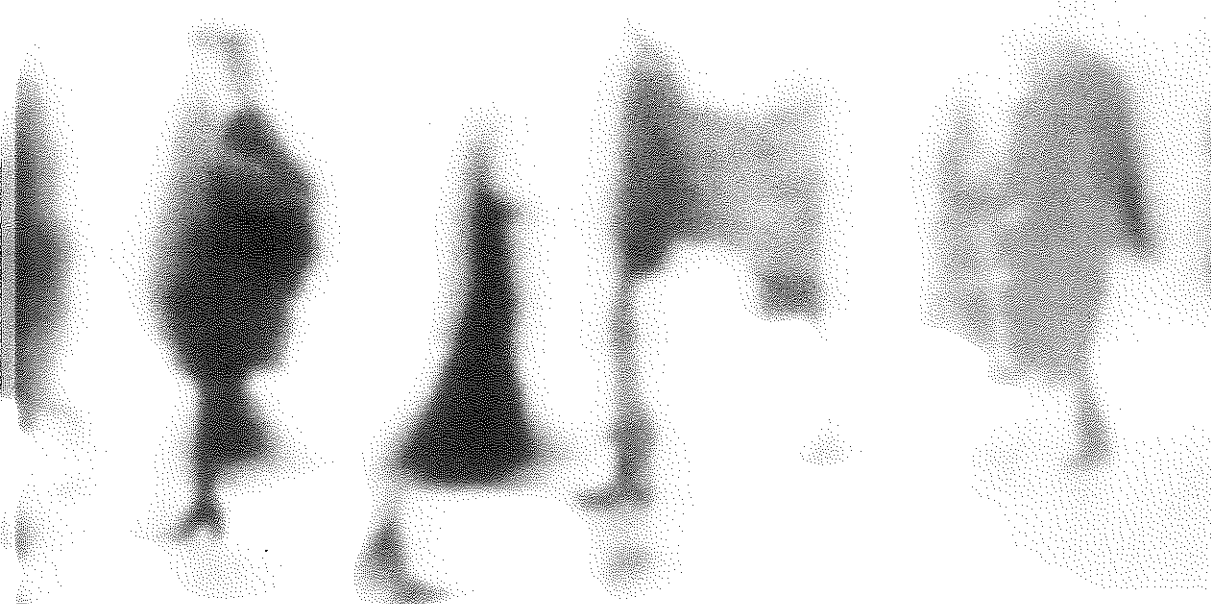
La Comisión Organizadora y el Comité Científico de las XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía proponen a todos los bibliotecarios que acudan a Sevilla y que aporten lo mejor de su pensamiento y de su experiencia profesional a un debate profundo y riguroso, que nos permita obtener conclusiones válidas.

**XI Jornadas
Bibliotecarias
de Andalucía**

BLOQUE A

**EL ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LA INFORMACIÓN
PRODUCIDA POR LA ADMINISTRACIÓN**

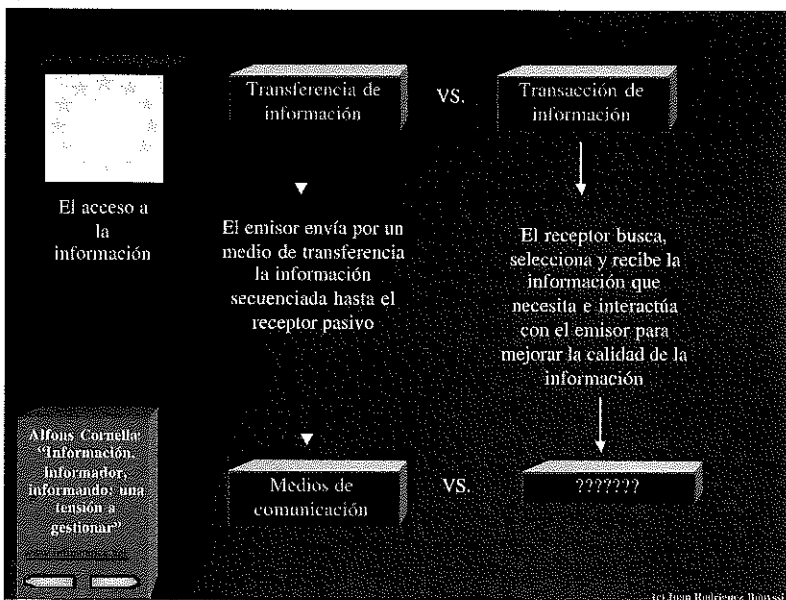
PONENCIA

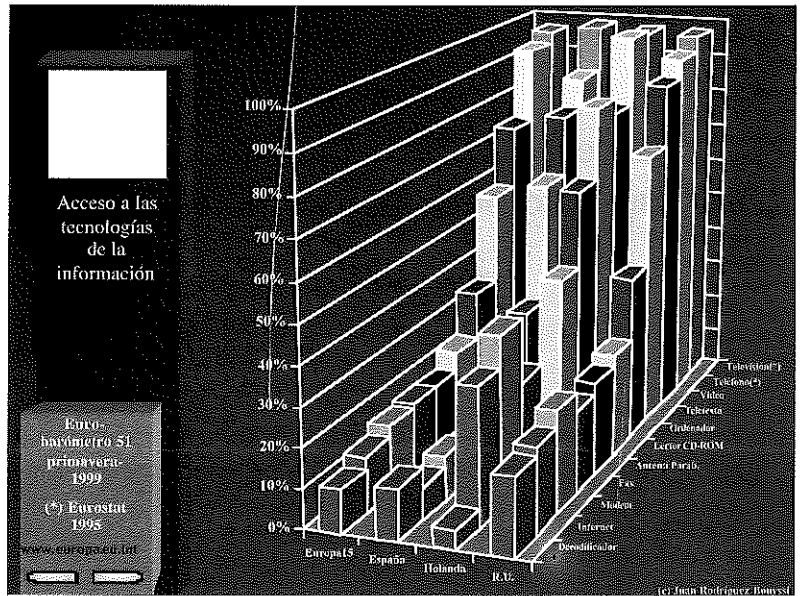


El acceso a la información, como instrumento para mejorar la sociedad

Juan Rodríguez Bouyssi

Servicio de Información y Documentación,
Oficinas del Parlamento Europeo en España, Madrid



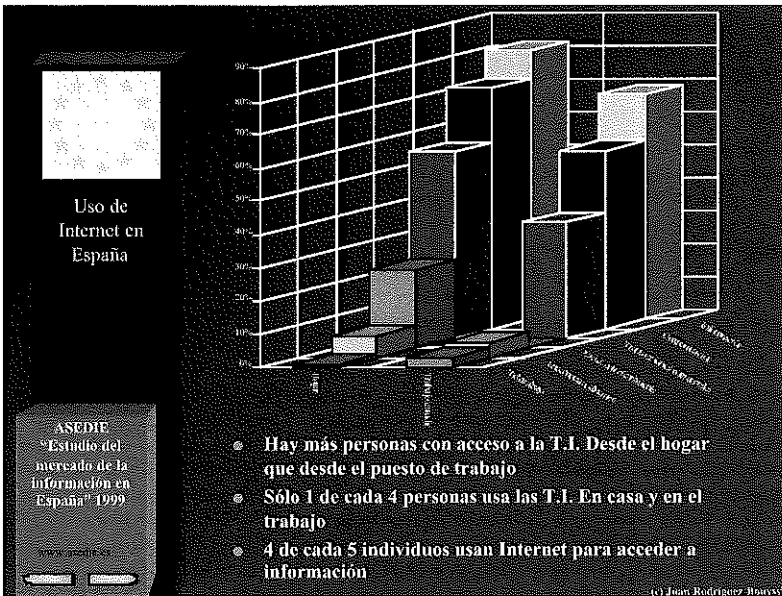
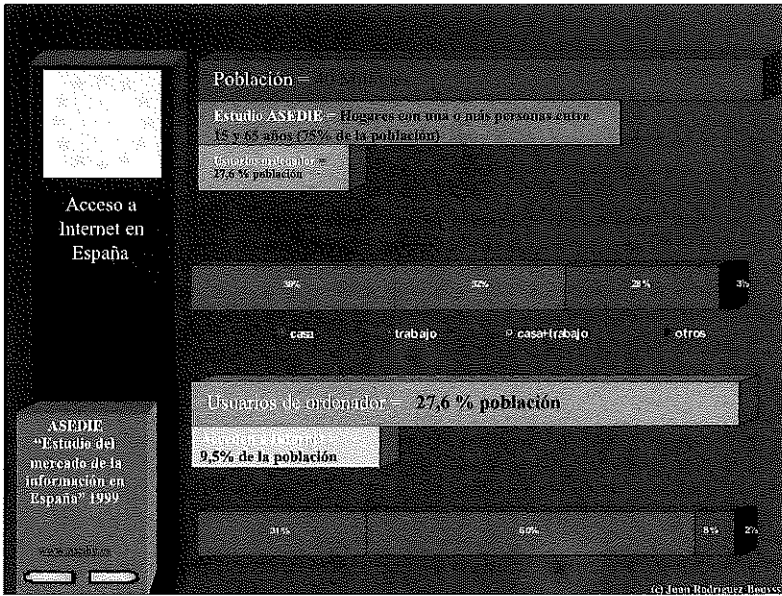


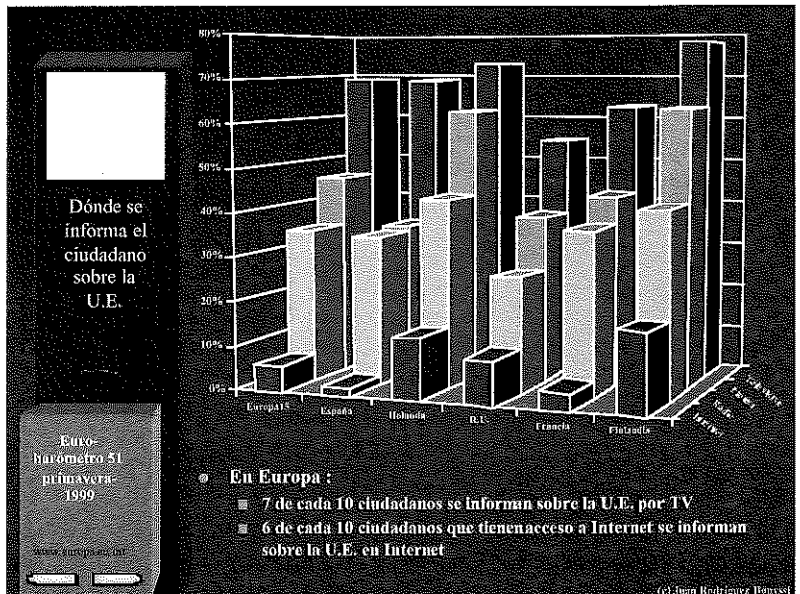
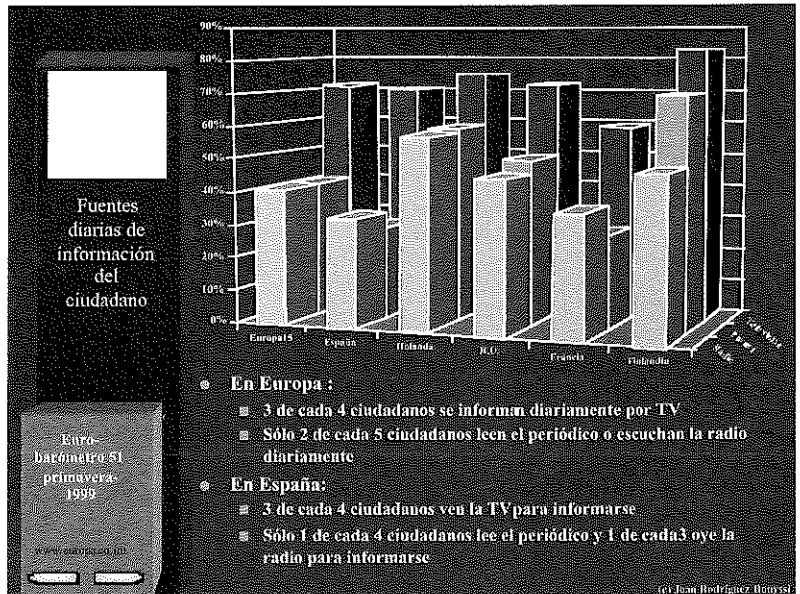
Aceso a las tecnologías de la información

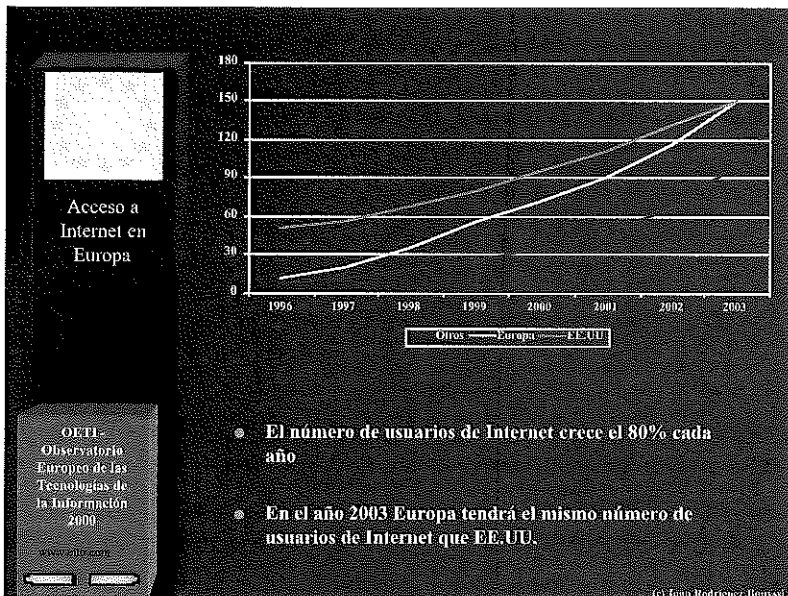
El retrato social de las tecnologías de la información
 www.eurostat.it

- **Prácticamente todos los hogares europeos tienen teléfono y televisión**
- **3 de cada 4 hogares europeos poseen un vídeo**
- **1 de cada 3 europeos tiene acceso a un ordenador**
- **La mitad de los europeos que tiene acceso a un ordenador, tiene acceso a Internet**
- **No existen grandes diferencias entre países en cuanto al acceso a la TV y al teléfono**
- **Existen grandes diferencias entre países en cuanto al acceso a los ordenadores**

(c) Juan Rodríguez Bausá







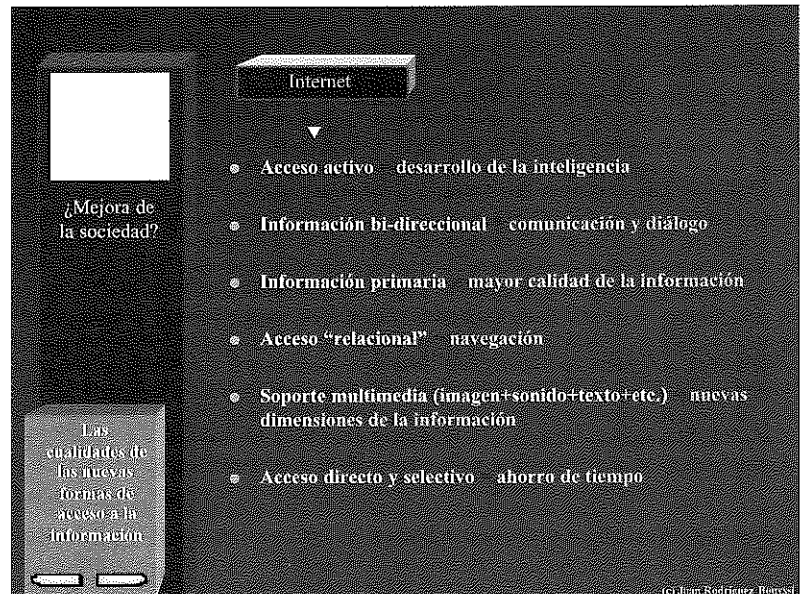
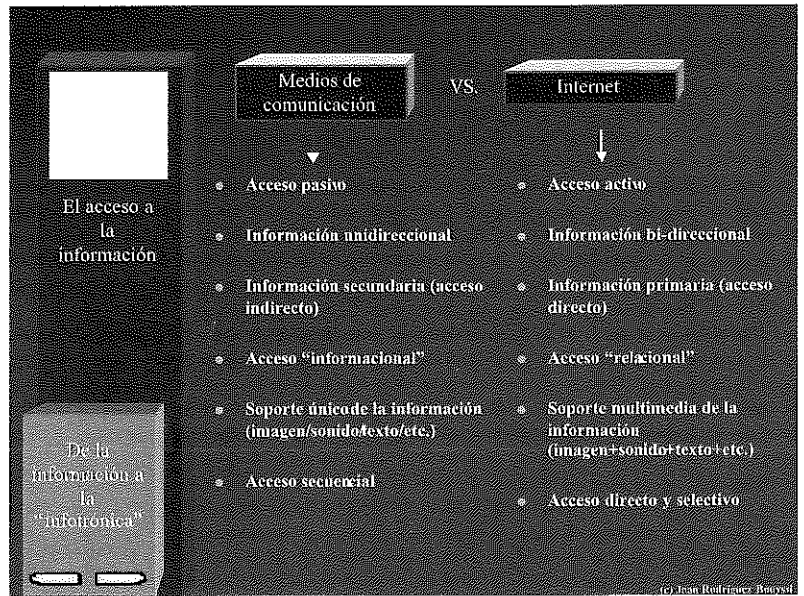
Acceso a las Tecnologías de la Información en Europa

- **En Europa :**
 - Prácticamente todos los ciudadanos europeos tiene acceso a la TV y al teléfono
 - 1 de cada 3 ciudadanos tienen acceso a un ordenador y la mitad de los mismos tiene acceso a Internet
- **En España:**
 - La situación es muy similar, aunque sólo 1 de cada 3 ciudadanos con acceso a un ordenador, tiene también acceso a Internet
- El 80% de los usuarios de Internet en España, utiliza la red para acceder a información.
- En Europa el uso de Internet como fuente de información, entre los que tienen acceso a la red, es proporcionalmente similar al uso de la TV
- El crecimiento en Europa del número de abonados a Internet es del 80% anual. En 2003 el número de abonados en Europa y en EE.UU será similar

Internet será la alternativa a los actuales medios de comunicación (prensa, radio y TV)

Índice recopilativo

(c) Juan Rodríguez Bouzas



Los retos de la nueva sociedad de la información

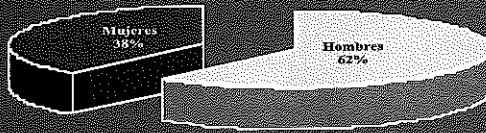
¿Mejora de la sociedad?

- ¿Mayores diferencias entre géneros?
- ¿Mayor desigualdad social?
- ¿Mejor información?
- ¿Nueva definición de "calidad de vida"?

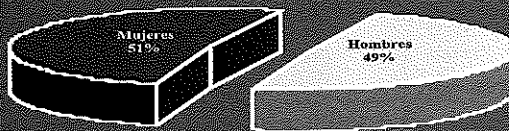
Las consecuencias de las nuevas formas de acceso a la información

(c) Juan Rodríguez Boussifi

Porcentaje de usuarios de ordenador según género



Estructura de la población española



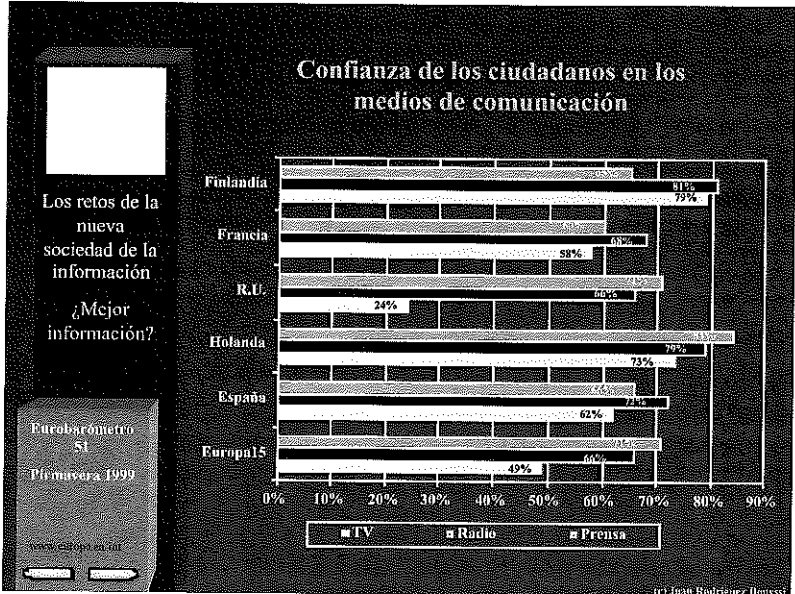
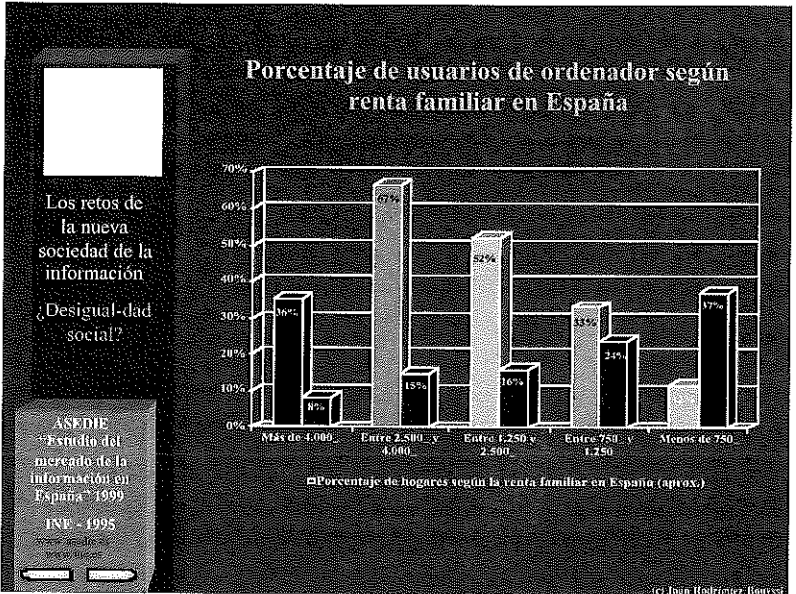
Los retos de la nueva sociedad de la información

¿Desigualdad de géneros?

ASEDIE "Estudio del mercado de la información en España" 1999

INE - 1999

(c) Juan Rodríguez Boussifi



Las paradojas en la sociedad de la información

Los retos de la nueva sociedad de la información

¿Calidad de vida?

Eurostat - INE
1995

● En Europa:

- Hay más hogares sin baño/váter (4,5%) que hogares sin TV (3,5%)
- Hay más hogares con deficiencias en la calefacción (12%) que hogares sin teléfono (7%)
- Hay más hogares que no pueden tomarse una semana al año de vacaciones (30%) que hogares sin vídeo (26%)

(c) Juan Rodríguez Bouysi

Actividades del profesional de la información

El futuro papel del profesional de la información

Francisca
García Sicilia
IADOC '99

- Papel de intermediario 5
- Diseño y edición de información 5
- Acceso al documento primario 6
- Elaboración y análisis de información a la carta 5
- Autoformación 5
- Almacenamiento de la información 6
- Análisis estadísticos 5
- Sistemas de búsqueda y selección de información 5
- Tareas de descripción y referencia 6
- Conocimiento de las tecnologías de la información y de las comunicaciones 5
- Tareas de custodia y mantenimiento físico de los documentos 6
- Transformación de soportes 5
- Formación de usuarios 5

(c) Juan Rodríguez Bouysi

Bloque A

COMUNICACIONES

Información cartográfica sobre Andalucía

Luis Barreiro

Centro de Documentación del Ministerio de Defensa

Es generalmente conocido el rico conjunto documental que se conserva en los distintos centros, unidades y dependencias del Ministerio de Defensa. De manera meritoria la conservación de este patrimonio cultural, ha sido propiciada en muchas ocasiones por haber realizado una labor callada de catalogación, ordenación y divulgación de tales fondos.

Destaco ahora los fondos cartográficos que son un reflejo paradigmático de esta callada labor. Desde 1949 ha venido publicándose *Cartografía y Relaciones Históricas de Ultramar*, obra en colaboración entre el antiguo Servicio Histórico Militar y el Servicio Geográfico del Ejército, que ha recogido en varios volúmenes la parte descriptiva y la propiamente cartográfica. El mismo Ministerio editó una carpeta *Cartografía Histórica de Iberoamérica* en la que se reproducían originales de Iberoamérica y Filipinas datados entre 1522 y 1831, agrupados como muestra simbólica de la riqueza cartográfica que custodia.

En fechas más próximas, tras un proyecto interministerial no concluido, la Secretaría General Técnica, a través de la SDG del Centro de Publicaciones, dedicó importantes recursos económicos para ordenar los fondos cartográficos y para proceder a su revisión y catalogación con la intención de que fueran más accesibles a los investigadores, y permitieran la realización de trabajos de investigación, o el apoyo a éstos.

Fue así como se acometió la empresa de controlar la documentación cartográfica existente en los tres principales (que no únicos) centros depositarios: Museo Naval, Servicio Geo-

gráfico del Ejército y antiguo Servicio Histórico Militar, hoy Instituto de Historia y Cultura Militar. Ni en los tres había igual número de fondos, ni el conocimiento y tratamiento documental de los mismos era similar. La labor del Ministerio consistió en ofrecer apoyo igual y complementario a las necesidades de cada centro, proporcionando idénticos útiles de trabajo, asistencia de personal y cobertura económica para catalogar o recatalogar la documentación cartográfica, y para reunir todo el trabajo en una única base de datos, CARHIBE (Cartografía Histórica Iberoamericana), con posibilidades de ser consultada por los tres centros mencionados y por cualquier otra dependencia o investigador interesado, bien de manera conjunta, o separadamente por el lugar donde se custodian los originales. Se trataba, en suma, de controlar y difundir la gran riqueza cartográfica de la que muchos desconocían incluso su existencia, estableciendo un catálogo colectivo cartográfico con posibilidades de ser enriquecido progresivamente.

Con la intención de producir un instrumento de trabajo válido para el estudio y para las consultas e intercambio en la comunidad de investigadores, se eligió el formato MARC para materiales cartográficos en la introducción de datos, añadiendo algún campo propio, como el 310 para las dimensiones redondeadas. La catalogación se realizó de acuerdo con las Reglas de Catalogación para materiales especiales del antiguo Ministerio de Cultura, teniendo también en cuenta lo dispuesto en las AACR2 y en las ISBD (CM). Posteriormente se ha tenido en cuenta el capítulo 4 «Descripción de materiales cartográficos» de la edición refundida y revisada de las mismas Reglas de Catalogación.

Los cálculos iniciales se vieron desbordados y los resultados finales mostraron un conjunto cartográfico que superó los 54.000 documentos, de los que más de 26.000 están en el antiguo Servicio Histórico Militar, 14.000 en el Servicio Geográfico del Ejército, y 13.000 en el Museo Naval.

La recogida de la información fue realizada «in situ», a la vista de los originales, por distintas empresas especializadas a las que, por concurso, se les adjudicaron bloques de documentación. Cada empresa dispuso de un coordinador para transmitir a sus catalogadores las pautas que se establecieron en

periódicas y sucesivas reuniones, y vigilar su cumplimiento. Posteriormente fue necesario realizar un trabajo general de revisión, control y normalización, dirigido por el Centro de Documentación, cuyo objetivo era unificar las obligadas elecciones entre distintas soluciones, todas válidas. En esta última etapa tuvo especial relieve e importancia el conjunto de notas normalizadas, elaboradas por el mismo Centro de Documentación de acuerdo a la casuística presentada, anexo nº 1, y los términos de los encabezamientos de autoridades y del tesoro que específicamente hubo que incorporar, según la urgencia del trabajo lo requería, y que fue necesario depurar.

El formato de recogida de datos fue el que se muestra en la anexo nº 2.1. Consta de 95 campos con los correspondientes subcampos. Las dos principales objeciones que se le podían formular son la ausencia de separadores entre los subcampos de determinadas etiquetas (100, 300, 600, 700, 773, entre otras), lo que dificultaba su conversión al formato MARC de intercambio, y el establecimiento de etiquetas (E-131, E-132, E-133, E-134, E-135, E-136, E-137 y E-239) con lo que en MARC son solamente subcampos de otra etiqueta. Debe reseñarse que el equivalente a la etiqueta E-151 no existía en aquel momento en el formato MARC(CM), por lo que al decidir constituir el encabezamiento principal a partir del área geográfica, debió tomarse esta etiqueta por analogía con el 651 del formato bibliográfico (para encabezamientos de materia que comenzasen por lugar geográfico) y el 151 de autoridades (campo que controla encabezamientos de nombre geográfico). Se utilizaron los subcampos pertinentes del 651: «a», «x» e «y», y para la escala se optó por incorporar un subcampo \$g que, como es sabido, incorpora en MARC información varia, aunque no esté en el 151 de autoridades.

Hoy todas las particularidades han sido definitivamente subsanadas y es posible hacer una conversión al formato MARC de intercambio. La solución ha pasado por la toma de decisiones como utilizar descriptores y no encabezamientos de materia, y seguir la última versión IBERMARC para material cartográfico en lo que respecta al encabezamiento principal, y en consecuencia, sustituir el antiguo E-151, E-152 y E-131, por un 130 con los dólares a (: nombre geográfico), d (:fecha del

contenido), f (:fecha de la obra), g (:escala), y k(:tema). Esta última solución nos ha permitido controlar el encabezamiento principal por área geográfica desde el fichero de autoridades, y mantener la consistencia entre el MARC de autoridades y el bibliográfico. En el anexo 2.2 se muestra la estructura formateada tal como está en el momento presente. Como anexo 3 se incluyen varios ejemplos reales de descripción cartográfica extraídos de CARHIBE y presentados en MARC y en ISBD.

En todo caso se ha insistido en la máxima normalización, no sólo mediante descriptores y autoridades controlados por el sistema, sino también en el orden y redacción de las notas. Éstas (véase anexo 1) están ordenadas como sigue: alcance de la obra, título, dedicatorias y presentaciones, mención de responsabilidad, área de edición e historia bibliográfica, manuscritos, realización del manuscrito, área de datos matemáticos: escala, proyección, coordenadas y meridiano, orientación, relieve, datos hidrográficos, clave, notas explicativas, leyendas, comentarios, etc., otros detalles significativos del documento, elementos decorativos, sellos, etc., correspondencia con otros documentos, material anejo, insertas, procedencia, notas «con» y «en», nota local o interna sobre conservación, y observaciones. A esto hay que añadir que la redacción de cada tipo de nota prevé una amplia casuística que puede ser necesario reflejar, y en todo caso, las primeras palabras de la redacción son previamente establecidas. Cada tipo de nota va precedido de una explicación que facilita su comprensión, y la elección del modelo de redacción que más convenga.

Cada empresa fue obligada a usar la bibliografía profesional requerida para este tipo de trabajos, y a la entrega de los productos secundarios obtenidos con motivo de la realización del proyecto. En un principio la grabación de los datos se hizo mediante cargas de cintas. Con posterioridad los catalogadores han trabajado directamente en pantalla, lo que contribuye a evitar errores en los campos controlados.

En el conjunto total resultante, superior a los 54.000, hay casi igual número de documentos manuscritos que de impresos, ya que los primeros exceden a los segundos en un centenar. Predominan los mapas (más de 27.000), seguidos de los planos (que recogen perfiles, proyectos, etc.) y que superan las 22.000 uni-

dades; las cartas náuticas sobrepasan las 3.000. Hay un extenso conjunto de atlas con desigual tratamiento: en ocasiones se catalogó cada componente del atlas de forma individual, mencionando a éste como si se tratara de una serie, y en otras se catalogó cada atlas como una unidad, relacionando su contenido. La última tendencia, que se justifica en las posibilidades de la versión actual del programa informático, es la de catalogar el conjunto de forma unitaria y hacer un vaciado de cada componente tal como si se tratara de una publicación seriada.

La mayor parte de los documentos son del periodo que media entre 1700-1849, lo que se corresponde también con el 80% del resto de los materiales especiales y bibliográficos de los tres centros.

Las zonas geográficas más representadas pertenecen al continente americano: de Cuba hay más de 5.200 referencias, y de México cerca de 1.000. Son más de 300 el número de representaciones del Sur de América, y más de 200 las del Centro o el Norte. También merece reseñarse que las de Filipinas sobrepasan las 4.000. Ciñéndonos a España, exceden las 4.500 las que la recogen de manera general, superando las 16.500 las representaciones parciales.

Andalucía está representada en 3.753 documentos, repartidos en: 89 de carácter total o parcial; Almería, 206; Cádiz, 1.947; Córdoba, 218; Huelva, 123; Jaén, 167; Granada, 326; Málaga, 444, y Sevilla, 233.

La temática representada es muy amplia. Es de importancia el número de mapas que tratan de logística, arquitectura militar y batallas. Entre otros, y sólo como ejemplos, se pueden citar los siguientes temas: abastecimiento de aguas, baluartes, caminos, itinerarios (con sus variantes itinerarios topográficos y mapas itinerarios), divisiones administrativas, fortalezas militares, líneas férreas, etc., etc. Es claro que una búsqueda en la base por la combinación de cualquiera de estas materias con los posibles lugares nos ofrecerá una riqueza documental, un abanico de posibilidades, que puede convertirse en tesis o tesis, trabajos de investigación, o cualquier otro estudio para el que el camino se ofrecerá desbrozado, en lo referente al aspecto cartográfico, y al que sólo habrá que añadir el esfuerzo personal complementario.

Podemos especificar dentro de una provincia en concreto. Por ejemplo, en el conjunto referido a Cádiz hay 116 documentos que se refieren a Algeciras, 4 a Barbate, 16 a Chiclana, 39 a Jerez, 37 a Puerto Real, 30 a Sanlúcar, 78 a Tarifa,...

Igualmente sabemos que sobre esta misma provincia de Cádiz, la que tiene mayor número de documentos, hay 71 en los que se trata de arsenales, en 103 de baluartes, en 241 de baterías, en 112 de cuarteles, en 90 de fuertes, en 25 de fondeaderos, 33 son itinerarios, hay 10 itinerarios topográficos, 198 planos de población, 16 desembocaduras de ríos, y otros muchos más contenidos diversos que están recogidos en el correspondiente tesoro y que no menciono por no hacer inacabable esta exposición. Sobre Cádiz y por periodos cronológicos, se puede afirmar que del que media entre 1780 y 1789 hay 115 documentos, y del que va de 1730 a 1739, 95. De esta provincia los más antiguos son dos perspectivas de Conil y Jerez, ambas de 1575.

En todo el conjunto de CARHIBE hay gran diversidad de escalas, explicable por lo variado y rico de su contenido. Si se permite hacer alguna apreciación global en tal conjunto, la escala 1:200 es la que aparece en mayor número de documentos. Son también abundantes los de escala 1:20000.

Por lo que respecta a la lengua en que están redactados, el español es la que predomina, aunque en francés están más de 9.000, en inglés casi 5.000, y en latín cerca de 1.500. Otras lenguas con menor representación son el alemán, italiano, portugués, ruso, noruego, holandés, danés, sueco, árabe y griego.

En fin, no se trata de abrumar con datos. Esta exposición tiende a servir de invitación a los investigadores y estudiosos en general, especialmente a los radicados en Andalucía, para que conozcan la base de datos de cartografía CARHIBE que la Secretaría General Técnica del Ministerio de Defensa se ha esforzado por poner a su disposición. Esperamos que sea accesible a todos a través de Internet próximamente y fructifique en las investigaciones de los expertos. Mientras tanto, y con la idea de extender su conocimiento, la Subdirección General de Centro de Publicaciones ha extraído de ella y editado en papel, la ficha catalográfica de 957 documentos referidos a Cuba, Puerto Rico y Filipinas del periodo de 1890 a 1899. Con este mismo motivo se está preparando para editarla en el año en curso la

cartografía referida a Andalucía. Se pretende hacer una edición en soporte informático incluyendo las imágenes digitalizadas, si fuera posible. En la misma línea se puede aprovechar el esfuerzo realizado para extraer selecciones de documentos por áreas geográficas, periodos cronológicos o contenidos, según la oportunidad lo aconseje. Por nuestra parte nos queda la permanente tarea de revisión, corrección y, sobre todo, ampliación con cartografía depositada en otros centros y unidades, que se encargan de conservarla en una labor nunca bien reconocida. A ellos hay que expresarles desde aquí nuestro reconocimiento.

La administración sin papel: el documento electrónico al servicio de los ciudadanos

José Luis Bonal Zazo

Universidad de Extremadura. Facultad de Biblioteconomía y Documentación
C.e. jlbonal@alcazaba.unex.es

Análisis de la legislación general española en materia de documentos administrativos electrónicos. El trabajo se estructura en dos partes. En la primera se describe el proyecto de creación de un registro automatizado único para las tres administraciones del Estado (la central, la autonómica y la municipal), así como las principales ventajas e inconvenientes del mismo. En la segunda se analiza la problemática que presenta el reconocimiento legal de los documentos electrónicos y su solución mediante el uso de la firma electrónica.

Palabras claves: Documentos electrónicos / Administración española / Firma electrónica.

Los recelos sobre la validez legal de los documentos informáticos derivan de cuatro causas. En primer lugar, de la fragilidad de los soportes físicos, algunos de ellos fácilmente alterables y con pocas garantías de duración prolongada; en segundo lugar, de las dificultades para garantizar el acceso a su contenido a corto y medio plazo, en tercer lugar, de la fácil manipulación de que pueden ser objeto, manipulación que puede ser realizada sin que queden muestras externas de los cambios efectuados, lo que reduce su fiabilidad¹; y, en cuarto y último lugar, de las dificultades que entraña la validación de este tipo de documentos.

1 PIASECKI, Sara J. «Legal admissibility of electronic records and implications for records management». *American archivist*. 1995, vol. 58, p. 54-64.

Resumen

Introducción

Pese a los reparos, nuestro país se ha caracterizado por la existencia de una legislación generalmente favorable a la aplicación de las nuevas tecnologías a las actividades de la administración pública, antes incluso de que se produjera el amplio desarrollo actual de las tecnologías de la ofimática, la información y las telecomunicaciones. Aunque ya la legislación sobre procedimiento administrativo existente antes de la entrada en vigor del actual marco normativo sobre esta cuestión², y la legislación vigente sobre patrimonio documental³, reconocían la validez de estos soportes, es, sin embargo, la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la norma que actúa como marco general de desarrollo de la legislación necesaria para la adaptación de la Administración a las innovaciones tecnológicas, al impulsar la aplicación de las «*técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos*» a las actividades de la Administración⁴. Pero la Ley no sólo es, como otros documentos legislativos, una norma general, sino que regula con precisión dos cuestiones: la automatización de los registros y la validez de los documentos electrónicos, tanto de los presentados por los ciudadanos como de los generados por la propia Administración.

Los registros automatizados

La Ley es tajante al establecer la obligatoriedad de la implantación de los registros informáticos, en sustitución de los manuales: «*los registros generales, así como todos los registros que las Administraciones Públicas establezcan para la recepción de escritos y comunicaciones de los particulares o de órganos administrativos debe-*

² GARCÍA RAMOS, José María. «Validación de documentos en soporte informático». En JORNADAS DE ARCHIVOS MUNICIPALES (10as, 1994, El Escorial). *Archivos, informática y nuevos soportes documentales*. Madrid: Grupo de Archiveros Municipales de Madrid, 1994, p. 71-89.

³ Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. Madrid: B.O.E., 1985.

⁴ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJAP), art. 45. En *Legislación general de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*. 6ª ee. rev., ed. preparada por Jesús Leguina Villa. Madrid: Tecnos, 1998.

rán instalarse en soporte informático», soporte que debe garantizar la interconexión de los registros entre diferentes administraciones, previo convenio, y el intercambio de los asientos de los mismos⁵. En cualquier caso, estos registros informáticos deberán disponer de campos similares a los registros manuales: número correlativo, indicación de su naturaleza, fecha de entrada o de salida, fecha y hora de presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, persona u órgano administrativo al que se envía y asunto o contenido del documento que se registra⁶.

En 1996, con la finalidad de facilitar la interconexión de los registros públicos, se puso en marcha el proyecto de «Ventanilla única». La finalidad de este proyecto era la creación de un sistema que permitiera la presentación de documentos dirigidos a la Administración General del Estado, a las Administraciones autonómicas y a las entidades de derecho público vinculadas con éstas, en los registros de las entidades locales, por ser éstas las más cercanas a los ciudadanos⁷. Hasta la fecha el proyecto se ha desarrollado en dos fases. En la primera se sentaron la bases para favorecer la interconexión entre los Ayuntamientos y la Administración Central⁸. A partir de 1997, sin embargo, el Consejo de Ministros amplió la «ventanilla única» también a las Comunidades autónomas, estableciendo así un marco de colaboración e intercambio entre las tres Administraciones del Estado⁹. No obstante, no todas las Comunidades Autónomas se sumaron al proyecto, sólo 10 participan en la actualidad (Castilla y León, Cataluña, Valencia, Galicia, Madrid, Extremadura, Canarias, Baleares, Castilla-La Mancha y Mur-

⁵ LRJAP, art. 38.3.

⁶ *Ibidem*.

⁷ *Ventanilla única de las Administraciones públicas*. [en línea], <http://www.igsap.map.es/sgpro/conven/conveb.htm> (Consultado en marzo de 2000).

⁸ Acuerdo de 23 de febrero de 1996

⁹ Acuerdo de Consejo de Ministros de 4 de abril de 1996, para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración local. *Boletín Oficial del Estado*. 14 de abril de 1997, n° 89.

cia)¹⁰. La reforma de 1997 no sólo suponía la inclusión de la Administración autonómica en el proyecto, sino que tuvo además tres repercusiones de mayor importancia: 1) favorecer no sólo el intercambio de datos registrales entre las administraciones, sino también la transferencia de los documentos de los ciudadanos en tiempo real; 2) facilitar, además del registro, la iniciación y tramitación de procedimientos administrativos, independientemente de la administración afectada; y 3) permitir el uso compartido de las bases de datos elaboradas por cualquiera de las administraciones públicas españolas¹¹.

Con la finalidad de dotar de contenido al acuerdo del Consejo de Ministros, el proyecto de «Ventanilla única» fue incluido en 1997 en el marco de actividades de la Dirección General de Telecomunicaciones del Ministerio de Fomento, en el contexto de la Acción de Promoción e Identificación de Servicios emergentes de Telecomunicaciones Avanzadas (PISTA). El pliego de especificaciones técnicas de la Acción PISTA incluía el desarrollo de dos subproyectos técnicos con la finalidad de poner en marcha un proyecto piloto de «Ventanilla única»¹²:

Subproyecto A) interconexión de registros, con tres niveles:

1. Conexión electrónica de registros e intercambio electrónico de asientos registrales
2. Transmisión telemática de asientos registrales y de documentos electrónicos estructurados, de poca extensión y mucho volumen (por ejemplo instancias de oposiciones y concursos).
3. Transmisión telemática de asientos registrales, de documentos estructurados y de documentos electrónicos no estructurados, de extensión y volumen medio.

¹⁰ *Comunidades firmantes del convenio marco*. [en línea], <http://www.igsap.map.es/sgpro/conven/conmapa.htm> (Consultado en marzo de 2000).

¹¹ Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de abril de 1999..., loc. cit.

¹² *Pliego de especificaciones técnicas del contrato para la puesta en marcha del proyecto piloto de «ventanilla única» de la acción PISTA (Promoción e Identificación de Servicios Emergentes de Telecomunicaciones Avanzadas) en el sector de Administraciones Públicas*. [en línea]. <http://www.map.es/csi/pg5v20.htm> (consultado en marzo de 2000).

Subproyecto B) Información y tramitación, con tres niveles:

1. Información administrativa y suministro de modelos de documentos
2. Iniciación de procedimientos
3. Tramitación electrónica de procedimientos

El proyecto se desarrolló desde mayo de 1998 hasta octubre de 1999, y aunque se limitaba, con carácter experimental, a pocas comunidades autónomas y municipios, el éxito de la actividad desarrollada, concretada, sobre todo, en la creación de softwares específicos para hacer posible el intercambio de información, ha hecho que en febrero de 2000 la Presidencia de la Comisión Nacional para la Cooperación entre las Administraciones Públicas en el Campo de los Sistemas y Tecnologías de la Información ponga en marcha la segunda fase, el proyecto PISTA-Ventanilla Única II¹³.

La exigencia de automatizar los registros, y las actividades desarrolladas al respecto, entraña numerosas consecuencias. En primer lugar, supone el reconocimiento de la validez de los documentos en soporte informático, debido a que, por Ley, se establece la elaboración en soporte informático, en lugar de soporte papel, de dos de los documentos más importantes de la Administración: el Registro General de Entrada y el Registro General de Salida, además de permitir el intercambio de información entre diferentes Administraciones. En segundo lugar, la automatización conlleva también ventajas de carácter práctico, tal como señala Miguel Ángel Davara Rodríguez, los registros informáticos no sólo cumplen su función de registro, sino que pueden servir también como medio eficaz de control y seguimiento de expedientes¹⁴.

¹³ Resolución de 15 de febrero de 2000 de Presidencia de la comisión Nacional para la Cooperación entre las Administraciones Públicas en el campo de los Sistemas y Tecnologías de la Información (COAXI), relativa a la composición del Grupo de Usuarios del Proyecto Piloto «Ventanilla Única» de la acción PISTA. [Http://www.map.es/csi/pg3215.htm](http://www.map.es/csi/pg3215.htm). (consultado en marzo de 2000).

¹⁴ DAVARA RODRÍGUEZ, Miguel Ángel. *Derecho informático*. Pamplona: Aranzadi, 1993. Cit. por: GARCÍA RAMOS, José María. «Validación de documentos en soporte...», loc. cit., p. 79.

Pese a las ventajas, y a la rápida expansión de los registros automatizados en el ámbito de la administración, algunos sectores profesionales de los archivos han llamado la atención sobre los inconvenientes que entraña la automatización del registro: las dificultades técnicas de acceso, las dudas sobre su conservación, las dificultades burocráticas para el intercambio de información entre diferentes administraciones, o su validez como documento de derecho¹⁵.

El reconocimiento legal de los documentos electrónicos

La segunda gran aportación de la actual Ley de Procedimiento Administrativo es el reconocimiento expreso de la validez de los documentos informáticos como documentos de derecho, tanto de los documentos de los ciudadanos, como de los documentos de la Administración. La Ley es clara sobre esta cuestión:

«los documentos emitidos, cualquiera que sea su soporte, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos por las Administraciones Públicas, o los que éstas emitan como copias de los originales almacenados por estos mismos medios, gozarán de la validez y eficacia de documento original, siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por ésta u otras Leyes»¹⁶

La validez legal de estos documentos está condicionada, por tanto, por los siguientes requisitos, comunes, por otra parte, a cualquier tipo de documento en cualquier soporte: garantía de integridad documental, garantía de conservación, garantía de recepción por el interesado, tanto a efectos de lectura como de acreditación de la recepción y garantía de autenticidad¹⁷.

¹⁵ GRUPO DE ARCHIVEROS MUNICIPALES DE MADRID. «Archivos, informática y nuevos soportes documentales». En JORNADAS DE ARCHIVOS MUNICIPALES (10as, 1994, El Escorial). *Archivos, informática y nuevos soportes...*, op. cit., p. 71-89.

¹⁶ LRJAP, art. 46.

¹⁷ Cfr. *Manual de documentos administrativos*. Madrid: Tecnos, 1994, p. 24-25.

En general, se trata de requisitos que los soportes informáticos pueden garantizar tanto como cualquier otro tipo de soporte; al menos la garantía de integridad, la de conservación y la de recepción, esta última, condicionada por la disponibilidad de equipamientos de lectura apropiados por parte del destinatario. La garantía de autenticidad, en cambio, plantea algunos problemas.

Tradicionalmente, la autenticación de documentos en soporte papel se ha hecho mediante la impresión sobre el soporte documental, de algún signo físico que permitiera la identificación y la atribución del documento a su autor (firma, rúbrica, huella digital, membrete, sello...). El problema que plantea la validación de los documentos informáticos es el de utilizar un método de validación que establezca una relación directa entre el autor del documento y el contenido del mismo, y que ofrezca una garantía fidedigna de autenticidad, tanto cuando los documentos sean generados sobre un soporte, como cuando sean transferidos por medios telemáticos.

Con la finalidad de llenar el vacío legal existente al respecto, se publicó en 1999 un Real Decreto-Ley sobre firma electrónica. Esta norma viene a regular una situación que, en la práctica, ya se estaba produciendo, y que había sido regulada mediante diversas disposiciones parciales, dictadas, la mayoría de ellas, por la Administración fiscal y tributaria¹⁸. Se trataba de disposiciones que regulaban cuestiones tales como la presentación en soporte magnético de aquellas declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y del Impuesto sobre Sociedades con más de 300 preceptos¹⁹; la remisión de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas a través de Internet; la firma electrónica y la codificación de documentos recibidos por la Comisión Nacional de Mercado de Valores; o la posibilidad de que la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, en colaboración con Correos y Telégra-

¹⁸ Real Decreto-Ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica. BOE, nº 224, p. 33593.

¹⁹ Resolución de la Dirección General de Gestión Tributaria de 7 de noviembre de 1988. Cit. por: GARCÍA RAMOS, José María. «Validación de documentos en soporte...», loc. cit., p. 81.

fos pudiera prestar los servicios necesarios para garantizar la validez de la «emisión y recepción de comunicaciones, a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos»²⁰.

El Real Decreto-Ley sobre firma electrónica ha sido elaborado con la finalidad de actuar como marco común para la validación de documentos informáticos, con tres objetivos básicos: 1) regular el uso de la firma electrónica en documentos informáticos; 2) reconocer su eficacia jurídica y su validez legal; y 3) regular la forma de prestación de servicios de certificación de firma electrónica, que expidan certificados legalmente reconocidos²¹.

En definitiva, la firma electrónica es un conjunto de datos codificados, que aseguran la identificación precisa de una persona, asociados a un documento informático mediante un dispositivo específico. La utilización de la firma electrónica presenta importantes ventajas. En primer lugar, y aunque resulte paradójico, además de solucionar los problemas que plantea la validación de los documentos informáticos, resulta más segura que la propia firma manual, dado su carácter criptográfico. Por otra parte, soluciona los problemas derivados de la facilidad de alteración de los documentos informáticos, debido a la posibilidad de modificar legalmente el contenido de los documentos dejando constancia de los sucesivos cambios mediante la utilización del procedimiento conocido como firma electrónica avanzada²².

En cierto modo, el Real Decreto-Ley sobre firma electrónica es complementario a la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento administrativo

²⁰ Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden social, art. 81. Cit por Real Decreto-Ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica..., loc. cit.

²¹ Real Decreto-Ley 14/1999 de 17 de septiembre, sobre firma electrónica..., loc. cit., p. 33593.

²² El Real Decreto-Ley sobre firma electrónica define también otros conceptos, como signatario, dispositivo seguro de creación de firma, dispositivo de verificación de firma, certificado, certificado reconocido, prestador de servicios de certificación, producto de firma electrónica, acreditación voluntaria del prestador de servicios de certificación. *Ibidem*, p. 33594.

común: mientras que ésta reconoce la validez jurídica de los documentos, independientemente del soporte, aquél atribuye a la firma electrónica «*el mismo valor jurídico que la firma manuscrita*»²³, reconociendo, sin duda alguna, la validez de los documentos informáticos y creando el marco legislativo necesario para fomentar su fiabilidad.

²³ *Ibíd*em, p. 33593.

Museos andaluces en Internet: análisis de recursos y propuestas de mejora

Rosario López de Prado
Museo Arqueológico Nacional (Biblioteca)
rlp@man.es - deprado@teleline.es

El Directorio de Recursos Culturales del Ministerio de Educación y Cultura, tiene censados 144 museos andaluces; la Junta de Andalucía registra en sus páginas web 24 museos; el ICOM (International Council of Museum), que tiene el principal directorio de museos del mundo, no muestra más que siete museos andaluces con presencia en Internet.

Este trabajo estudia, desde dos puntos de vista, la situación de los museos andaluces que aparecen en los web institucionales. El primero de ellos es un análisis de calidad, mientras que el segundo se centra en los recursos de información que ofrecen y que son la imagen que transmite el museo. Por último, se proponen algunas mejoras desde el punto de vista informativo y de comunicación.

Palabras clave: Sitios web, Museos, Evaluación.

La riqueza y variedad del patrimonio cultural andaluz es una cuestión que está fuera de toda duda: Andalucía puede enorgullecerse de poseer uno de los legados históricos más ricos del mundo. Además, cuenta con un conjunto artístico y monumental bien conocido internacionalmente y que se encuentra entre los más visitados de Europa. Aunque en menor medida, también sus museos alcanzan un alto índice de visitantes por año, según muestran los datos ofrecidos por la web de la Junta de Andalucía (**Figura 1**).

Resumen

Introducción

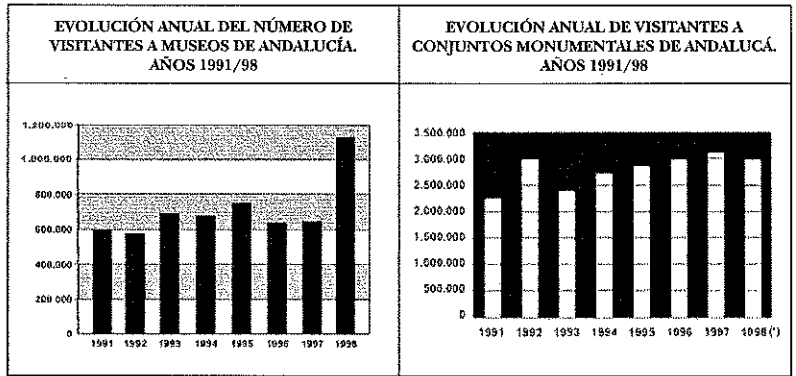


Figura 1. <http://www.junta-andalucia.es/cultura/>

En los últimos años, el uso de Internet está generando una nueva forma de acercarse al legado cultural, que se manifiesta de dos maneras diferentes: la visita virtual y la publicidad en línea. La primera ofrece la posibilidad de conocer el objeto de interés desde lugares remotos; la segunda sirve como medio para atraer al visitante real. Ambas facilitan el conocimiento del patrimonio al tiempo que favorecen su protección, por lo que son de importancia nada desdeñable y, sobre todo, obligan a plantearse nuevas formas de transmitir información. El fenómeno está afectando a cada rincón del mundo y una zona culturalmente tan rica como es Andalucía no puede mantenerse al margen.

Métodos de trabajo

El interés por conocer la imagen que proyectaba Internet del patrimonio histórico y artístico andaluz ha movido a examinar sitios que ofrecen información acerca de museos y lugares arqueológicos, especialmente los de carácter institucional, que suelen ser el punto de partida para búsquedas más complejas y porque, a fin de cuentas, son los responsables de la imagen oficial de la comunidad. La primera parte del estudio consistió en la búsqueda y selección de las páginas web que ofrecieran información institucional sobre estas instituciones en Andalucía, tarea que se complementó con el examen de algunas páginas de particulares que también se han ocupado del mismo asunto, y que merecen un comentario aparte. Los resultados obtenidos en la búsqueda fueron los siguientes:

- *ICOM (International Council of Museum)*. Su directorio *Virtual Library* recoge, además de las direcciones del *Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico* y de *Museos y otras instituciones culturales de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía*, seis enlaces con otros tantos museos y sitios arqueológicos andaluces (señalados en la **Tabla 1** con un asterisco), aunque algunos de ellos no son operativos.
- *Ministerio de Educación y Cultura*. El Directorio de Recursos Culturales del Ministerio tiene censados 144 museos andaluces, y el inventario de Patrimonio Histórico, accesible por Internet, registra 869 bienes muebles y 1.958 inmuebles. Sin embargo, no aparece ningún museo en la página web de la Secretaría de Estado de Cultura, que sólo recoge los de que son de gestión directa de la Administración Central. Los enlaces de interés remiten a la página oficial de la Junta de Andalucía.
- *Junta de Andalucía*. En sus páginas web proporciona información sobre 23 museos y lugares arqueológicos, además del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico, aunque sólo algunos ofrecen enlaces a páginas propias.

La selección arroja un conjunto desigual de información: páginas sueltas, sitios, referencias, etc. No era posible analizarlas de forma homogénea, por lo que se decidió prescindir de las características técnicas y centrar el examen en las cuestiones de información y uso, aunque no era fácil evaluar estos aspectos ignorando aquéllos. Para tratar de solucionar este desequilibrio se aplicaron una serie de cuestionarios que se centran en determinados puntos básicos, comunes a todos. El primer cuestionario se obtuvo a partir del trabajo de investigación de Marina Jiménez Piano «*Evaluación de páginas web: una propuesta de cuestionario*», y trataba de apreciar la calidad de la página a través de siete facetas, ponderadas no por su importancia, sino porque, a su vez, cada una de ellas se compone de otras subfacetas: accesibilidad (3), adecuación al público al que se dirige (1), autoridad (2), contenido (5), actualidad (1), diseño (4) y validez de la información (2), lo que permitiría alcanzar un máximo de 18 puntos. El segundo cuestionario pasa

Tabla 1. IDENTIFICACIÓN DE LOS MUSEOS

Nº	PROVIN	NOMBRE DEL MUSEO	SIGLAS	DIRECCIÓN WEB
1.	Almería	Museo de Almería	AMA	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
2.		Conjunto monumental «La Alcaziba»	ACA	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
3.	Cádiz	Conjunto Arqueológico «Baño Claudia»	CABC	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
4.		Museo de Cádiz	CAMC	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
5.		Museo Arqueológico Municipal de Jerez*	CAJ	www.ctv.es/USERS/jerez museos.asp/
6.	Córdoba	Museums in Córdoba*	COMC	www.tuco.es/informa/local/cordoba/estable/monum.html
7.		Museo Arqueológico y etnológico	COMA	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
8.		Museo de Bellas Artes	COMB	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
9.		Conjunto Arqueológico «Madinat al-Zahra»	COMZ	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
10.	Granada	Museo Arqueológico y Etnológico	GRMA	www.readysoft.es/home/cultgr/musar.htm
11.		Museo de Bellas Artes	GRBA	www.readysoft.es/home/cultgr/musbbaa.htm
12.		Museo Casa de los Tinos	GRCT	www.readysoft.es/home/cultgr/casatiro.htm
13.		Patrimonio de la Alhambra y el Generalife	GRAG	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
14.		La Alhambra y el Generalife (Patrimonio)	GRAP	www.alhambra-patronato.es
15.	Huelva	Museo de Huelva	HMH	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
16.	Jatén	Museo de Jatén	JMJ	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
17.		Museo Arqueológico de Úbeda	JMU	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
18.		Museo Arqueológico de Linares	JML	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
19.		Museo de Artes y Costumbres populares «Alto Guadalquivir»	JAC	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
20.	Málaga	Fundación Pablo Ruiz Picasso*	MAPP	www.malagaturismo.com/picasso
21.		Museo de Bellas Artes de Málaga*	MABA	www.tce.uma.es/mr/gpba/bs/bellas-art.htm
22.		Museums in Málaga*	MAMI	www.sopde.es/malaga/museos/home.html
23.		Museo del Rancadero	MMB	www.ctv.es/USERS/museos/home.html
24.	Sevilla	Museo de Bellas Artes	SEBA	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
25.		Museo Arqueológico	SEMA	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
26.		Museo de Artes y Costumbres Populares	SECP	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
27.		Centro Andaluz de Arte Contemporáneo	SEAC	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
28.		Conjunto Arqueológico de Itálica*	SECI	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
29.		Conjunto Arqueológico de Carmona	SECC	www.junta-andalucia.es/cultura/AREA/INSTITUCIONAL/MARCOS/MARCOS_DIR.htm
30.		Museos de Sevilla	SEM	www.andalunet.com/info_sevilla/museos.htm

se observa que la mayor parte de ellos son adecuados para la audiencia a la que se dirigen (96,7%) y contienen información válida. Sin embargo, no están actualizados ni están reconocidas las fuentes (casi nunca aparecen).

El índice de accesibilidad es muy bajo. La primera causa es que casi ninguna de las instituciones cuenta con sitio propio –y mucho menos con dominios o subdominios–, por lo que la dirección (URL) no refleja el contenido y, lo que es peor, llegar hasta ellas requiere generalmente entre tres o cuatro niveles. Algo mejor parece el diseño que, aunque no brilla por su originalidad ni es especialmente atractivo en ningún caso, al menos es discreto y permite una correcta lectura. No obstante, se echa en falta una mayor cantidad de imágenes, imprescindibles en un terreno como el que estamos tratando.

En cuanto a la información general (Figura 4), en general está bien tratada en los aspectos esenciales: casi todos informan sobre dirección, teléfono, fax, horarios, calendario, etc. En el polo opuesto están cuestiones como tiendas, actividades con niños, ancianos o facilidades para minusválidos, aunque siempre queda la duda de si no las tienen o no informan de ellas. Algunas cuestiones muy prácticas están algo descuidadas: es muy importante disponer de planos, información sobre transporte y traducción a los idiomas más usuales –al menos inglés–, si se pretende que la página sea de verdadera utilidad, pero tan sólo 3 instituciones ofrecen planos y traducciones y 5 incluyen información acerca del transporte.

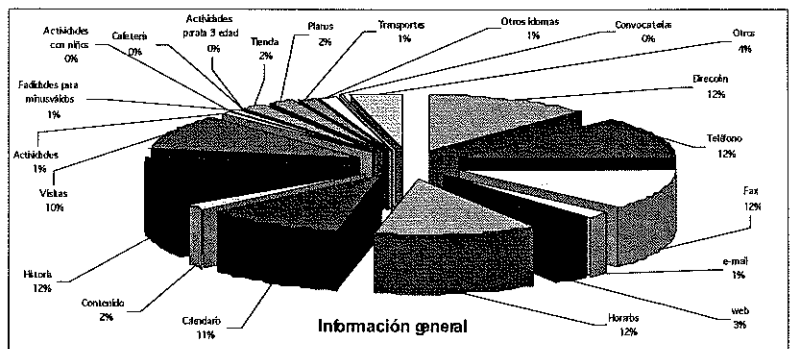


Figura 4

Algo más cuidada está la información especializada (Figura 5). La mayoría de las instituciones informan acerca de sus colecciones (80%), visitas guiadas (87%), salas (73%) y piezas (57%) e incluyen fotografías de selecciones de estas últimas. Otra cuestión es la información relacionada con la investigación: sólo 9 instituciones (el 30%) avisan de la existencia de biblioteca, 4 (el 13%) incluyen alguna bibliografía o textos, 3 (el 10%) ofrecen documentación, y ninguna de ellas permite el acceso a los catálogos. Sólo 2 (el 7%) difunden noticias o avisos de asociaciones pero, en ambos casos, se trata de eventos con más de una año de antigüedad como mínimo.

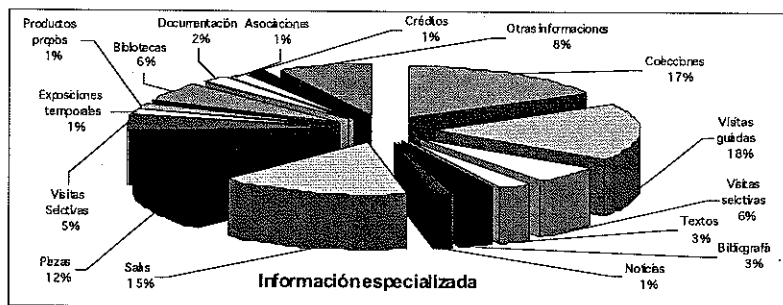


Figura 5

La información que ofrecen en Internet los museos andaluces es bastante similar en todos los casos –salvo algunas excepciones que se verán más adelante–, y parecen ir destinadas a un público muy general, en su mayor parte visitantes ocasionales, no investigadores. Tampoco parecen buscar público nuevo entre sectores de población menos habituales a esta clase de consumo cultural. Es decir, tiene la información básica que buscaría una persona que ha decidido previamente visitar el museo, pero no reflejan intención de captar visitantes nuevos o de ofrecer la posibilidad de ir más allá de lo que constituye una visita.

No es tarea fácil comparar las instituciones entre sí, sobre todo porque no presentan ni la misma estructura, ni la misma extensión, ni el mismo contenido: se ha de tener en cuenta esta circunstancia, para no distorsionar los resultados. Sólo algunas de las instituciones analizadas disponen de página pro-

Las Instituciones

pia; la mayoría son más bien referencias dentro de páginas institucionales.

El museo que ofrece un índice de calidad más alto es Arqueológico Municipal de Jerez, con página propia. Es, además, el que ofrece más información general y especializada; en este campo se encuentra igualado al Patronato de la Alhambra y el Generalife, también con página propia. Aunque la página no tiene un diseño demasiado atractivo, está bien estructurada y disponible en dos idiomas, cosa nada usual entre los museos estudiados. La página muestra una indudable intención de servicio, pero se echa en falta una actualización de las noticias y convocatorias. Es casi el único que ofrece enlaces externos, aunque, lamentablemente, muchos no son operativos. También se echa en falta la existencia de una botonera que facilite la navegación interna.

La página del Museo del Bandolero, una modesta institución de Ronda (Málaga) es la que obtiene, tras el de Jerez, una puntuación más alta y casi lo alcanza en contenidos de información general, aunque desciende considerablemente en cuanto a información especializada. No obstante, es necesario señalar algunos aspectos de interés, como la bibliografía aconsejada y las rutas que propone para completar la visita a la colección del museo. El diseño está aceptablemente cuidado y el contenido es adecuado al público al que va dirigido. Es una buena idea la existencia de un libro de firmas que se puede leer, y que contesta al firmante con un mensaje de agradecimiento por correo electrónico.

Le sigue de cerca, tanto en cuanto a calidad como en cuanto a contenidos, una página dedicada a los Museos de Málaga, mantenida por la Diputación Provincial y, en realidad, más bien un centro de recursos, que ofrece información general sobre 32 instituciones, de manera bastante homogénea. Aunque cubre los aspectos generales, descuida casi totalmente los especializados –como era de esperar, dado su carácter– y se echa en falta más abundancia de imágenes.

Mención aparte merecen los museos y monumentos de Granada, única provincia que cuenta con página propia para cada uno de ellos. Sin embargo, éstas no se han desarrollado tanto como sería de esperar, dada la importancia de las institu-

ciones a las que sirven. Sin duda, la mejor es la del Patronato de la Alhambra y el Generalife, mencionada ya antes, aunque en algunos aspectos la superen las del Museo Arqueológico y la Casa de los Tiros –que incluyen plano, imágenes de detalles, etc.– También cabría esperar más agilidad en la navegación y más imágenes.

Tanto en Córdoba –mantenida por la Universidad– como en Sevilla existen centros de recursos similares al de Málaga antes mencionados, y con información parecida, aunque de menor calidad. Todos tienen una intención más turística –información muy general dirigida al gran público– que investigadora o divulgadora. Similar intención parece tener la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, aunque no cabe duda de que tanto los aspectos formales como el contenido están aquí mucho más cuidados. Finalmente, es necesario señalar, como decepcionante, la página de la Fundación Picasso de Málaga, mantenida por el Ayuntamiento, donde no se encuentra casi ninguna información sobre la fundación y la que se ofrece acerca del pintor se dirige más a los aspectos biográficos que artísticos. No hay más que un dibujo del autor en toda la página, sin embargo llena de fotografías de lugares de Málaga relacionados con su vida: el visitante de una página sobre Picasso, suele estar más interesado en la obra que en cuestiones anecdóticas de su vida.

Finalmente, aunque el trabajo se limita al análisis de páginas citadas en sitios institucionales, hay que mencionar, aunque sea someramente, algunas otras, privadas o no, que aparecen con frecuencia en los buscadores. Entre ellas hay varias dedicadas a la Alhambra, de carácter muy similar –más poéticas que científicas y con escasa información práctica–, la del Museo del Azulejo de Sevilla, en realidad un museo virtual, original en su planteamiento y con abundante información, pero lento en la descarga de imágenes y con algunos enlaces no operativos. También es necesario mencionar la página de Alternativa XXI, Sala de Exposiciones del Ayuntamiento de Málaga, muy atractiva y de diseño original, que ofrece la posibilidad de conocer en línea sus actividades. No está falto de interés el contenido, aunque sería aconsejable que se cuidaran algo más los textos, muy recargados y oscuros para el público al que parece ir dirigido –jóvenes, especialmente– y, sobre todo,

prestar un poco más atención a ciertas cuestiones de idioma -el anuncio de los patrocinadores dice cosas tan terribles como «*Selectar opiniones*», auténtica aberración idiomática que no debería permitirse en una página respaldada por un organismo oficial.

Conclusiones y recomendaciones

Aunque Andalucía posee un rico legado histórico y, además, conocido, no han trascendido sus límites más que una pequeña parte de lo que en realidad puede ofrecer. Internet es un medio privilegiado para difundir el conocimiento de su patrimonio, y la forma de atraerse visitantes que, no sólo sean más en cantidad, sino que respondan a lo que se ha dado en llamar turismo de calidad –amén de investigadores y artistas–. Sin embargo, cuando se trata de hallar en la red cualquier tipo de información acerca del patrimonio cultural andaluz el panorama es más bien desolador. La imagen que se transmite a través de Internet está muy lejos de representar ni siquiera una leve sombra de lo que Andalucía ofrece al viajero interesado en algo más que sus playas o su gastronomía y, desde luego, no es el mecanismo de transmisión de actividades culturales.

Las Administraciones Públicas –centrales, autonómicas o locales– no parecen haber apostado por el desarrollo de los recursos culturales en Internet más que de un modo marginal. Pero tampoco las instituciones –salvo alguna escasa excepción– parecen muy decididas a hacerlo. En casi todos los casos se han limitado a ofrecer una información «de folleto», buena para llevar a cabo una visita básica –y previamente organizada– y poco más. Por otro lado, no se mencionan, ni de pasada, muchos de los lugares más interesantes del patrimonio andaluz: yacimientos arqueológicos, palacios, mezquitas, catedrales, jardines, pinacotecas, conjuntos históricos, asentamientos....

La primera recomendación es evidente: es necesario una mayor dedicación de las Administraciones para desarrollar los recursos culturales andaluces en la red. Pero esto no es todo: también las instituciones deben implicarse en esta operación. Confeccionar una página web no es tan complicado y a veces se trata tan sólo de mejorar la que ya existe. Aunque se habla demasiado de diseño, programas de última generación y aplicaciones muy complejas, la mayoría de las veces, lo que busca

el usuario es, sencillamente, información, y la información está en los contenidos. Y, aunque esto no exime de responsabilidades a la Administración, ni mucho menos, los contenidos deben ser siempre responsabilidad de los profesionales que trabajan en las instituciones.

Tampoco conviene perder de vista los objetivos que se persiguen con la presencia en Internet y que no serán en ningún caso diferentes a los de la propia institución, ni el público al que va dirigida la información. Pero una de las mayores ventajas de la red es el enorme abanico de posibilidades que ofrece y que permite servir, al mismo tiempo a distintos tipos de usuarios y con muy diversos propósitos. Definir el perfil del usuario y ser consecuente con él, es una de las cuestiones más decisivas para que una página web alcance los objetivos que se propone: parece muy elemental, pero pocas veces se respeta entre instituciones culturales, que con frecuencia parecen no saber a quién quieren hacer llegar su mensaje.

Finalmente, sólo queda animar a unos y otros a comenzar una tarea que es ya más que urgente. El legado cultural andaluz es un tesoro demasiado precioso para que no sea tratado con todo el mimo del mundo y, desde luego, se debe poner al alcance del conocimiento de cada rincón de la aldea digital, la mejor forma de divulgar y proteger lo que, de hecho, es patrimonio de toda la humanidad.

Bibliografía

- D'ANGELO, J.; LITTLE, S. K. Successful web pages: what are they and do they exist? *Information technology and libraries*, 1998, vol. 17 nº 2, p. 71-81
- ARELLANO PARDO, C.; RODRÍGUEZ MATEOS, D.; NOGALES FLORES, T.; Hernández Pérez, T. Análisis de estructura de sitios web: el caso de las bibliotecas universitarias andaluzas (1999), En *II Jornadas Andaluzas de Documentación*, (Granada, 11-13 de noviembre, 1999), p. 39-50
- CASTILLO BLASCO, L.; MARTÍNEZ DE PABLOS, M. J.; SERVER, G. Evaluación de la información contenida en seis sedes web de las escuelas universitarias y facultades de Bibliotecas y Documentación española. *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 23, nº 3, p. 325-332
- CLAUSEN, H. Evaluation of library Web sites: the Danish case, *Electronic library*, 1999, Vol. 17, nº 2, p. 83-87
- KOEHLER, W. An analysis of web page and web site constancy and permanence (1999), *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 50, nº 2, p. 162-180
- LÓPEZ DE PRADO, R. Museos en Internet: análisis de recursos documentales. En: *VI Jornadas Españolas de Documentación* (Valencia, 29-31 de octubre, 1998), p. 495-514.

Accesibilidad documental y comunicación de documentos en España: marco legal vigente

Eva María Noriega Migueles

(Universidad de Zaragoza, Facultad de Filosofía y Letras)

E-mail: evanor@ole.com

El interés progresivo hacia los archivos administrativos ha hecho de la accesibilidad documental un tema de actualidad, en tanto que está presente en la cotidianidad de las relaciones entre ciudadanos y Administración. En primer lugar es necesario conocer los principios jurídicos que regulan este derecho, para comprobar si verdaderamente existen garantías para ofrecer este servicio a la sociedad. Veremos como el acceso a los archivos administrativos se mueve entre dualidades que dificultan tanto su regulación como su práctica. Tampoco podemos olvidar la repercusión de la utilización de las nuevas tecnologías informáticas y telemáticas por parte de las Administraciones Públicas como medios para almacenar, transferir, conservar y difundir documentos, y las nuevas implicaciones que esto conlleva en la función de los archivos en tanto que garantes de la transparencia de los poderes públicos y de la participación ciudadana.

Palabras clave: *Accesibilidad documental / Archivos administrativos / Comunicación de documentos / Tratamiento automatizado de datos.*

La accesibilidad documental no afecta únicamente a los archivos administrativos, si bien su regulación jurídica ha suscitado una mayor preocupación por parte de los poderes públicos a partir de los principios aperturistas recogidos en la Constitución Española de 1978. El derecho de acceso a los archivos y registros administrativos ha sido un derecho ganado con el tiempo, dejando de ser un «privilegio de los que tienen

Resumen

Introducción

el poder político, para convertirse primero en derecho de historiadores y más tarde de cualquier ciudadano» [HEREDIA].

El principio de publicidad de la acción administrativa y del poder político hacia los ciudadanos por un lado, y la protección eficaz de la vida privada de las personas con respecto al Estado y demás individuos, así como la protección de la seguridad nacional por otro, son exigencias simultáneas y a veces contradictorias. Por eso, la regulación jurídica del acceso a la documentación administrativa se mueve dentro de una serie de dualidades: Transparencia administrativa / Secretismo, Participación ciudadana / Control del poder, Comunicación / Protección de datos.

Por otra parte, el archivo administrativo únicamente cobra su pleno sentido como instrumento para la participación ciudadana a través de la comunicación de documentos en sus diversas modalidades.

Regulación jurídica del acceso a los archivos administrativos¹

El artículo 105 b) de la *Constitución Española de 1978* insta al órgano legislador a regular el *acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.*

Este derecho está considerado como una «disposición satélite» de otros derechos constitucionales con los que está estrechamente relacionado: *derecho a la información* establecido en el art. 20.1. d); *derecho de petición* (art. 29); y *derecho a la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social* (art. 9.2.), «adscripciones que sin embargo no lo convierten en un derecho fundamental» [POMED].

La interpretación del artículo 105 b) ha provocado diversas posturas [CASTELLS]: por una parte se valora como instrumento para modificar la relación entre la Administración y los administrados, que introduce los principios de publicidad y transparencia administrativas; y por otra, se remite su validez a lo estable-

¹ Además de la legislación de ámbito estatal recogida en la presente comunicación, habrá que tener en cuenta las normas jurídicas emanadas por las Administraciones autonómicas referidas a los archivos de su competencia dentro de su territorio.

cido en las normas de desarrollo². Será a mediados de los ochenta cuando proliferen dichas normas de desarrollo, dictadas desde diversos enfoques (régimen local, patrimonio histórico, procedimiento administrativo, etc.), y todas de carácter parcial y sectorial, sin que el citado desarrollo legal «merezca en su conjunto un juicio positivo» [POMED].

Legislación sobre Secretos oficiales. Establece las materias clasificadas que deben permanecer secretas en tanto que afectan a la Seguridad del Estado. La *Ley 48/1978, de 7 de octubre, por la que se modifica la Ley de 5 de abril de 1968, sobre Secretos Oficiales* derogó los principales artículos sobre el acceso a los documentos reservados de la *Ley de 1968*³, dotándolos de una nueva redacción. Su actualización afectó a la delimitación del objeto de la declaración de «materia clasificada» (art. 2º)⁴; a la prohibición expresa de la difusión y comunicación de documentos reservados a personas no autorizadas (art. 13); y como novedad, estableció la existencia de personas «privilegiadas» en el acceso a estos documentos: Diputados y Senadores (art. 10.2).

Legislación sobre Régimen Local. El primer «tratamiento marginal» del artículo 105 b) de la Constitución se desarrolló en el ámbito local, el marco «ciudadano por definición» [POMED].

² Se trata de un derecho de «configuración legal», es decir, que no puede ser invocado en sí mismo, sino que necesita una norma jurídica con rango de Ley que lo desarrolle.

³ De la parte aún vigente de la *Ley 9/1968, de 5 de abril, sobre Secretos Oficiales* sólo cabe destacar el artículo 1º.1 donde se establece el principio de publicidad al que deben estar sometidos los órganos del Estado, salvo los casos en que por la naturaleza de la materia sea ésta declarada expresamente 'clasificada'. Y del *Decreto 242/1969, de 20 de febrero, por el que se desarrollan las disposiciones de la Ley 9/1968*, el deber de establecer procedimientos para evitar que personas no autorizadas puedan tener acceso, (...) a información o material secreto (art. 9º.e), acceso que sólo se permitirá previa autorización por parte de la Autoridad encargada de la calificación (art. 27).

⁴ Art. 2º: «A los efectos de esta Ley podrán ser declaradas 'materias clasificadas' los asuntos, actos, documentos, informaciones, datos y objetos cuyo conocimiento por personas no autorizadas pueda dañar o poner en peligro la seguridad y defensa del Estado».

En la *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local*⁵ destaca la amplitud de los términos establecidos para la participación *de todos los ciudadanos en la vida local* y la transparencia de las Corporaciones locales, que *facilitarán la más amplia información sobre su actividad* (art. 69.1), amplitud que aparece de nuevo en el artículo 70.3, en el que *todos los ciudadanos* aparecen como titulares del derecho a *consultar los archivos y registros*. Reitera las limitaciones recogidas en la Constitución y remite a la legislación de desarrollo del artículo 105 b) en cuanto a los términos concretos en los que ha de ejercitarse. Sin embargo, se reduce a los *vecinos* el derecho a *ser informado previa petición razonada*, en relación a *todos los expedientes y documentación municipal, de acuerdo con lo previsto en el artículo 105 de la Constitución* (art. 18.1.e).

Para conocer las condiciones concretas del acceso a la documentación administrativa local, hay que acudir al artículo 16 del *Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales*, si bien, este «esbozo mínimo» [SECO] de procedimiento está dirigido únicamente a los miembros de dichas corporaciones en el ejercicio de sus funciones⁶. Menor aún es la intención de establecer el procedimiento para que los vecinos puedan acceder a los expedientes: en el artículo

⁵ La *Ley 11/1999, de 21 de abril, de modificación de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y otras medidas para el desarrollo del Gobierno Local, en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial y en materia de aguas* no aporta nada sobre acceso a archivos y registros administrativos en la Administración Local.

⁶ En resumen, el artículo 16 dice: 1). Para la consulta y examen de expedientes, libros y documentación en general, su consulta se realizará bien en el archivo general o dependencia donde se encuentre, bien mediante entrega del original o copia al miembro corporativo interesado en su consulta, si bien en ningún caso podrá salir la documentación de los edificios de las Corporaciones locales en que se encuentren; 2). En el caso de la entrega del original o copia de la documentación al miembro de la Corporación interesado en su consulta, éste deberá firmar un acuse de recibo y deberá devolverla en un plazo máximo de 48 horas; 3). Los miembros de la Corporación deberán guardar reserva en relación con las informaciones facilitadas para el desarrollo de su función, así como evitar la reproducción de la documentación (sea original o copia) que se le facilitó para su examen.

180 se reconoce el derecho que tienen los *interesados en un expediente administrativo* a conocer, en cualquier momento, el estado de su tramitación; para ello deberán dirigir sus *peticiones razonadas* a la Oficina de Información de la Entidad, encargada de canalizar dichas peticiones, que *realizará las gestiones a la mayor brevedad posible* (art. 230).

Legislación sobre Patrimonio Histórico. Es el otro sector pionero en la regulación parcial del acceso a los archivos. La *Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español*⁷ regula el acceso a los documentos que forman el Patrimonio Documental Español, del que únicamente nos interesan ahora los documentos de *cualquier época, generados, conservados o reunidos en el ejercicio de sus funciones por cualquier entidad de carácter público...* (art. 49.2).

La consulta de estos documentos deberá hacerse una vez *concluida su tramitación y hayan sido depositados y registrados en los Archivos centrales correspondientes*; y como norma general, serán de *libre consulta a no ser que afecten a materias clasificadas, o no deban ser conocidos públicamente por disposición expresa de la Ley, o que su difusión pueda entrañar riesgos para la seguridad y defensa del Estado o la averiguación de los delitos* (art. 57.1.a). No obstante, para poder acceder a ellos, se podrá *solicitar autorización administrativa ante la autoridad que hizo la declaración, en el caso de documentos secretos o reservados, o ante el jefe del Departamento encargado de su custodia* en los demás supuestos (art. 57.1.b).

Tampoco podrán ser consultados públicamente aquellos documentos que contengan datos personales que puedan afectar a la intimidad personal y familiar *sin que medie consentimiento expreso de los afectados o hasta que haya transcurrido un plazo de*

⁷ El *Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la ley 16/1985, de Patrimonio Histórico Español*, y el *Real Decreto 64/1994, de 21 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 111/1986* no aportan nada de interés para el tema que nos ocupa. Del primero podrían tener cierta relación los artículos 25 y 39, que se refieren a la consulta de los datos contenidos en el Censo de Bienes del Patrimonio Documental; del segundo, sólo cabe destacar la delimitación de las competencias del Estado para legislar en materia de patrimonio histórico frente a las competencias de las Administraciones autonómicas, según la jurisprudencia establecida al respecto por el Tribunal Constitucional (STC 17/1991).

veinticinco años de su muerte, si su fecha es conocida, o en otro caso de cincuenta años a partir de la fecha de los documentos (art. 57.1.c).

Como aspecto positivo de esta Ley, destaca la posibilidad de solicitar autorización para poder acceder a documentos excluidos de consulta pública, y como negativos, su limitación a los documentos cuya tramitación ha concluido y la falta de regulación de las condiciones para ejercerlo, que se establecerán *reglamentariamente* (art. 57.2).

Legislación sobre Procedimiento Administrativo. Considerado el ámbito más idóneo para regular en profundidad el acceso a los archivos administrativos, establecer su procedimiento y asegurar las garantías efectivas de este derecho. Sin embargo, su articulado adolece, frente a otras normas predecesoras en materia de accesibilidad, de falta de amplitud y garantías, dando lugar a la regulación de un derecho al que se ha «vaciado de contenido» [POMED].

A pesar de que el punto 9 de la Exposición de Motivos de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*⁸ afirma que esta ley *regula el acceso a la información de los archivos y registros administrativos, conforme a lo establecido en el artículo 105 b) de la Constitución*, algunos autores la consideran «técnicamente muy deficiente, que no responde a los principios en los que afirma inspirarse» [POMED]. Del artículo 35 h), que reconoce el derecho de los ciudadanos *al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas*⁹ en los términos previstos en la Constitución

⁸ La *Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* no modifica ni aporta nada sobre el acceso a los archivos y registros administrativos.

⁹ Escapan a su ámbito de aplicación aquellos archivos que tienen normas específicas de regulación, que según su artículo 37.6 son los siguientes: archivos sometidos a la normativa sobre materias clasificadas; documentos y expedientes que contengan datos sanitarios personales de los pacientes; archivos regulados por la legislación de régimen electoral; archivos que sirvan a fines exclusivamente estadísticos dentro del ámbito de la función estadística pública; Registro Civil y Registro Central de Penados y Rebeldes y los registros de carácter público cuyo uso esté regulado por una Ley; el acceso a los documentos obrantes en los archivos de las Administraciones Públicas

y en ésta u otras leyes, podríamos deducir que no pretende desarrollar por completo el artículo 105 b) de la Constitución.

Lo mismo podríamos decir con respecto al artículo 37, que regula el *Derecho de acceso a Archivos y Registros*¹⁰, que en resumen establece lo siguiente: el sujeto del derecho es el ciudadano en general (art. 37.1), si bien su ejercicio real quedará reservado a los titulares de los documentos cuando éstos contengan *datos referentes a la intimidad de las personas* (art. 37.2). En caso de otros documentos nominativos (excluidos los que contengan datos personales o disciplinarios) cuyo *contenido pueda hacerse valer para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos*, podrán ser accesibles para *terceros* que acrediten un *interés legítimo y directo* (art. 37.3). Aún así, se podría denegar el acceso, mediante *resolución motivada*, por razones de *interés público, por intereses de terceros más dignos de protección o cuando así lo disponga una ley* (art. 37.4).

El acceso se ejercerá sobre *documentos individualizados* que formen parte de un *expediente* que correspondan a *procedimientos terminados* (art. 37.1). Sin embargo, si los solicitantes son investigadores que acrediten un *interés histórico, científico o cultural relevante*, se les podrá autorizar el acceso directo a la *consulta de los expedientes*, siempre que se garantice la intimidad de las personas (art. 37.7). En cualquier caso, no podrá ejercerse este derecho respecto a expedientes que contengan información sobre *actuaciones del Gobierno del Estado o Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus competencias no sujetas a Derecho Administrativo; Defensa Nacional o Seguridad del Estado; investigación de delitos; materias protegidas por el secreto comercial o industrial; o actuaciones administrativas derivadas de la política monetaria* (art. 37.5).

por parte de las personas que ostenten la condición de Diputado de las Cortes Generales, Senador, miembro de una Asamblea legislativa de Comunidad Autónoma o de una Corporación Local; y los fondos documentales existentes en los Archivos Históricos.

Tampoco están sujetos al régimen de acceso de esta Ley aquellos archivos que tienen su propio Reglamento, es el caso de los Archivos del Ministerio de Asuntos Exteriores; del Archivo de la Comisión General de Codificación; del Archivo Central del Ministerio de la Presidencia; y por último, de los Archivos Militares.

¹⁰ Para POMED, el artículo 37 representa un paso atrás en la tendencia aperturista de la Administración, pues «contiene un progresivo cercenamiento del derecho de acceso con extremos de dudosa constitucionalidad».

Como procedimiento para ejercer este derecho, sólo se señala que el particular deberá formular *petición individualizada de los documentos*, sin que pueda realizar *solicitud genérica sobre una materia o un conjunto de materias* (art. 37.7); y que el derecho de acceso conlleva el de *obtener copias o certificados* de los documentos cuya consulta se haya autorizado (art. 37.8).

En cuanto a la comunicación de documentos, esta Ley otorga validez a los documentos emitidos por medios electrónicos, informáticos y telemáticos, así como los que se emitan *como copias de originales almacenados por estos mismos medios, siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por ésta u otras leyes* (art. 45.5).

En contraposición a lo visto hasta el momento, en que el acceso queda limitado a los documentos de expedientes ya concluidos, el *Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano* regula el acceso a la información recogida en expedientes que están aún en tramitación (es lo que la propia norma denomina «información administrativa»¹¹) en el ámbito de la Administración General del Estado. Lo más interesante para la materia que nos ocupa es la información «particular», definida como la *concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal (...) bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos* (art. 3.1), información que sólo se podrá facilitar a los *interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales* (art. 3.1).

Aunque no regula el acceso de forma expresa, sí reconoce como una de las funciones del Servicio de atención personalizada al ciudadano, la de *asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición*¹², siendo las *unidades de información*

¹¹ El art. 1 define la Información administrativa como «un cauce adecuado a través del cuál los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos», información que «podrá ser general o particular».

¹² El derecho de acceso se podría englobar dentro del de petición, de hecho, es uno de los derechos constitucionales con los que aparece más estrechamente relacionado.

administrativa las encargadas de orientar al ciudadano *sobre la naturaleza y el modo de ejercer este derecho* (art. 4.f).

Legislación sobre Tratamiento de datos de carácter personal. Regula la protección de los datos de carácter personal frente al riesgo del acceso no autorizado por parte de terceras personas a la información contenida en los ficheros (automatizados o no).

El aún vigente *Real Decreto 1332/1994, de 20 de junio, por el que se desarrolla determinados aspectos de la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación de tratamiento automatizado de datos de carácter personal*¹³ restringe el ejercicio del derecho de acceso al *afectado, o a su representante legal cuando aquél se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad que le imposibilite el ejercicio personal* (art. 11).

El acceso se realizará mediante *petición o solicitud dirigida al responsable del fichero* (art. 12.1), estableciéndose un *plazo máximo de un mes* para su resolución, *que deberá entenderse desestimada* en caso de no recibir respuesta *de forma expresa* en dicho plazo (art. 12.3). En caso de resolución afirmativa, el acceso *se hará efectivo en el plazo de los días siguientes a la notificación de aquélla* (art. 12.4), previendo diferentes modalidades de consulta (no excluyentes): *visualización en pantalla; escrito, copia o fotocopia remitida por correo; telecopia, o cualquier otro procedimiento adecuado a la configuración e implantación material del fichero* (art. 12.2).

Por otra parte, reglamenta la tutela de los derechos de los afectados y establece la forma para realizar reclamaciones en caso de denegación del acceso¹⁴: el procedimiento se iniciará lógica-

¹³ Si bien la *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal* ha derogado la *L.O. 5/1992, de 29 de octubre (LORTAD)*, el citado *Real Decreto 1332/1994, de 20 de junio*, desarrollo reglamentario de ésta, seguirá en vigor hasta que se lleven a cabo las previsiones de la *Ley 15/1999, de 13 de diciembre*. Lo mismo ocurre con el *Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal*, cuyo objetivo es establecer las «medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad que deben reunir los ficheros automatizados, los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas, programas y las personas que intervengan en el tratamiento automatizado de los datos de carácter personal» (art. 1).

¹⁴ En cuanto a las causas de denegación del acceso, remite a la derogada LORTAD, por lo que habrá que acudir a la *Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal* para conocer lo establecido al respecto.

mente a instancia del afectado, que presentará su reclamación ante la Agencia de Protección de Datos, quién la trasladará al responsable del fichero, y tras los actos de instrucción pertinentes, resolverá sobre la reclamación, dando traslado de la misma a los interesados (art. 17).

La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, ha derogado la L.O. 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de carácter personal. Su objetivo es proteger y garantizar los derechos fundamentales de las personas físicas, especialmente el de su honor e intimidad personal y familiar, evitando poner en peligro la privacidad a la que deben estar sometidos dichos datos.

Para conseguirlo, establece restricciones de acceso a los mismos: se reserva al interesado la posibilidad de solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal (...), el origen de dichos datos, y las comunicaciones¹⁵ realizadas o que se prevén hacer (art. 15.1). Dicho acceso podrá consistir en la mera visualización de los datos, o su indicación mediante escrito, copia, telecopia o fotocopia, certificada o no, en forma legible e inteligible (art. 15.2), si bien, sólo podrá ejercitarse a intervalos no inferiores a doce meses, salvo que el interesado acredite un interés legítimo al efecto (art. 15.3).

Por otra parte, se establece, como norma general, que los datos de carácter personal sólo podrán ser comunicados a un tercero (...) con el previo consentimiento del interesado (art. 11.1)¹⁶. Sin embargo, dicho consentimiento no será preciso cuando la cesión esté autorizada por una ley; cuando se trate de datos recogidos de fuentes accesibles al público; cuando sea necesaria para el desarrollo, cumplimiento y control de una relación jurídica, libre y legítimamente aceptada, que implique necesariamente la conexión con ficheros de terceros; cuando los destinatarios sean el Defensor del Pueblo, el

¹⁵ El artículo 3 i) define «comunicación de datos» como «toda manifestación de datos realizada a una persona distinta del interesado».

¹⁶ Caso aparte es el acceso a los expedientes instruidos al amparo de las derogadas Leyes de Vagos y Maleantes y de Peligrosidad y Rehabilitación Social que contengan datos que puedan afectar a la seguridad e intimidad de las personas, que no podrán ser consultados sin que medie consentimiento expreso de los afectados, o hayan transcurrido cincuenta años desde la fecha de aquéllos, y aún en este último supuesto, salvo que haya constancia expresa del fallecimiento de los afectados, se suministrará la documentación, suprimiendo de la misma los datos aludidos mediante los procedimientos técnicos oportunos (Disposición Adicional Tercera).

Tribunal de Cuentas (o instituciones autonómicas análogas), el Ministerio Fiscal o los Jueces o Tribunales; cuando la cesión se produzca entre Administraciones públicas para su tratamiento con fines históricos, estadísticos o científicos; y por último, en caso de cesión de datos sobre la salud, cuando ésta sea necesaria para solucionar una urgencia o para realizar estudios epidemiológicos en los términos que establezca la legislación en la materia (art. 11.2). En cualquier caso, si la comunicación se efectúa previo procedimiento de disociación, no será aplicable lo anterior (art.11.6).

Se podrá denegar el acceso *en función de los peligros que pudieran derivarse para la defensa del Estado o la seguridad pública, la protección de los derechos y libertades de terceros o las necesidades de las investigaciones que se estén realizando* (art. 23.1); y en caso de ficheros de la Hacienda Pública cuando *obstaculice las actuaciones administrativas tendentes a asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y, cuando el afectado esté siendo objeto de actuaciones inspectoras* (art. 23.2). No obstante, el afectado al que se deniegue este derecho *total o parcialmente*, podrá ponerlo en conocimiento del Director de la Agencia de Protección de Datos o del organismo competente de cada Comunidad Autónoma, *quién deberá asegurarse de la procedencia o improcedencia de la denegación* (art. 23.3).

El derecho de acceso reconocido al afectado, podría además, ceder *ante razones de interés público o ante intereses de terceros más dignos de protección*¹⁷, una vez ponderados los intereses en presencia (art. 24.2).

En cuanto al procedimiento para ejercitar el derecho, se limita a decir que *se establecerá reglamentariamente* (art. 17.1), y que *no se exigirá contraprestación alguna* por su ejercicio (art. 17.2).

Conclusión. La *Constitución Española* consolidó un nuevo modelo de relación entre la Administración y los ciudadanos, derivado de una voluntad de eficacia y transparencia en su gestión. Esto llevó a una concienciación progresiva de la impor-

¹⁷ En tal caso, la denegación se realizará mediante «resolución motivada» del órgano administrativo responsable del fichero, quién deberá informar al afectado del derecho que le asiste a «poner la negativa en conocimiento del Director de la Agencia de Protección de Datos o, en su caso, del órgano equivalente de las Comunidades Autónomas».

tancia del acceso a los archivos y registros administrativos y de la necesidad de su adecuada regulación jurídica. Las primeras normas de desarrollo parcial y «marginal» [POMED] del artículo 105 b) (*Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local*, y *Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español*) destacan por recoger unos amplios planteamientos en la regulación del derecho de acceso a archivos y registros administrativos, que contrasta con el planteamiento mucho más limitado recogido en la posterior *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, que no parece ofrecer muchas garantías para el efectivo ejercicio de este derecho.

Ha sido necesaria la incidencia en nuestro Ordenamiento jurídico del Derecho comunitario en materia de acceso a la información medioambiental para que se constate de nuevo una tendencia aperturista aunque sectorial: el sector del medio ambiente asume así «el liderazgo en establecer fórmulas efectivas de participación social» en las «responsabilidades de gestión y servicios públicos» [ENRÍQUEZ], tendencia deseable en otros ámbitos.

Repercusión en los archivos del uso de nuevas tecnologías¹⁸

Repercusiones legales¹⁹. Los cambios han afectado sobre todo, a la evolución del concepto legal de «documento»; a las nuevas implicaciones en los servicios de los archivos administrativos (que deberán adecuarse al uso de los nuevos soportes y

¹⁸ Con la utilización de las nuevas tecnologías de la información por parte de las Administraciones Públicas ha aparecido un nuevo concepto de documento y una serie de problemas derivados de la naturaleza de las nuevas formas de almacenamiento y gestión documental (problemas «informáticos» como la falta de seguridad de soportes y transmisiones; problemas «legales» como la autenticación y validez de los documentos emitidos mediante medios informáticos y telemáticos; y problemas «archivísticos» como la dificultad añadida para identificar, sistematizar y clasificar este tipo de documentos). También ha supuesto una preocupación extra para los legisladores, que ha derivado en la aprobación de una serie de normas jurídicas para regular la utilización de estas nuevas tecnologías y establecer todas las medidas necesarias para minimizar los riesgos de su uso indebido.

¹⁹ El *Real Decreto 2291/1983, de 28 de julio, sobre Órganos de Elaboración y Desarrollo de la Política Informática del Gobierno* ya se hizo eco del fenómeno de la informatización, y de la ausencia en España de una auténtica política informática.

técnicas); y a la aparición de nuevos problemas derivados de la naturaleza de las nuevas tecnologías de la información (garantías de protección frente al uso indebido de la informática, validez de los documentos emitidos por medio de las nuevas técnicas, etc.).

El artículo 45 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* es considerado como verdadera piedra angular del proceso de incorporación y validación de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas en la Administración pública así como de su utilización en sus relaciones con los ciudadanos. Recoge la necesidad de que las Administraciones Públicas impulsen el *empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes* (art. 45.1).

También el *Real Decreto 263/1996, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas en la Administración General del Estado*, apuesta por la generalización del uso de estas técnicas al decir que se podrá almacenar por estos medios o soportes *todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas* (art. 8.2), si bien éstos *deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados* (art. 8.4).

Mayor importancia tiene lo relativo a la comunicación de documentos, empezando por la propia definición de «documento»²⁰ y la validez de los mismos. Serán válidos los documentos así emitidos *siempre que quede acreditada su integridad, conservación y la identidad del autor, así como la autenticidad de su voluntad* (art. 6.1). Las copias *tendrán la misma validez y eficacia*

Estableció la necesidad de *potenciar la industria informática* y aprovechar esa tecnología para la *racionalización y mejora de la Función Pública y de los Servicios de la Administración*; sin olvidar el estudio de medidas para *minimizar los riesgos de la inadecuada utilización de la informática*.

²⁰ Se entiende por Documento toda «entidad identificada y estructurada que contiene texto, gráficos, sonidos, imágenes o cualquier otra clase de información que puede ser almacenada, editada, extraída e intercambiada entre sistemas de tratamiento de la información o usuarios como una unidad diferenciada» (art. 3.d.).

del documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación (art. 6.2). Así mismo, las comunicaciones y notificaciones dirigidas a particulares, efectuadas en los soportes o a través de los medios y aplicaciones a los que se hace referencia, serán válidas siempre que éstos hayan señalado el soporte, medio o aplicación como preferente para sus comunicaciones con la Administración General del Estado (art. 7.2.c).

Repercusiones archivísticas. Aquí se englobaría por una parte, la consecuente adecuación de la infraestructura de los archivos administrativos (tanto material como humana) para ofrecer un eficaz servicio al ciudadano en el ejercicio del derecho de acceso; y por otra, las dificultades añadidas que ofrecen los documentos emitidos, almacenados o transmitidos por medio de soportes informáticos y telemáticos en cuanto a su posterior «tratamiento archivístico». El reto para los archivos administrativos está en la plena incorporación de las nuevas tecnologías de la información como instrumentos cotidianos de trabajo, que precisará de la consiguiente inversión material y humana por parte de la Administración; y por otra parte, en la necesidad de promover una adecuada gestión archivística en las unidades de tramitación y una mayor coordinación entre éstas y el archivo, para ofrecer al ciudadano un eficaz servicio en tanto que instrumento garante de sus derechos.

Bibliografía

- ABATI GARCÍA-MANSO, Ernesto, «Los archivos de la Administración», *Tria: revista de la Asociación de Archiveros de Andalucía*, n. 3 (1996), p. 129-143.
- CASTELL ARTECHE, José Manuel, «El marco actual del derecho de acceso a la documentación administrativa», *Lligall*, n. 3 (1991), p. 31-41.
- DAVARA RODRÍGUEZ, Miguel Angel, «Validez y eficacia jurídica de los documentos generados por medios informáticos o telemáticos: la autenticación de intervinientes y contenidos», *Lligall*, n. 14 (1999), p. 13-38.
- ENRIQUEZ DEL PINO, Narciso, «El derecho de petición de información medioambiental a las Administraciones públicas para la participación y educación ambiental». EN: *I Congreso Nacional de Derecho Ambiental*, Valencia, CIMA, 1996, p. 105-109.
- FERNÁNDEZ RAMOS, Severiano, *El derecho de acceso a los documentos administrativos*, Madrid, Marcial Pons, 1997.
- HEREDIA HERRERA, Antonia, «Servicio de los archivos: el acceso o consulta de los documentos y su difusión». EN: *Archivística general: Teoría y Práctica*, Sevilla, Diputación Provincial, 1993, p. 489-506.
- POMED SÁNCHEZ, Luis Alberto, «El acceso a los archivos administrativos: el marco jurídico y la práctica administrativa», *Tria: revista de la Asociación de Archiveros de Andalucía*, n. 3 (1996), p. 35-82.
- SECO CAMPOS, Isabel, «El derecho de acceso a la documentación», *Boletín de ANABAD*, v. XLI (1991), n. 3-4, p. 29-77.

Estudio de las bases normativas institucionales del Sistema de Información de la Unión Europea

Rosario Osuna Alarcón

Universidad de Salamanca. Facultad de Traducción y Documentación.

El Consejo Europeo de Helsinki celebrado los días 10 y 11 de diciembre de 1999 sigue recogiendo entre los temas prioritarios, como se refleja en las conclusiones de la Presidencia, «la política de información, la transparencia y el acceso a los documentos y a la información comunitaria» como cuestiones prioritarias a desarrollar por las presidencias del año 2000. Se continua así una política iniciada en el Consejo Europeo de Edimburgo (11 y 12 de diciembre de 1992) y materializada en el Tratado de la Unión Europea, firmado en Maastricht en 1992. Desde esa fecha, la normativa comunitaria en relación con el Sistema de Información de la Unión Europea no ha dejado de crecer.

En esta comunicación se definen los elementos primarios del Sistema de Información Comunitario. Se analizan especialmente las bases normativas que lo configuran –junto al resto de las características primarias– como un Sistema de Información Internacional con sus virtudes y necesidades de optimización.

Palabras clave: Unión Europea. Sistema de Información. Acceso a la Información. Normas.

Hablar de Sistema de Información de la Unión Europea es más que nada la expresión de un objetivo. No existe por parte de la institución el referirse al conjunto de sus actividades informativas con este concepto global tomado de la «Teoría General de Sistemas» de Bertalanffy¹. No por ello nos resistimos a no

¹ BERTALANFFY, Ludwig von. An Outline of General Systems Theory. *British Journal of the Philosophy of Science*. 1950, vol.1, p. 134-164. Reimp., En:

Resumen

Estudio de las bases normativas institucionales del Sistema de Información de la Unión Europea

considerarlo como tal con sus virtudes y necesidades de optimización. Actualmente podemos distinguir los siguientes elementos que forman parte del mismo:

- Una normativa propia creada para permitir el acceso a la información producida y desde donde se puede expresar en términos específicos el objetivo del sistema.
- Un presupuesto que atiende a las necesidades económicas generadas.
- Un conjunto de instituciones implicadas en el proceso de toma de decisiones comunitario generadoras de información.
- Unos servicios gestionados para servir a los dos puntos anteriores.
- Unos usuarios internos y externos que revitalizan el sistema y le dan su más genuina razón de ser.
- Fondos documentales, que reflejan la información generada por las propias instituciones o adquiridos para la consecución de sus objetivos.

Elementos que lo conforman en un verdadero ejemplo de Sistema de Información de las organizaciones, aunque su definición, lo que implica su asunción, no ha sido aún realizada por la organización, lo que redundaría considerablemente en su optimización y repercutiría en toda la organización de forma muy favorable. Nosotros pretendemos aportar algo a esa definición, ya que en la medida que se lo analice en ese sentido, las actuaciones necesarias para su perfeccionamiento se podrán acometer con mayor globalidad y, por tanto, eficiencia. Empezaremos por analizar los componentes del sistema.

General System Theory. Foundations, Development, Applications. New York: George Braziller, 1968.

En español tenemos la edición de Fondo de Cultura Económica: BERTALANFFY, Ludwig von. *Teoría General de Sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones.* México [etc.]: Fondo de Cultura Económica, 1976. ISBN 84-375-0052-4.

Desde el Tratado de Maastricht², la política de información comunitaria tiene su fundamento jurídico en dicho Tratado. La Declaración nº 17, aneja al mismo, sienta las bases normativas del sistema de información comunitario y permite su desarrollo posterior.

En la Declaración nº 17, «**Declaración relativa al derecho de acceso a la información**»³, se señala que «la transparencia del proceso de decisión refuerza el carácter democrático de las instituciones así como la confianza del público en la administración» y en aplicación de estos principios de transparencia, adaptación a la demanda, coherencia y fácil acceso sobre los que se basa el «nuevo enfoque de la Comisión»⁴, se ha desarrollado toda una normativa apoyada en dicha Declaración nº 17 del Tratado de la Unión Europea.

De entre esta normativa destaca la aprobación y publicación por parte del Consejo y de la Comisión de un «**Código de conducta relativo al acceso del público a los documentos de la Comisión y del Consejo**»⁵.

La aplicación de dicho código deberá llevarse a la práctica dentro del estricto cumplimiento de las disposiciones relativas a las informaciones clasificadas; la Comisión y el Consejo estiman que el código de conducta constituye un elemento que complementa su política de **información y de comunicación**.

² UNIÓN EUROPEA. Consejo de la Unión Europea. *Tratado de la Unión Europea*. Luxemburgo: EUR-OP, 1992. ISBN. 92-824-0955-4.

³ Esta declaración se adjunta al Tratado de la Unión Europea (declaración nº 17). Ver nota anterior.

⁴ UNIÓN EUROPEA. Comisión Europea. *Informe General: 1994*. Luxemburgo: EUR-OP, 1995. ISBN 92-826-9436-4, nº 696.

⁵ Decisión del Consejo relativa al acceso del público a los documentos del Consejo de 20 de diciembre de 1993. DO L 340, de 31 de diciembre de 1993; modificado por la decisión de 6 de diciembre de 1996, DO L 325 de 14 de diciembre de 1996.

Decisión 90/94/CECA, CE, EURATOM de la Comisión, de 8 de febrero de 1994 sobre el acceso del público a los documentos de la Comisión y Código de conducta relativo al acceso del público a los documentos del Consejo y de la Comisión. DO L 046 de 18 de febrero de 1994; modificado por la Decisión de 19 de septiembre de 1996, DO L 247 de 28 de septiembre de 1996.

El principio en base al cual se desarrolla el código viene a decir lo siguiente: «El público tendrá el mayor acceso posible a los documentos que posean la Comisión y el Consejo. Por documento se entiende todo escrito sea cual fuere su soporte, que contenga datos existentes y que esté en poder de la Comisión o del Consejo. La solicitud de acceso a un documento deberá formularse por escrito con la suficiente claridad; deberá contener en particular una serie de elementos que sirvan para identificar el documento o los documentos de que se trate. El acceso a los documentos se efectuará bien mediante consulta *in situ* o bien mediante entrega de una copia, que pagará el solicitante y cuya tasa no excederá de un importe razonable»⁶.

Los servicios competentes de la institución de que se trate deberán resolver en el plazo de un mes, bien del curso positivo que se de a su solicitud o bien de su intención de proponer a la institución que de un curso negativo a la misma.

El presente código de conducta entró en vigor el mismo día de su publicación y el Consejo y la Comisión se proponían en el mismo, su revisión cada dos años, desde la entrada en vigor.

De estas revisiones la primera ha sido presentada en junio de 1996 por la Secretaría General del Consejo a las Delegaciones⁷, en lo que al acceso a los documentos del Consejo se refiere. Dicho informe está encaminado a:

- Hacer balance de la política de acceso del público a los documentos del Consejo tras dos años de aplicación (1994-1995) de la Decisión 93/731/CE del Consejo de 20 de diciembre de 1993.
- Analizar brevemente sus puntos destacados incluidos los asuntos contenciosos a los que ha dado lugar.

La segunda revisión ha sido presentada durante 1998, año en el que el Consejo ha adoptado su segundo informe sobre la aplicación de su política de acceso a los documentos, donde se

⁶ DO L 046, 18.02.94, p. 60, modificado por DO L 247, 28.09.96.

⁷ UNIÓN EUROPEA. Consejo de la Unión Europea. *Nota de transmisión de la Secretaría General del Consejo a las Delegaciones. Informe sobre la aplicación de la Decisión 93/731/CE del Consejo relativa al acceso del público a los documentos del Consejo*. Bruselas, 17 de junio de 1996. 8330/96.

recogen: «progresos significativos, con un porcentaje de respuestas significativas de cerca del 80 por ciento en relación con un elevado número de documentos solicitados. Asimismo, el 19 de marzo decidió hacer público por medio del servidor Europa en Internet la relación de sus documentos no clasificados permitiendo así una identificación más fácil de los documentos disponibles»⁸.

Por otro lado la **Comisión** reconoce como uno de los instrumentos esenciales utilizado para reforzar la transparencia de sus trabajos, la aplicación del código de conducta establecido conjuntamente por la Comisión y el Consejo. De momento sólo menos del 20 por ciento de las peticiones cursadas a la Comisión, en aplicación del código, han sido denegadas⁹.

Del estudio del código de conducta se pueden sacar algunas conclusiones que nos permiten conocer la situación del acceso del público a la información producida en el seno de la Comisión y del Consejo o, lo que es lo mismo, aportar información valiosa para el estudio del Sistema de Información de la Unión Europea.

En primer lugar, el código no cambia en nada la práctica establecida –y por otro lado lo habitual dentro de una institución democrática– sobre el derecho de los administrados a conocer sobre sus intereses. Sí en cambio y tras el lanzamiento del nuevo enfoque oficial-institucional en materia de apertura y de transparencia, el flujo de información sobre los asuntos comunitarios ha cambiado sustancialmente. Efectivamente, antes de la entrada en vigor de la Decisión 93/731/CE, el 1 de enero de 1994, no existía ningún mecanismo que estableciese el acceso del público a los documentos del Consejo. También se han adoptado otras medidas encaminadas a propiciar una co-

⁸ UNIÓN EUROPEA. Comisión Europea. *Informe General sobre la actividad de la Unión Europea: 1998*. Luxemburgo: EUR-OP, 1999. ISBN 92-828-4920-1, p. 381.

⁹ UNIÓN EUROPEA. Comisión Europea. *Informe General sobre la actividad de la Unión Europea: 1995*. Luxemburgo: EUR-OP, 1996. ISBN 92-827-5983-1, p. 14.

UNIÓN EUROPEA. Comisión Europea. *Informe General sobre la actividad de la Unión Europea: 1998*, op. cit., p. 381.

unidad más cercana a sus ciudadanos y consolidar normativamente el principio del mayor acceso posible de los ciudadanos a la información. El código ha venido a reafirmar dichos principios de una forma inequívoca, intentando mejorar con estas actitudes las relaciones instituciones-administrados.

En el código se mencionan los «servicios competentes de la institución de que se trate» que deberán resolver en el plazo de un mes del curso que se de a las solicitudes que se presenten. Éste es un paso importante para detectar los diferentes componentes del sistema, y en base a esto analizar la situación del mismo, evaluarlo y adoptar las medidas necesarias que ayuden al cumplimiento de la Declaración nº 17 del Tratado de Unión Europea.

El código aporta también la definición de documento para el sistema: «por **documento** se entiende todo escrito, sea cual fuere su soporte, que contenga datos existentes y que esté en poder del Consejo o de la Comisión».

Es decir, en dicho código se reconoce la existencia de unos servicios que sirven a unas instituciones que junto a los programas, usuarios y documentos nos permiten contar con una serie de elementos lo suficientemente significativos como para poder definir el Sistema de Información de la Unión Europea como tal.

Enlazando con la política de transparencia informativa que plantea la Declaración nº 17 del TUE, se ha visto inmersa en ella y de una forma bastante acuciante, el corpus legislativo comunitario. La crítica al derecho comunitario por su falta de claridad es numerosa y producida desde diferentes sectores. El problema más importante viene derivado por la falta de adecuación de los instrumentos jurídicos a las necesidades legislativas que tiene planteadas hoy la Unión Europea. Es evidente que se está legislando con instrumentos normativos recogidos en los Tratados fundacionales y al haber ampliado la Unión sus competencias, estos instrumentos resultan insuficientes.

La superproducción y la falta de claridad vienen derivados de este problema. A esto habría que añadir el complicado trabajo de los servicios lingüísticos que tienen que hacer disponibles en los once idiomas comunitarios la normativa oficial y la responsabilidad de la Oficina de Publicaciones de las Comu-

nidades Europeas/ EUR-OP, de editar el Diario Oficial en las once lenguas comunitarias todos los días laborables.

Desde el Consejo Europeo de Edimburgo (11 y 12 de diciembre de 1992) existe al más alto nivel comunitario la voluntad manifiesta de normalizar y codificar el derecho comunitario, aunque este objetivo no se ha materializado aún, aunque se dan pasos en ese sentido:

«La Comisión ha adoptado una Comunicación destinada a dar curso a las recomendaciones contenidas en el informe que le presentó el grupo de trabajo BEST (*Business Environment Simplification Task Force*) creado por invitación del Consejo Europeo de Amsterdam para la simplificación del entorno administrativo de las empresas. Así mismo, la Comisión ha puesto en marcha, en el marco del plan de acción en favor del mercado único, el proyecto piloto «el grupo de expertos de empresas», cuyo objetivo es mejorar los procedimientos de análisis del impacto de las nuevas propuestas legislativas en las empresas. En materia de codificación, la Comisión adoptó 10 propuestas que suponen la derogación de unos 177 actos legislativos. Por otra parte procedió a la consolidación informativa de unos 66 actos de bases, lo que representa unos 536 textos tratados»¹⁰.

La postura del **Parlamento Europeo** sobre la necesidad de actuar globalmente y desde diferentes sectores en la política de información comunitaria, queda reflejada en el documento de trabajo presentado por el parlamentario Herzog a la Comisión de Asuntos Institucionales, reunida para establecer las posiciones del Parlamento ante la Conferencia Intergubernamental/ CIG'96, preparatoria del Tratado de Amsterdam¹¹. En dicho documento, la información se reconoce como un «derecho fundamental». También se califica la información sobre la Unión, tanto a nivel comunitario como nacional, como un «completo

¹⁰ UNIÓN EUROPEA. Comisión Europea. *Informe General sobre la actividad de la Unión Europea: 1998*, op. cit., p. 397

¹¹ UNIÓN EUROPEA. Parlamento Europeo. Comisión de Asuntos Institucionales. *Documento de Trabajo sobre la participación de los ciudadanos y de los interlocutores sociales en el sistema institucional de la Unión Europea y la CIG*. Ponente: Philippe Herzog. 24 de junio de 1996. PE 218.253.

fracaso». Se reconoce además que a menudo se confunde «información» con «comunicación», reivindicando el hecho de poder elaborarla (la información) a partir de una pluralidad de fuentes. Es decir, se está reclamando el acceso del público a las fuentes directas de información comunitaria, siendo insuficientes las comunicaciones elaboradas por los servicios de prensa institucionales. Se reclama también la necesidad de gestionar la información como un servicio público. Se propugna establecer una colaboración entre las estructuras comunitarias nacionales y privadas que permitan disponer al ciudadano de una diversidad de fuentes para poder informarse sobre Europa. Es decir, en dicho informe se aboga por la necesidad de coordinar el Sistema de Información de la Unión Europea para hacer factible el «derecho fundamental» del ciudadano a estar informado.

El Parlamento Europeo, en una Resolución de gran importancia para el Sistema de Información comunitario, ha pedido el reforzamiento interinstitucional en el ámbito de la Política de Información y Comunicación, en la Unión Europea. Es decir, una mayor cooperación e integración de los recursos informativos entre las instituciones¹².

El Parlamento Europeo ha adoptado el 16 de julio de 1998 una resolución¹³ sobre el *Informe Especial del acceso del público a los documentos en poder de las instituciones y organismos comunitarios*, presentado en diciembre de 1997 y publicado en febrero de 1998¹⁴ por el Defensor del Pueblo Europeo, como conclusiones a la investigación que había realizado por iniciativa propia.

Respecto a otras instituciones comunitarias y desde la entrada en vigor del Código de conducta, han venido estableciendo normativas similares al mismo:

- Decisión del Comité de las regiones de 17 de diciembre de 1997 relativa al acceso público a los documentos del Comité de las Regiones, DO L 351 23.12.97 p. 70.

¹² DO C 167 de 1.6.1998 y *Boletín de la Unión Europea*. 5-1998, punto 1.2.205.

¹³ DO C 292 de 21.9.1998 y *Boletín de la Unión Europea*. 7/8-1998, punto 1.1.5.

¹⁴ DO C 044 de 10.2.1998 y *Boletín de la Unión Europea*. 1/2-1998, punto 1.1.2.

- Decisión del Consejo de Dirección relativa al acceso del público a los documentos de la Fundación Europea para la Formación DO C 369 06.12.97 p. 10.
- Decisión nº 18/97 por la que se establecen normas internas relativas al tratamiento de las solicitudes de acceso a los documentos de que dispone el Tribunal DO C 295 23.09.98 p. I.
- En 1998 ha sido el Instituto Monetario Europeo quien ha precisado las condiciones en las que el público puede acceder a sus documentos DO L 90 de 25.3.1998.

El Tratado de Amsterdam ha venido a consolidar y a simplificar en aras de la «transparencia» lo que se acordó en Maastricht, aunque hay autores que consideran que esto no se ha logrado:

«A partir del tratado de Maastricht arreciaron las críticas a la complicada redacción y numeración de los Tratados y a la estructura de las reformas. Por ello antes de abrirse la CIG'96, ya se hicieron eco de este problema diversos informes como los elaborados por el Gobierno español o el grupo Westendorp, o la Secretaría General del Consejo. Pronto se observó que un cambio radical en la mejora mediante una nueva redacción de los Tratados, más exactamente un solo Tratado y un solo sistema organizativo, era imposible políticamente. Jurídicamente era muy complicado; entre otras cosas, conllevaba la derogación de los Tratados fundacionales y la aprobación de un nuevo Tratado que originaría una suerte de refundación. Suponía la tentación en los Parlamentos Nacionales de reabrir un debate sobre los cimientos, los principios y las estructuras que se habían edificado con acuerdos muy complejos en los que cada palabra había sido fruto de unas negociaciones y equilibrios sutiles que una nueva redacción podía poner en peligro»¹⁵.

El Tratado de Amsterdam ha hecho una simplificación técnica del Tratado de Maastricht, eliminando del articulado

¹⁵ *TRATADO de la Unión Europea, Tratados constitutivos de las Comunidades Europeas y otros actos básicos de Derecho Comunitario/ Edición preparada por Araceli Mangas Martín, 6ª ed. Madrid: Tecnos, 1998. ISBN 84-309-3245-3, p. 25.*

los preceptos que habían perdido vigencia y sustituyendo las letras por números en el articulado del mismo. En cuanto al contenido se refuerza el concepto de transparencia incluyéndolo en el Artículo 1. «El presente Tratado constituye una nueva etapa en el proceso creador de una unión cada vez más estrecha entre los pueblos de Europa, en la cual las decisiones serán tomadas de la forma más abierta y próxima a los ciudadanos que sea posible»¹⁶.

También se refuerza la subsidiariedad que responde a la idea de cercanía a los ciudadanos de la Unión. Ambas ideas, apertura y proximidad o, lo que es lo mismo, transparencia y subsidiariedad, están repercutiendo de manera muy notable en todo el Sistema de Información comunitario.

Con lo dicho hasta aquí podemos establecer un panorama de la situación del Sistema de Información de la Unión Europea, estudiando la normativa que le atañe. La normativa de un Sistema de Información constituye la base sobre la que se asienta el mismo.

El principio de publicidad

Según las disposiciones de los art. 254 del TCE, art. 163 del TCEEA y el art. 15 del TCECA: todos los actos jurídicos de obligado cumplimiento para los estados miembros deben publicarse para su entrada en vigor. El canal establecido para dar cumplimiento a este principio es el Diario Oficial.

En concreto el art. 254 del TCE dice lo siguiente:

«Los reglamentos del Consejo y de la Comisión, así como las Directivas de estas instituciones que tengan como destinatarios a todos los estados miembros, se publicarán en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*. Entrarán en vigor en la fecha que ellos mismos fijen o, a falta de ella, a los veinte días de su publicación. Las demás directivas, así como las decisiones, se notificarán a sus destinatarios y surtirán efecto a partir de tal notificación»¹⁷.

El momento en que un acto jurídico puede considerarse publicado reviste una particular importancia. Este principio de

¹⁶ Ibid., p. 72.

¹⁷ Ibid., p. 227.

publicación es fundamental en el ordenamiento jurídico comunitario, según el cual no puede oponerse a los ciudadanos un acto de derecho antes de que estos hayan tenido la posibilidad de tener conocimiento del mismo. Además conviene tener en cuenta el hecho de que la unidad y la aplicación uniforme del derecho comunitario exigen que los actos jurídicos entren en vigor al mismo tiempo para todos los ciudadanos de la comunidad (Reglamento y Decisión General CECA y Recomendación CECA).

Los actos cuya publicación no es obligatoria (sino que basta con comunicarlo a los interesados mediante una notificación) no impiden a las autoridades comunitarias incluirlos igualmente en el Diario Oficial (Directivas y Decisiones y Decisiones Individuales CECA). Desde el punto de vista de la política de integración y si se tiene en cuenta el proceso de democratización institucional comunitario, tal práctica no sólo es recomendable sino también necesaria. Sin embargo, la publicación de estos actos no puede reemplazar su notificación, pues sólo esta última permite constatar la identidad del acto.

Además de los actos normativos existe otra información que tiene obligatoriedad de publicarse: según ha quedado establecido por las Directivas comunitarias 88/295/CEE, 92/50/CEE y 89/440/CEE, deberán publicarse en el Diario Oficial los contratos de suministro y los de servicios públicos cuyo importe rebase los 200.000 euros, los proyectos de construcción que excedan de 5.000.000 de euros, así como las convocatorias de concursos relacionados con el GATT (*General Agreement on Tariffs and Trade*) que sobrepasen los 125.000 euros.

Diariamente las autoridades públicas convocan concursos para la adjudicación de contratos públicos por valor de millones de euros. La Oficina de Publicaciones de las Comunidades Europeas se encarga de publicarlos, en todas las lenguas oficiales de la Unión Europea, en el suplemento S del Diario Oficial.

El Diario Oficial/ DO, así denominado a partir del Tratado de la Unión Europea, era con anterioridad a esta fecha conocido como el DOCE –Diario Oficial de las Comunidades Europeas–. Debe este cambio de nomenclatura en su forma de citarlo a una de las consecuencias de la reforma efectuada sobre los Tratados fundacionales con la entrada en vigor del Tra-

tado de Maastricht. Efectivamente, una de las reformas sufridas en cuanto a la nomenclatura se produjo en el Tratado de la CEE. Así como la CEE pierde la E de económica, para asumir un papel más político, también el Diario Oficial de las Comunidades Europeas pasa a ser el Diario Oficial de la Unión Europea, reforzando el carácter político que se le quiere dar a esta fase de la integración Europea que diseñó Maastricht. Es el Boletín Oficial de la Unión Europea quien realiza una función análoga a la que en España tiene encomendada el BOE.

Fue creado en virtud de Decisiones del Consejo de la CEE y de la CEEA con fecha 15 de Septiembre de 1958. Está igualmente a disposición de la CECA como órgano de publicación. Sustituyó al Diario Oficial de la CECA (*Journal Officiel de la Communauté Européenne du Charbon et de l'Acier*) editado durante el periodo comprendido entre el 30 de Diciembre de 1952 y el 13 de mayo de 1958, con una periodicidad irregular y publicado en alemán, francés, italiano y neerlandés. El DO, publicado todos los días laborables en once lenguas, consta de dos series conexas (L y C), un suplemento electrónico (S) y un anexo.

La estructura física actual del DO es el resultado de una serie de reformas que ha tenido desde su creación, en virtud de su calidad informativa. Podemos citar como hitos importantes en la consecución del formato que presenta actualmente:

- 1958. Fecha de creación del DO (su antecesor directo, el Diario Oficial de la CECA es de 1952).
- 1968. Fecha de aparición de las series Legislación (L), Comunicaciones e Informaciones (C) y el Anexo: debates del Parlamento Europeo.
- 1980. Se publica por primera vez el Suplemento (S) del DO.
- 1994. Pruebas pilotos para la edición del DO en CD-ROM.
- 1998. Deja de publicarse la Serie S en papel.
- 1998. Acceso al Diario Oficial en Internet.
- 1999. Las instituciones de la Unión han decidido añadir una sección exclusivamente electrónica a la serie C del DO, que aparecerá en las once lenguas oficiales en el sitio *web* de Eur-lex, bajo el encabezamiento de Diario Oficial.

Las diferentes versiones idiomáticas responden todas ellas a la misma estructura y los mismos elementos diferenciadores entre las mismas aparecen en las portadas de todas las series.

En las series L, C y el Anexo cada idioma oficial está representado por una banda de color que ocupa el margen izquierdo de dicha portada y una abreviatura que indica de qué versión idiomática se trata. Para la versión española, la abreviatura ES y el color rojo.

Como vemos, el Sistema de Información comunitario se asienta sobre unas bases normativas que pueden resultar insuficientes pero que tampoco han sido exploradas en su totalidad, ante los resultados que se derivan de la evaluación del Sistema de Información comunitario. El Director General de la antigua DG X de la Comisión, Información, Comunicación, Cultura y Sector Audiovisual, hoy Dirección General Sociedad de la Información, Spyros A. Pappas, en una entrevista para *EUR-OP News* acerca de la mejora de la política de información comunitaria, expresó:

«La Comisión está intentando conseguir una mayor coordinación entre las Instituciones de la Unión Europea y de éstas con los Estados miembros, para que la oferta de información en la UE sea más eficaz y coherente... el Sr. Pappas explicó que la nueva organización de las tareas de promoción reflejará los principios de **coordinación, cooperación, descentralización y subsidiariedad**. La coordinación se dará tanto entre los servicios como entre las instituciones, mientras que la cooperación se establecerá especialmente en el marco interinstitucional e incumbirá a un número indeterminado de actividades desarrolladas conjuntamente con la sociedad civil... Propone en primer lugar reforzar la coordinación entre los servicios a través del Comité Directivo de **política de información y comunicación**, con el propósito de definir las actividades de la Comisión en ese ámbito... y por último un intercambio multilateral en forma de conferencia bienal que reúna a todos los directores nacionales responsables de la información en los estados miembros...¹⁸».

¹⁸ Cómo Informan de la UE los estados miembros a su población. Planes de Spyros A. Pappas para mejorar la política de información comunitaria. *EUR-OP News, Información de la Oficina de Publicaciones de las Comunidades Europeas*. 1999, nº 2, p. 3.

En nuestra opinión, en lugar de citar a «los directores nacionales responsables de la información en los estados miembros», ya que esta denominación hace referencia a los responsables de las políticas nacionales de información, debería haber citado a los «Responsables de la información Comunitaria en los estados miembros» y, en el caso de que los hubiera, el problema se puede sintetizar en la necesidad de delimitación de tareas, especificación de niveles de cooperación y coordinación en todos los ámbitos y, todo ello, gestionado desde un órgano director.

En el Consejo europeo de Helsinki, de 10 y 11 de Diciembre de 1999, las conclusiones de la Presidencia evidencian esta necesidad de mejora del Sistema de Información Comunitario, en base a actuaciones de coordinación de los servicios y publicaciones:

Política de información

30. Se insta al Parlamento Europeo, al Consejo y a la Comisión a que tomen medidas para aunar sus esfuerzos en la medida de lo posible, a fin de facilitar información general coordinada sobre la Unión, en particular optimizando los recursos existentes; en este contexto, puede resultar útil estudiar la viabilidad de crear en Bruselas un centro de información conjunto del Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión para acoger a los visitantes de la instituciones y coordinar las publicaciones sobre la UE destinadas al público en General.

31. Se invita a la Comisión a que estudie la cuestión general de la política de información de la Unión, incluidos la mejora de la coordinación con sus oficinas de información en los Estados miembros y los enlaces con las oficinas de información nacionales»¹⁹.

Actuaciones, que de forma sintetizada, son las siguientes:

- Aunar esfuerzos.
- Coordinar la información sobre la Unión.
- Optimización de los recursos existentes.
- Creación de un centro interinstitucional de las políticas de información comunitaria, lo que nosotros de-

¹⁹ UNIÓN EUROPEA. Consejo de la Unión Europea. Consejo Europeo de Helsinki: Conclusiones de la Presidencia, 10 y 11 de diciembre de 1999. *Boletín de la Unión Europea*. 1999, nº 10, p. 45.

nominamos órgano director o cabecera del Sistema de Información de la Unión Europea.

- Coordinación de publicaciones.
- Coordinación con los órganos subsidiarios del sistema.

Estas recomendaciones, junto a las efectuadas en el mismo documento en cuanto al «uso adecuado de los instrumentos legislativos y mejora de la calidad de la redacción, artículos 15 al 19 y a la Transparencia: acceso a los documentos y mayor apertura del Consejo cuando actúe en calidad de órgano legislativo, art. 26 al 29», demandan acciones todas ellas necesarias y ponen de manifiesto las carencias del Sistema de Información Comunitario, como hemos intentado demostrar.

La última actuación normativa sobre el acceso a la información comunitaria, ha sido la publicación de la Decisión del Consejo sobre la mejora de la información relativa a las actividades legislativas del Consejo y el registro público de los Documentos del Consejo de diciembre de 1999 publicada en el DO y que debe surtir efectos desde el 1 de enero de 2000²⁰.

Cuadro nº 1. Actos comunitarios en relación al principio de Transparencia²¹

- Resolución del Consejo relativa a la calidad de la redacción de la legislación comunitaria. Adoptada el 8 de junio de 1993. DO L 166, de 17 de junio de 1993.
- Declaración sobre la calidad de la redacción de la legislación comunitaria, declaración nº 39 aneja al Tratado de la Unión Europea, añadida por el Tratado de Amsterdam en 1997.
- Declaración Interinstitucional entre el Parlamento Europeo, el y la Comisión Consejo sobre la democracia, la transparencia y la subsidiariedad de 25 de octubre de 1993. DO C 328, de 6 de diciembre de 1993.

²⁰ L 009 13.01.00, p. 22.

²¹ Para la elaboración de este cuadro ha resultado fundamental la obra de la Catedrática de Derecho Internacional Público de la Universidad de Salamanca, Araceli Mangas: *TRATADO de la Unión Europea, Tratados constitutivos de las Comunidades Europeas y otros actos básicos de Derecho Comunitario*/ edición preparada por Araceli Mangas Martín, op. cit.

- Decisión del Consejo relativa al acceso del público a los documentos del Consejo de 20 de diciembre de 1993. DO L 340, de 31 de diciembre de 1993. Modificado por decisión de 6 de diciembre de 1996, DO L 325 de 14 de diciembre de 1996.
- Decisión 94/90/ CECA, CE, Euratom de la Comisión de 8 de febrero de 1994, sobre el acceso del público a los documentos de la Comisión y Código de Conducta relativo al acceso del público a los documentos del Consejo y de la Comisión. DO L 46 de 18 de febrero de 1994, modificado por la Decisión de 19 de septiembre de 1996, DO L 247 de 28 de septiembre de 1996.
- Decisión relativa al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo de 10 de julio de 1997. DO L 263, de 25 de septiembre de 1997.
- Declaración sobre el apartado 1 del artículo 255 del TCE (relativo al acceso de los ciudadanos a los documentos de las instituciones). DO L 263, de 25 de septiembre de 1997.
- Declaración sobre las disposiciones relativas la transparencia, al acceso a los documentos y a la lucha contra el fraude. Declaración nº 41 aneja al Tratado de la Unión Europea, añadida por el Tratado de Amsterdam de 1997.
- Decisión del Consejo sobre la mejora de la información relativa a las actividades legislativas del Consejo y el Registro público de documentos del Consejo. DO L 009 13.01.00, p.22.

Indicadores de calidad y Cartas de Servicios en centros de documentación dependientes de la administración pública: El caso del Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid

Emilio Sánchez Blanco

Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid
Universidad Carlos III de Madrid

Marina Vianello Osti

Departamento de Biblioteconomía y Documentación
Universidad Carlos III de Madrid

Las políticas públicas de información son objeto en los últimos meses de un gran interés entre los especialistas. Las administraciones perciben la trascendental importancia de Internet para crear unos servicios de información sobre el sector público eficaces, accesibles, transparentes y de calidad. En algunos foros se han establecido calendarios y plazos señalando ámbitos de actuación prioritarios (sobre legislación, medio ambiente). Esta situación unida al establecimiento de modelos de gestión de la calidad total ha llevado a adoptar cartas de servicios y a escoger indicadores para medir el grado de cumplimiento de los objetivos. Entre los más indicados destacan la realización de encuestas. En este trabajo se aplica una encuesta a una muestra de cien usuarios de un Centro de Documentación especializado sobre la Unión Europea que arroja conclusiones de interés sobre sus hábitos de información y el grado de satisfacción con los servicios prestados.

Resumen

La investigación sobre la información del sector público está cobrando un renovado interés por diversas razones. Unas pueden inscribirse dentro de los esfuerzos que la UE intenta llevar a cabo desde hace tiempo, para que la desventaja competitiva con Estados Unidos y Japón no se acentúe. Podríamos considerar dentro de este grupo los diferentes proyectos pilo-

Introducción

to formulados en 1994 por el Informe Bangemann;¹ la importancia dada por el V programa marco de la UE² a la línea de acción titulada «Una sociedad de la información cuyos instrumentos sean de fácil comprensión y utilización»;³ o el debate sobre la iniciativa eEurope,⁴ mantenido en la cumbre extraordinaria de Lisboa los días 23 y 24 de marzo de 2000.⁵ Otro grupo de razones estaría constituido por líneas de actuación más específicas dentro de los planteamientos estratégicos generales reseñados e insisten en la necesidad de racionalizar y hacer más accesible la información del sector público, que en Europa está fragmentada, es redundante, se enfrenta al reto del multilingüismo y no puede imponerse coercitivamente a las variadas realidades prácticas y políticas nacionales fuertemente arraigadas. Dentro de este grupo encontraríamos algunos de los proyectos piloto del Informe Bangemann (en particular los referidos a Licitación electrónica, Servicios telemáticos para las PYME, Teletrabajo y Red Transeuropea de administraciones públicas), alguno de los planteamientos de la iniciativa eEurope (la administración pública en línea) que cuenta entre sus objetivos, para antes de que finalice el 2000 que los Estados miembros hayan dispuesto un acceso fácil a sus ciudadanos sobre cuatro categorías de información pública: información legal y administrativa, información cultural, información sobre el medio ambiente e información sobre el tráfico y también acceso en doble sentido a las interacciones básicas (como impresos fiscales o so-

¹ *Informe sobre Europa y la sociedad global de la información*. Boletín de la Unión Europea (suplemento 2/94). p.30-34.

² *Decisión 182/1999*, de 22 de diciembre de 1999 publicada en D.O. L 26 de 1/2/99. p.1.

³ Para esta línea de acción se destinan 3.600 millones de ecus, mas del 26% del total del programa.

⁴ *eEurope: Una sociedad de la información para todos*. COM (1999) 687 final de 8/12/99.

⁵ *Conclusiones de la Presidencia*. Consejo Europeo (Lisboa 23-24 marzo 2000). Donde se trató la preparación del paso a una economía competitiva, dinámica y basada en el conocimiento de la que serían ejes fundamentales el acceso a la infraestructura de telecomunicaciones, el desarrollo del comercio electrónico e Internet pero también la educación para el trabajo en la sociedad del conocimiento y una activa política de empleo.

licitudes de subvención) de modo que pueda recibirse información pero también comunicar la respuesta.

El marco conceptual y de debate se encuentra en el *Libro Verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información*⁶ y en particular en sus planteamientos acerca de los servicios de gobierno electrónico.

El tercer grupo de razones gravita sobre el desarrollo del modelo EFQM de gestión de la calidad total y su aplicación a las administraciones públicas, que introduce modelos procedentes de la empresa privada, considera al ciudadano como consumidor de servicios en sus relaciones con la administración y se apoya en la elaboración de cartas de servicios con objetivos e indicadores que midan su grado de cumplimiento y la calidad de la prestación.

Estas variables hacen que quien trabaja en Centros de Documentación dependientes de las administraciones públicas y en el caso que nos ocupa, en el ámbito de la documentación europea, se encuentre en un momento de transformación vertiginosa de los servicios. Sobre el conjunto de estas actividades confluyen redes diversas dependientes de varias administraciones (principalmente la comunitaria) que intentan satisfacer las necesidades de públicos específicos (pensamos en los Info Point -IPE; los Centros de Documentación Europea-CDE; los EIC o Euro Info Centros, las redes BC-NET y BRE, etc.). En otros casos se efectúan esfuerzos para intentar coordinar a los Centros que operan sobre un mismo ámbito territorial (es el caso de la red vasca REVIE y de la Comunidad de Madrid REIMAD). Paralelamente los soportes se diversifican: papel, CD-ROM, Internet, y es posible el acceso en red al texto completo de los diarios oficiales, por lo menos a los números más recientes.

Los hábitos de información de los usuarios tienen que adaptarse a este cuadro móvil de disponibilidades diversas, accesos diferentes; presentaciones y precios varios y variadas opciones lingüísticas.

⁶ *Libro verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información. Un recurso clave para Europa*. COM (1998) 585 final de 20/1/99.

Junto a ello las instituciones comunitarias se han ido dotando de códigos que regulan las condiciones de acceso del público a los documentos, abordan programas de simplificación legislativa o medidas para favorecer la consolidación documental o la codificación jurídica de los actos que han sufrido muchas modificaciones a lo largo del tiempo.

Las estrategias cooperativas incipientes se encuentran con dificultades presupuestarias, con la necesidad de definir productos de valor añadido y la rémora de las administraciones para transferir las responsabilidades de estos servicios de información a los profesionales.

Nuestro trabajo se propone esclarecer algunos de los problemas inherentes a la información del sector público, en particular con la elaboración de indicadores de calidad y de cartas de servicios en el ámbito de la documentación europea.

Metodología

Se ha considerado el proceso de elaboración de los indicadores de la Carta de Servicios del Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid.⁷ Se reflexiona además acerca de la gestión de la calidad total en bibliotecas y centros de documentación basándose en un cuestionario de 22 preguntas que se pasó a 100 usuarios del Centro entre los días 13 y 31 de marzo de 2000.

La gestión de la calidad total y las Cartas de Servicios

Los primeros programas de calidad puestos en marcha en Europa fueron las denominadas Cartas de Servicios propuestas para incrementar la calidad de los servicios públicos al Parlamento Británico por J. Major en 1991, y redefinidos en 1997 con T. Blair.⁸

⁷ Resolución 3/3/99 BOCM n°64

⁸ Los principios inspiradores propuestos por Major se contenían en un Libro Blanco sobre Cartas de Servicios que establecía siete parámetros: establecimiento de compromisos de calidad; transparencia; información; opción y posibilidad de elección, no discriminación, accesibilidad y sistema de sugerencias y reclamaciones. En 1997 con Blair, tras un considerable debate con diversas organizaciones se redefine el modelo de carta en nueve parámetros: establecer los estándares de servicio; ser accesibles y facilitar la información detallada, consultar e implicar a los ciudadanos; ofrecer un trato igualitario; corregir lo que funciona mal; utilizar los recursos eficazmente; innovar y mejorar a

Con estas medidas se pretende buscar una mayor participación del personal que se encuentra en contacto directo con el ciudadano, rediseñando los procesos mediante el establecimiento de grupos de mejora, el uso generalizado de encuestas y la realización de consultas entre los usuarios, potenciando la disponibilidad de la información en red y de forma amigable.

Además de estos compromisos explícitos y públicos las Administraciones han ido implantando planes de calidad basados en diversas alternativas: estudios organizativos, auditorías según la norma ISO 9000, modelo europeo de excelencia (EFQM-EOQ) que es el modelo utilizado por la Comunidad de Madrid, de la que depende el Centro de Documentación objeto de nuestro análisis y que establece nueve criterios básicos. Cinco a nivel de agentes facilitadores (Liderazgo, política y estrategia, gestión del personal, recursos y procesos) y cuatro a nivel de resultados (satisfacción del cliente, satisfacción del personal, impacto en la sociedad y resultados).

Se estructura en los siguientes apartados:

- Una presentación en la que se describen brevemente los fondos y los servicios disponibles.
- El contenido de la Carta:
 - Datos identificativos de la unidad.
 - Servicios pormenorizados que se prestan.
 - Objetivos e indicadores.
 - Sistemas de sugerencias y reclamaciones.

Los indicadores constituyen un aspecto de la Carta sobre el que creemos importante reflexionar, y son los siguientes:

- Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios.
- Datos relativos a las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos.
- Número de búsquedas documentales planteadas, resueltas y en cartera.

través de la mejora continua y trabajar con los proveedores. Estos principios se hicieron públicos en 1998 bajo la denominación *Service First: new charter programme*.

**Carta de
servicios del
centro de
documentación
europea de la
Comunidad de
Madrid**

- Tratamiento dado a las búsquedas documentales no resueltas (en cartera)
- Tiempo medio de respuesta.
- Número de búsquedas resueltas por teléfono.
- Mantenimiento de la periodicidad de los productos documentales y grado de actualización.
- Número de referencias incorporadas a las bases de datos del centro y tasa de indización.
- Número de actuaciones de apoyo a las actividades de divulgación europea realizadas por la Comunidad de Madrid o por fundaciones, asociaciones y ONGs.
- Tasa de incremento de suscriptores a los productos documentales del Centro de Documentación.

Para cada uno de los indicadores se ha elaborado una ficha de seguimiento para evaluar periódicamente su situación. En un caso se evalúa el incremento neto de suscriptores (altas, bajas y modificaciones); otro indicador es la tasa de indización: se ha establecido como criterio que el porcentaje de referencias sin indizar sobre el conjunto de la base de datos no puede rebasar el 2%. Se realiza un barrido diacrónico al mes para comprobar la indización de referencias relacionadas, por presentar descriptores comunes, o por formar parte de una misma cadena documental (por ejemplo un acto y sus modificaciones posteriores). La Carta de Servicios y sus indicadores no pueden permanecer estáticos, son planteamientos que deben evolucionar. Los nuevos compromisos que se han contraído para mantener parte de los contenidos de la Web de la Comunidad Autónoma han sido minuciosamente descritos en un manual de procedimiento.

La calidad definida como el conjunto de acciones que pone en práctica una organización para cumplir sus objetivos y obtener la satisfacción del cliente, deberá basarse en estrategias generales de la organización y no solo del Centro de Documentación. Tendrá que apoyarse en la evaluación y en el marketing y bascular hacia la concepción de servicio.

La Encuesta se aplicó entre los días 13 y 31 de marzo de 2000 a cien usuarios que acudieron al Centro de Documentación Europea. No se aplicó a usuarios que acudieran a por algún folleto explicativo de las políticas comunitarias, considerando su tiempo de permanencia en las instalaciones del centro insuficiente.

El cuestionario está constituido por 22 preguntas en torno a los siguientes focos de interés:

- Hábitos de información de los usuarios sobre la Unión Europea (soportes preferidos, nivel de confianza en los diversos medios, ámbitos temáticos de mayor interés, si son suscriptores de productos documentales –gratuitos o de pago– sobre la Unión Europea) (preguntas 1 a 5, 7 y 8.)
- Nivel de satisfacción con los servicios prestados (horario, tiempo medio de respuesta, grado de precisión, modo de entrar en contacto, ubicación y accesibilidad, remisión a otros centros) (preguntas 6, 9 a 11 y 16 a 18.)
- En cuanto al Boletín de referencias, editado por el Centro (*Actualidad de la Unión Europea*) se pregunta a los suscriptores acerca de la puntualidad en su recepción y su utilidad; a los que no lo son si están interesados en recibirlo. A ambos grupo se pregunta si lo quieren recibir por e-mail. (preguntas 12 a 15).
- Valoración global de los servicios del Centro y grado de conocimiento de la carta de servicios (preguntas 19 y 20).
- Datos sobre edad, sexo y área en la que desempeñan su trabajo (pregunta 22).
- Pregunta abierta para sugerencias o comentarios (pregunta 21).

Cuando el encuestado debe señalar dónde busca información sobre la UE, cuáles son sus soportes preferidos o qué nivel de confianza le concede a los diversos medios, hemos utilizado la misma formulación de opciones que se emplea en la encuesta de *Eurobarometre*⁹ para poder comparar resultados, a

⁹ *Eurobarometre. L'opinion publique dans l'Union Européenne*. 51, 1999, pp.18-19.

sabiendas que alguna opción resultaría obvia (el encuestado dispone entre las opciones señalar «Redes de información sobre la UE» y realiza la encuesta justamente por haber acudido a un Centro que forma parte de estas redes).

Cuando el usuario tiene que señalar áreas de interés temático, hemos preferido presentarle los 20 sectores de la estructura analítica del «Repertorio de la Legislación Comunitaria Vigente»¹⁰ a sabiendas de que estos sectores tienen un volumen de información muy dispar y su formulación, si bien en general es clara, en algún caso puede no serlo para el encuestado. La formulación libre de sus preferencias hubiera supuesto la dificultad de agrupar las respuestas.

Hábitos de información sobre la unión europea

Los usuarios buscan habitualmente información sobre la UE (ver gráfico 1) en «Libros, folletos y fichas informativas»; en Internet; en la Prensa diaria y en las Redes de información sobre la UE.

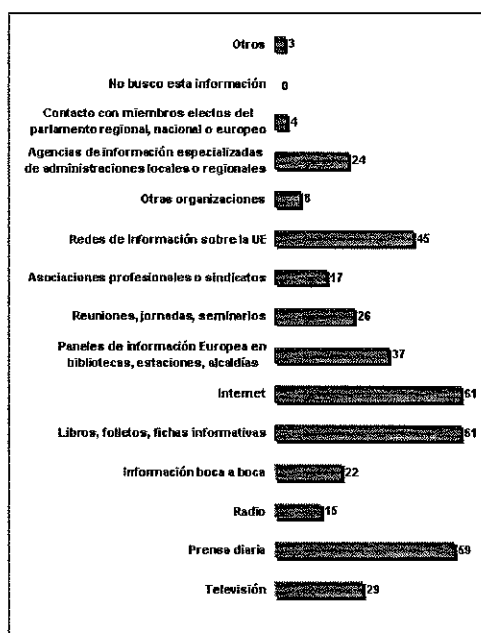


Gráfico 1. Donde se busca información sobre la UE

¹⁰ *Repertorio de la legislación comunitaria vigente y de otros actos de las instituciones*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1999. (Ed. 34). XIII.

Estos resultados son muy diferentes a los de la encuesta realizada por *Eurobarometre*, que se aplica sobre el conjunto de la población, mientras que la muestra de este estudio es la de un público interesado en profundizar sobre determinados aspectos de las políticas de la UE y que por tanto necesitan de recursos especializados y ser apoyados por expertos.

El medio al que los encuestados conceden menor grado de confianza en una escala de 1 a 10 es a la televisión (4,8), seguido de la radio (5,1), para continuar con la prensa que es la más valorada y obtiene un 6.1 y la considerable confianza que se deposita en Internet con un 7.5 (ver gráfico 2).

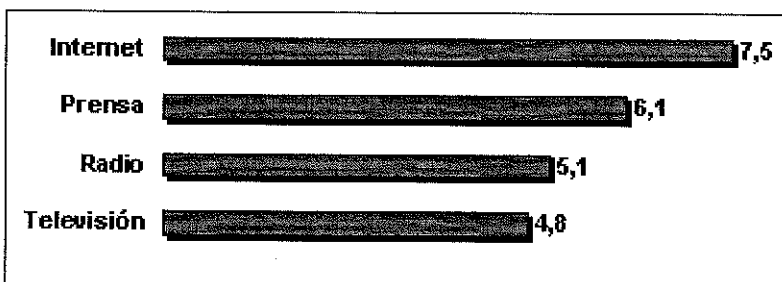


Gráfico 2. Nivel de confianza concedida a la información sobre la UE en los diferentes medios. (I=muy bajo; 6=medio; 10=muy alto)

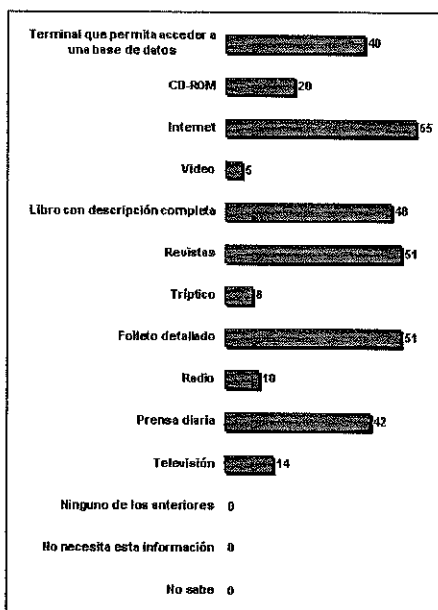


Gráfico 3. Los soportes de información sobre la UE preferidos

Los soportes preferidos muestran la prevalencia de Internet (ver gráfico 3) en combinación con el uso de revistas, folletos detallados y libros y un considerable recurso a prensa diaria y a bases de datos.

El número considerable de encuestados que seleccionaron varias opciones demuestra que nos encontramos ante usuarios de hábitos multifuentes.

Estas dos cuestiones: soportes preferidos y nivel de confianza obtienen también una gran disimilitud con los referidos por Eurostat para el gran público por lo que nos encontramos con hábitos prácticamente opuestos para el gran público y el público especializado.

En cuanto a la fecha de inicio de sus necesidades de información sobre la UE (ver gráfico 4) lo más característico es que del total de encuestados que respondieron a esta pregunta, el 94% se han iniciado en la utilización de fuentes de información especializada sobre la UE a lo largo de diferentes momentos después de la adhesión de España a las Comunidades Europeas (1986), pero el 42% lo hace desde 1998 hasta la fecha.

Año	Nº	%	Año	Nº	%	Año	Nº	%	Año	Nº	%
1970	1	1.2	1986	6	6.9	1991	-	-	1996	5	5.8
1980	1	1.2	1987	1	1.2	1992	6	6.9	1997	9	10.3
1981	1	1.2	1988	2	1.2	1993	4	4.5	1998	10	11.3
1983	1	1.2	1989	1	1.2	1994	1	1.2	1999	22	25
1985	1	1.2	1990	6	6.9	1995	5	5.8	2000	5	5.8

Gráfico 4. Año de Inicio de necesidades de información especializada sobre la UE

En cuanto a los ámbitos de interés (ver gráfico 5) existe una considerable dispersión temática y son numerosos los encuestados que se interesan por ámbitos diversos. Las áreas relacionadas con: «la protección del medio ambiente, el consumidor y la salud», «ciencia, información, educación y cultura» y «asuntos generales, financieros e institucionales» suscitan el mayor interés (sus valores absolutos se han destacado en caracteres gruesos).

	1999	2000	Años Anteriores
01 Asuntos generales, financieros e institucionales	32	33	21
02 Unión aduanera y libre circulación de mercancías	18	13	8
03 Agricultura	17	21	14
04. Pesca	9	9	7
05. Libre circulación de trabajadores y política social	16	15	13
06. Derecho de establecimiento y libre prestación de servicios	14	9	9
07. Política de transportes	13	9	6
08. Política de la competencia	13	10	9
09. Fiscalidad	11	11	6
10. Política económica, monetaria y libre circulación de capitales	17	11	13
11. Relaciones exteriores	12	10	9
12. Energía	14	8	5
13. Política industrial y mercado anterior	6	6	4
14. Política regional y coordinación instrumentos estructurales	12	12	11
15. Protección del medio ambiente, del consumidor y de la salud	25	30	21
16. Ciencia, información, educación y cultura	24	29	15
17. Derecho de empresas	11	13	5
18. Política Exterior y de Seguridad Común	6	9	5
19. Espacio de libertad seguridad y justicia	10	14	6
20. Europa de los ciudadanos	16	14	7

Gráfico 5. Indique cuáles son del cuadro adjunto los ámbitos de interés en los que ha tenido que buscar documentos sobre la UE en los dos últimos años y en años anteriores

En cuanto a los hábitos de suscripción a productos documentales (newsletter, boletines de referencia o revistas) bien sean gratuitos o de pago, las respuestas son muy reveladoras:

Existe una variada gama de productos informativos gratuitos editados por diversas instituciones y organismos. En el 72% de los casos (ver gráfico 6) el usuario no está suscrito a ninguno de ellos y el 28% si lo está, siendo en su mayoría suscriptores del Boletín del Centro de Documentación Europea («Actualidad de la Unión Europea»), lo que sugiere una considerable fidelización del usuario.

El panorama en cuanto a suscripción a publicaciones de pago es igualmente significativo (ver gráfico 7). El 93.7 % de los usuarios entrevistados no reciben ninguna suscripción de pago, y sólo el 6.3 % son suscriptores de alguna.

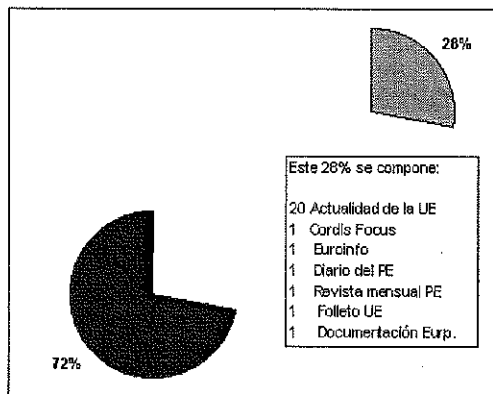


Gráfico 6. Suscripción a publicaciones gratuitas

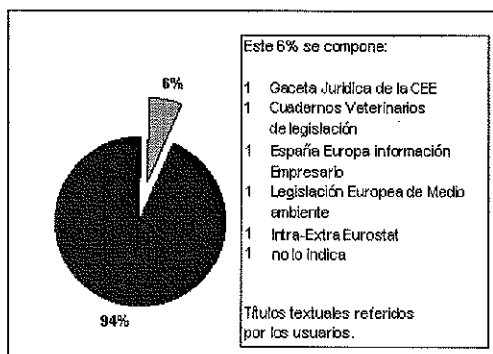


Gráfico 7. Suscripción a publicaciones de pago

Grado de satisfacción con los servicios prestados

Entre los servicios prestados por el Centro el horario actual de atención al público, de 9 a 14 horas, ha sido considerado conveniente sólo por el 17 % de los que respondieron a la pregunta; mientras que el 83 % restante propone diversas opciones que siempre incluyen la tarde y que abarca desde la más extrema (de 9 a 21 horas) hasta alguna en que el intervalo entre el turno de la mañana y el de la tarde es de tres horas. Si descartamos las menos frecuentes podemos afirmar que la mayoría propone un horario comprendido entre las 9 y las 18 horas, que incluya la mañana de los sábados.

El tiempo empleado en la resolución de las búsquedas por el personal del Centro es considerado por los usuarios normal (42.3 %) o breve (54.6 %) mientras que es muy escaso el número que lo considera excesivo (3.1 %) (ver gráfico 8).

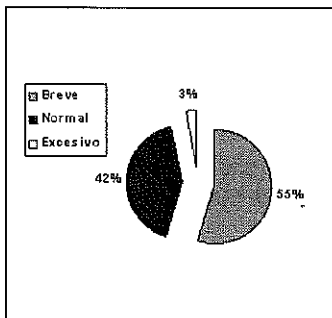


Gráfico 8. Tiempo empleado por el personal en la búsqueda

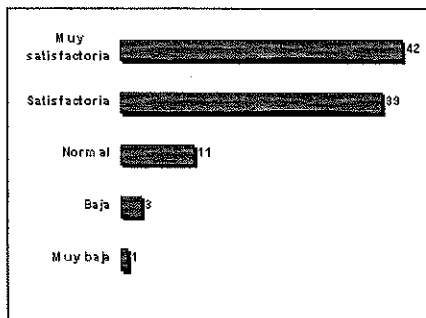


Gráfico 9. Pertinencia de la búsqueda

El grado de pertinencia de las búsquedas es considerado normal, satisfactorio o muy satisfactorio para más del 95 % de los encuestados (ver gráfico 9).

La publicidad que hace el Centro de sus actividades o servicios le parece insuficiente al 47 % de los usuarios, dato que podría interpretarse como que consideran que podrían incorporarse otros usuarios de darse a conocer más la existencia y actividades del Centro (ver gráfico 10).

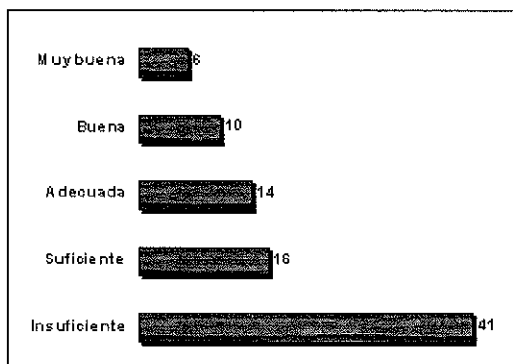


Gráfico 10. Como es la publicidad del centro de documentación

En cierto número de ocasiones los usuarios han de ser remitidos a agencias de normalización (Aenor), a la red de venta y asesoramiento sobre estadísticas de la UE (Eurostat Data Shop), a Colegios profesionales o a diversas Administraciones Públicas. En esas ocasiones consideramos como un indicador de calidad que la identificación de esta otra entidad sea preci-

sa. Del total de usuarios encuestados un 64 % no han sido remitidos en ninguna ocasión y un 36 % si (este 36 % por tanto son con certeza usuarios que han acudido en otras ocasiones al Centro, lo que sugiere una considerable fidelización de los usuarios) y consideran que las indicaciones han sido suficientes (13) o las facilidades dadas muchas (19) (ver gráfico 11).

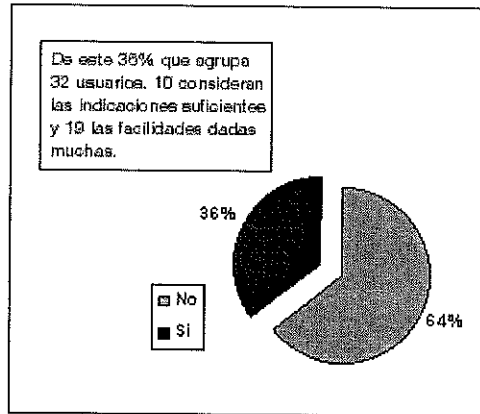


Gráfico 11. Remisión a otras entidades y calidad de su identificación

Los medio empleados con más frecuencia, según los usuarios encuestados, para ponerse en contacto con el Centro de Documentación se reúnen en el gráfico 12.

Se utiliza fundamentalmente la visita al Centro de Documentación o la petición telefónica acompañada posteriormente de la visita al Centro de Documentación Europea.

En cuanto a la ubicación, identificación y accesibilidad del Centro, las respuestas se recogen en el gráfico 13.

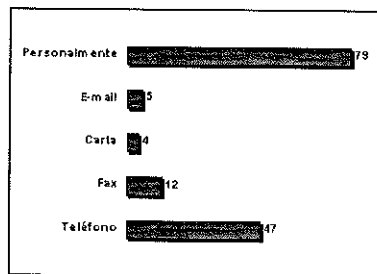


Gráfico 12. Medios que emplean los usuarios para ponerse en contacto

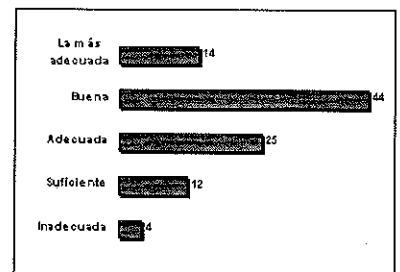


Gráfico 13. Valoración de la ubicación del Centro

No parece que el hecho de que el Centro esté situado en un 2º piso del casco histórico sin más identificación que una placa de metacrilato (por razones municipales) parezca inquietar al usuario, aunque cualquier profesional de la información lo calificaría como de ubicación inadecuada, identificación insuficiente y accesibilidad escasa. Podríamos suponer que cuando el usuario encuentra lo que busca identifica también el lugar con el grado de satisfacción de su demanda.

El bloque de preguntas relativo al boletín de referencias gratuito «Actualidad de la unión Europea», editado por el Centro de Documentación, nos indica que 20 usuarios lo reciben y 70 no.

Todos los usuarios que lo reciben consideran que lo reciben puntualmente aunque en una pregunta posterior de control a la que responden 11, indican que lo reciben con una media de seis días sobre la fecha de cierre. Creemos que los usuarios están acostumbrados a los retrasos del Correo y ya lo consideran habitual.

De los 70 suscriptores, 11 no desean suscribirse (15.7 %) y 59 si lo desean (84.3 %). Esto nos indicaría que si la percepción de la posibilidad de suscribirse se ha obtenido a raíz de cumplimentar la encuesta, en condiciones normales (condiciones de no encuesta) no existe suficiente información sobre esta posibilidad de suscripción gratuita entre los usuarios habituales del Centro de Documentación.

Boletín de referencias

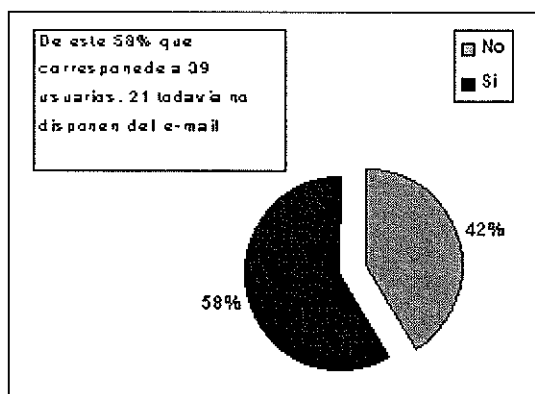


Gráfico 14. Interés para recibir el boletín por e-mail

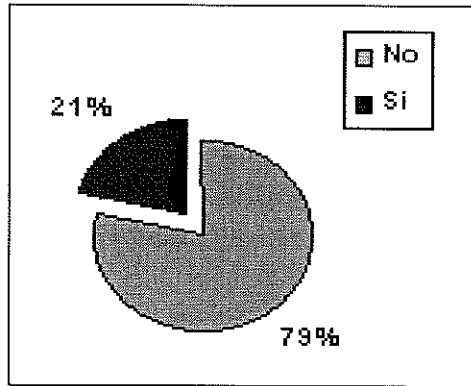


Gráfico 15.
Conocimiento de la Carta de Servicios

En cuanto al interés posible en recibir este boletín por correo electrónico, las respuestas se recogen en el gráfico 14.

Si extrapolamos los resultados de esta muestra al conjunto de los actuales suscriptores del boletín (1300), resulta evidente el ahorro que supondría para la Administración, amén de los tiempos de entrega inexistentes.

Valoración global y conocimiento de la Carta de Servicios

Se han obtenido las siguientes respuestas: valoración global en una escala de 1 a 10 de la atención prestada en el centro de documentación: 8,8; conocimiento de la carta de servicios (ver gráfico 15).

Se supone por tanto que los usuarios desconocen en general lo relativo a la carta de servicios pese a que hay trípticos explicativos a su disposición. La carta de servicios solo data de los dos últimos años de los 12 de vida del Centro, por lo que es de esperar que con el tiempo y técnicas de publicidad más activas se extienda su conocimiento.

Edad, sexo y área de actividad

Los datos son los siguientes:

Sexo: hombres (44) y mujeres (42). Prácticamente en la misma proporción

Edad: con arreglo a la siguiente distribución (ver gráfico 16).

La consideración más relevante ya citada en relación en el año de inicio de las necesidades de información (ver gráfico 4) es la juventud de la mayor parte de los usuarios cuya media de edad se encontraría en torno a los 33 años.

Las áreas de actividad se recogen en gráfico 17.

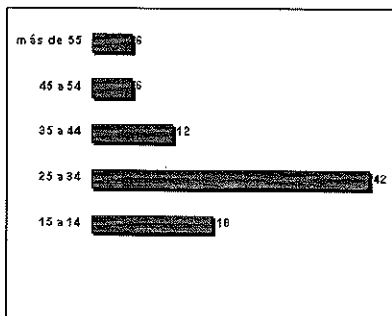


Gráfico 16. Distribución por edad de los usuarios

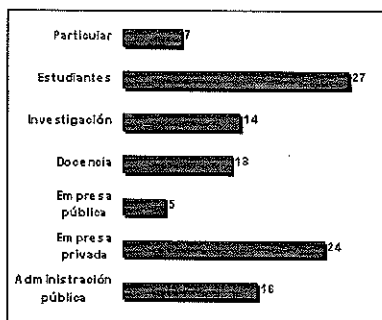


Gráfico 17. Distribución de los usuarios por actividad

Tan sólo fue cumplimentada por 6 usuarios que insistieron en algunas consideraciones (horario, satisfacción, necesidad de elaborar una guía de presentación de proyectos, precios de las fotocopias, etc), por lo cual esta pregunta carece de interés estadístico.

Los centros y las redes de información especializadas en la Unión Europea, al igual que otros muchos centros dependientes de la Administración Pública se encuentran en el centro de un debate sobre la mejora de la calidad. En un futuro próximo se irán perfilando una amplia gama de servicios de gobierno electrónico. Los modelos de gestión de la calidad total tienen también su aplicación en documentación, así como la elaboración de Cartas de Servicios que establezcan unos compromisos con los ciudadanos basados en objetivos y en indicadores. Consideramos que en el establecimiento de esos indicadores es preciso combinar criterios cuantitativos y cualitativos. La evaluación y el marketing tienen que ser tenidos en cuenta a la hora de definir políticas de calidad. Las encuestas son herramientas de evaluación de gran interés y permiten medir el grado de satisfacción del usuario y sus hábitos de información.

La encuesta que se ha llevado a cabo permite definir que el usuario tipo es un hombre o una mujer de entre 25 y 34 años que trabaja para una empresa privada o está estudiando que se interesa principalmente por la protección del medio ambiente, del consumidor y la salud; la ciencia, educación, investiga-

Pregunta abierta

Conclusiones

ción y cultura o por los asuntos generales, financieros o institucionales de la UE. Este usuario no es suscriptor de publicaciones ni gratuitas ni de pago; valora a Internet como el medio de más confianza. Utiliza para informarse sobre la UE una combinación de recursos (internet, libros, revistas y folletos). Valora muy positivamente la atención prestada en el Centro de Documentación. Desearía recibir en un medio plazo el boletín por correo electrónico y ha empezado a trabajar en aspectos relacionados con la UE de 1996 en adelante.

Las páginas Web de las Comunidades Autónomas Españolas: un estudio de sus servicios y de sus estrategias de comunicación

Emilio Sánchez Blanco

Responsable del Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid
Universidad Carlos III de Madrid.

Marina Vianello Osti

Departamento de Biblioteconomía y Documentación.
Universidad Carlos III de Madrid.

Diferentes administraciones públicas han establecido estrategias tendientes a mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a la información del sector público, proporcionando servicios de gobierno electrónico. En ese contexto se realiza un análisis de los sitios web de las Comunidades Autónomas Españolas tanto en sus aspectos formales como de contenido. Se comparan los resultados con los de un estudio realizado anteriormente, profundizando tres ámbitos: acceso al Diario Oficial; información sobre convocatorias públicas y oferta de empleo. El trabajo revela un cierto dinamismo en los sitios —más acentuado en sus aspectos formales— pero también un planteamiento de la administración como productora y no como prestadora de servicios que deben elaborarse con criterios documentales que proporcionen valor añadido a los sitios. El todavía excesivo peso de concepciones basadas en el organigrama y en modelos bien centralizados, bien descentralizados permiten proponer una necesaria remodelación conceptual y de gestión de los sitios (si no de las organizaciones) apoyada en estrategias y modelos cooperativos.

Palabras clave: España; Comunidades Autónomas; sitios web; organización de la información; gestión de la información.

En los últimos años el interés de las Administraciones Públicas hacia las nuevas tecnologías de la información ha crecido notablemente poniendo de manifiesto que la innovación representa hoy más que nunca un factor decisivo. Han sido especialmente acusadas las expectativas que se han generado alrededor de Internet, que prometen revolucionar el tradicio-

Resumen

Introducción

nal enfoque de la gestión administrativa y enfrentarla con el reto de proporcionar a los ciudadanos servicios en línea.

Entre las aplicaciones de la red, seguramente la World Wide Web representa el fenómeno de más relieve, ya que aglutina dos aspectos enormemente atractivos: la posibilidad de crear y difundir fácilmente documentos en red y una estructura hipertextual que proporciona al lector la facultad de romper la dimensión unívoca del texto adaptándola a sus propias necesidades. La Web, puesta a disposición de las Administraciones, representa una potente herramienta que permite expresar una tendencia ya reflejada en la Ley 30/1992,¹ e imprimir un cambio de rumbo en la concepción de las políticas de información, acercándolas a una sociedad que está sufriendo modificaciones profundas que hacen que en su transición hacia una economía post-industrial más que la producción de bienes materiales, sea la información, la llamada a asumir un papel protagonista.

La Comisión Europea al inicio de 1999 publicó el *Libro Verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información*,² con la finalidad de abrir el debate entre los Estados miembros y poner de relieve la importancia de facilitar a los ciudadanos el acceso a las informaciones producidas por los gobiernos y otras entidades estatales. El documento analiza la importancia de la información generada por la administración para los ciudadanos y las empresas, a la vez que aclara el papel de la administración en la sociedad de la información. El gobierno electrónico pues abarcaría servicios de información, servicios de transacción y servicios de participación.

El informe trataba a continuación los distintos temas a tener en cuenta a la hora de explotar esta información (copyright, precios, etc.), además de comparar en apéndice las actuaciones de los Estados miembros de la U.E. y de Estados Unidos.

Recientemente en España el Ministerio de Administraciones Públicas ha dado a conocer su *Libro blanco para la mejora de*

¹ Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común de 26/11/92 (BOE de 27/11/92), modificada por la Ley 4/1999 de 13/1/99 (BOE de 14/1/99)

² *Libro Verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información. Un recurso clave para Europa*. COM (1998) 585 de 20/1/99.

los servicios públicos: una nueva administración al servicio de los ciudadanos, que se plantea el reto de aprovechar las enormes facilidades de intercambio informativo que proporciona la conectividad, asegurando una mayor integración de los diferentes sistemas de información correspondientes a las áreas de competencia del gobierno. Resulta especialmente interesante, desde nuestra perspectiva, la expresión de la voluntad por parte de la administración de impulsar el intercambio de información en el marco de una aproximación cooperativa entre las administraciones, que asegure la llegada de la información en tiempo y forma a su destino. Asimismo queremos subrayar la intención de adecuar la oferta de los servicios a la demanda real de los ciudadanos, modificando la tendencia a predeterminar la oferta, basándose en el prejuicio que la administración es la que mejor conoce sus necesidades. Para dar una respuesta adecuada a estas cuestiones se propone investigar las necesidades de información y el grado de satisfacción de los usuarios, se aconseja la aplicación de mediciones y comparaciones periódicas, con el fin de vigilar la calidad del servicio y su evolución. Finalmente se plantea un calendario de actuaciones previstas, donde cabe destacar, la voluntad de poner en marcha para diciembre de 2001 de un portal único para la administración y una guía de servicios en Internet; para el 2003 la creación de una Intranet para la Administración General del Estado; para el 2004 una red multiservicio de la Administración en Internet y unos puntos de atención al ciudadano de gestión automática.³

La administración autonómica tampoco es ajena a esta problemática y lo demuestra con su presencia en la red y con el dinamismo con que los sitios van evolucionando. En este punto se inserta nuestra comunicación, que es parte de una investigación más amplia, con la cual pretendemos reflexionar acerca de los servicios prestados por los sitios web de las autonomías. Con este fin se contrastan sus características formales,

³ Ministerio para la Administración Pública. *Libro blanco para la mejora de los servicios públicos: Una nueva Administración al servicio de los ciudadanos*. 4 de febrero del 2000. <http://WWW.map.es/libro.htm> [URL visitado el 9/3/2000]. pp.41, 61, 91-93, 133.

de contenido, y la configuración que la información asume, profundizando además el análisis de las áreas informativas que han sido consideradas por los Webmaster responsables de estas páginas como la información más demandada.⁴ Asimismo, en virtud del seguimiento que de estos sitios venimos haciendo desde hace un tiempo, se evidencian las dinámicas y las variaciones que en los últimos meses han sufrido.

Metodología

El análisis se ha efectuado visitando los sitios de las 17 Comunidades Autónomas, más Ceuta y Melilla, a los cuales se ha accedido a través de la página principal para a continuación navegar por su información. Esta aproximación nos ha permitido observar la totalidad de las páginas principales y sus secciones dependientes.

En el caso del análisis formal esta observación directa nos ha permitido apreciar la calidad de la presentación y su claridad en relación con unas normas de estilo que fijamos tomando en cuenta las recomendaciones de algunas guías de estilo pertenecientes a organizaciones y/o autores de reconocido prestigio, que fijan unos criterios para la creación de las páginas⁵.

En cuanto al contenido informativo así como su organización nos hemos fijado en la presencia o ausencia de los núcleos informativos propios de las funciones de dichos organismos, tales como guías de recursos, información administrativa, etc., y en su accesibilidad para ser alcanzados a partir de las páginas principales y/o a través de otras opciones de búsqueda y en su

⁴ Emilio Sánchez Blanco y Marina Vianello Osti. «El papel de los centros de documentación en la gestión de la información de las páginas World Wide Web de las Comunidades Autónomas españolas». en *Les biblioteques i els centres de documentació al segle XXI: peça clau de la societat de la informació*. (7es Jornades Catalanes de Documentació – Expodoc 99) . Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999. p.222.

⁵ Patrick J. Lynch y Sarah Horton. *Web Style Guide : Basic Design Principles for Creating Web Sites*.

New Haven [Conn.]: Yale University Press, 1999. <http://info.med.yale.edu/caim/manual/contents.html> [URL visitado el 20/3/2000]; Sun Microsystems. *Guide to Web style*. <http://www.sun.com/styleguide/> [URL visitado el 20/3/2000]; Jakob Nielsen y Jakob Nielsen. *Designing Web Usability : The Practice of Simplicity*. Indianapolis, IN: New Riders, 1999.

actualización. En el caso de las tres áreas que se han profundizado: acceso al diario oficial, convocatorias públicas (premios, becas, ayudas y subvenciones) y oferta de empleo, además se han analizado factores tales como cobertura de la información, política de precios, organización de la información, depuración y vigencia, posibilidad de interactuar con la administración y de acceder a información de carácter personal.

Finalmente se han comparado las características formales y de contenidos detectadas en los sitios hace seis meses con las actuales, ya que nos ha parecido interesante poner de relieve las tendencias que se aprecian, sin pretender en ningún momento, dada la escasez temporal de la muestra, que su valor vaya más allá de la simple observación.

Con el análisis formal (Gráfico 1) se ha apreciado que la identificación institucional no deja lugar a dudas en cuanto a imagen corporativa (logotipo, empleo de colores y modalidades de presentación), registrándose en relación al mes de septiembre y gracias a las remodelaciones que se han producido un mayor cuidado al respecto (16/19). Disminuye sin embargo la presencia de la Guía de estilo (3/1).

Análisis formal

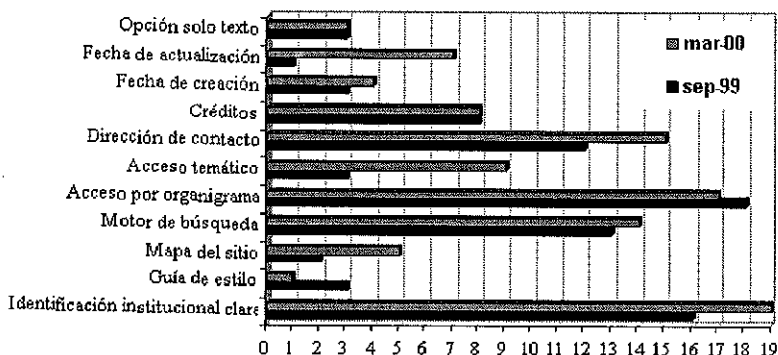


Gráfico 1. Análisis formal - comparación características sept. 99 / marz. 2000

Entre las herramientas que facilitan la orientación y/o el uso de la información los mapas de los sitios (2/5), los motores de búsqueda (13/14) se ven ligeramente incrementados, en

contra del acceso por organigrama que padece una ligera inflexión (18/17), a pesar de la cual este modo de acceso está casi siempre presente. Se ha triplicado el número de páginas que han dispuesto un acceso temático a la información (3/9). Del mismo modo mejora la puesta a disposición de los usuarios de una dirección de contacto (12/15) y se incrementa ligeramente el número de páginas que mencionan fechas de actualización (1/7) y de creación (3/4). La oferta de sitios que permitan elegir la opción de acceso a la información en versión sólo texto resulta claramente minoritaria y queda invariada (3/3), a pesar de su utilidad, si consideramos que en numerosos casos el exagerado recurso a imágenes entorpece la visita y la desactivación en el navegador no resulta ser una solución eficaz cuando a menudo son unos iconos el elemento que dan acceso a los contenidos y una vez desactivada su carga resulta imposible su uso.

Análisis del contenido

Los elementos considerados en septiembre de 1999 para el análisis del contenido (gráfico 2) se han incrementado en marzo de 2000 en siete, considerados como referentes de servicios de gobierno electrónico. Por cuanto se refiere a los elementos presentes en ambas visitas, la variación es poco significativa y el principal cambio se circunscribe a las sugerencias y reclamaciones que doblan prácticamente su presencia (9/17), revelando que las autonomías van experimentando una cada vez mayor apertura hacia los usuarios.

En cuanto a los contenidos analizados, cabe resaltar que la presencia del Diario Oficial, resulta casi siempre disponible,⁶ junto con la información turística, medioambiental y estadística. La voluntad de ofrecer enlaces a otros sitios interesantes es bastante extendida a pesar de alguna fluctuación (12/14), siendo menos acusada la presencia de enlaces que reenvían a las demás Comunidades Autónomas (5/6) y al Ministerio para las Administraciones Públicas (9/10).

⁶ Su desaparición en una comunidad autónoma se puede achacar a la remodelación de la misma todavía en curso y que se debe a los cambios que se han producido en el gobierno autonómico a raíz de las elecciones del pasado mes de junio.

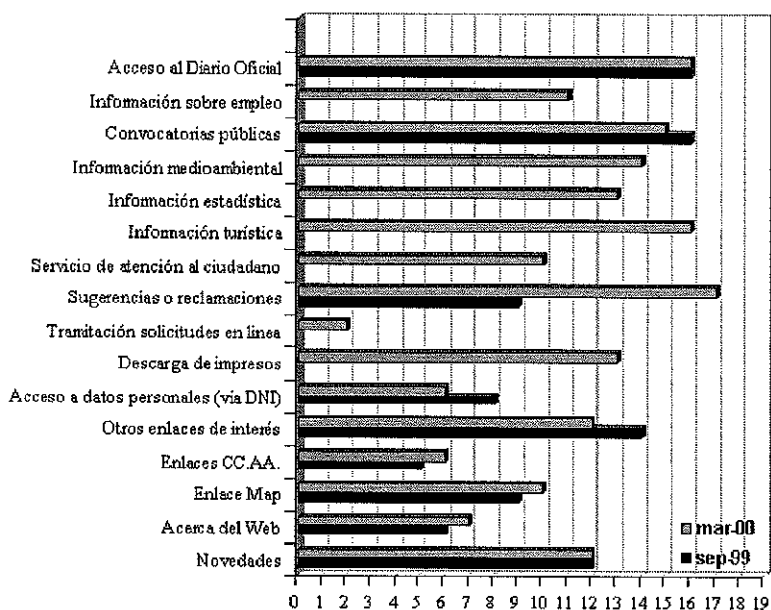


Gráfico 2. Análisis del contenido - comparación características sept. 99/mar. 2000

La creación de servicios de información al ciudadano, en la mayoría de los casos casi un sitio web independiente del sitio que lo alberga, va siendo cada vez más frecuente (10). La información relativa al empleo se encuentra en casi dos tercios de los sitios (11), aquella relativa a convocatorias, cursos, ayudas y subvenciones está presente en la casi totalidad de las páginas (15) y en muchos casos suele ir asociada a la posibilidad de descargar los impresos necesarios para las tramitaciones (13), quedando sin embargo todavía absolutamente minoritaria la posibilidad de su gestión en red a través la cumplimentación de formularios (2). El acceso a información reservada, previa introducción del D.N.I. resulta posible en un tercio de los sitios (6), así como la presencia de un apartado de ayuda para el uso del sitio y de información relativa a su organización y creación (7). Además cada vez es más frecuente encontrar a disposición del público una sección de novedades, con frecuencia un verdadero cajón de sastre donde se mezclan las novedades y aquello que ya ha dejado de serlo.

En cualquier caso se hace necesaria una reflexión, el análisis del contenido de las páginas nos permite varias consideraciones, de las cuales la primera y más elemental radica en la constatación de la presencia/ausencia de ciertos contenidos informativos, lo cual prácticamente permitiría solo discriminar entre páginas elementales (o en obra) y otras más completas. Ahora bien, la simple presencia de esos contenidos no garantiza, y aquí estriba la segunda consideración, la calidad de los mismos, ni su estructuración en función de flujos informativos concretos, ni en la mayor parte de los casos su organización en función de las necesidades informativas de los usuarios. Es bien distinto encontrar por casualidad una información de interés perdida en una página recóndita de una dirección general, a que el medio de acceder a ella nos venga proporcionado a través de una buena organización de los contenidos visible desde la página principal del sitio. Siguiendo este criterio, hemos escogido entre los elementos (de contenido y formales) que se han analizado hasta ahora, aquellos cuya visibilidad desde el portal del sitio, aumentan, en nuestra opinión, la accesibilidad de la información.

Como se observa en el Gráfico 3, nos encontramos que solamente en el caso de las novedades coincide la existencia del recurso con su presentación en posición relevante; esta coincidencia disminuye ligeramente con el acceso a la información a través del organigrama, algo más, en el caso de la estructura temática, del motor de búsqueda y del servicio al ciudadano, para finalmente ir marcando diferencias cada vez más notables en los demás apartados.

Es significativo reseñar que los tres aspectos que hemos investigado más en detalle y que comentamos a continuación no han encontrado todavía un equilibrio entre la presencia en la web y la accesibilidad desde la página principal. Esta circunstancia se da en el caso del Diario Oficial (17/10), pero particularmente en las Convocatorias Públicas (16/3) y en Oferta de empleo (11/2). Esperamos que una adecuada retroalimentación de la página principal con la posibilidad de acceder a la información más demandada configure un panorama bien diferente en poco tiempo.

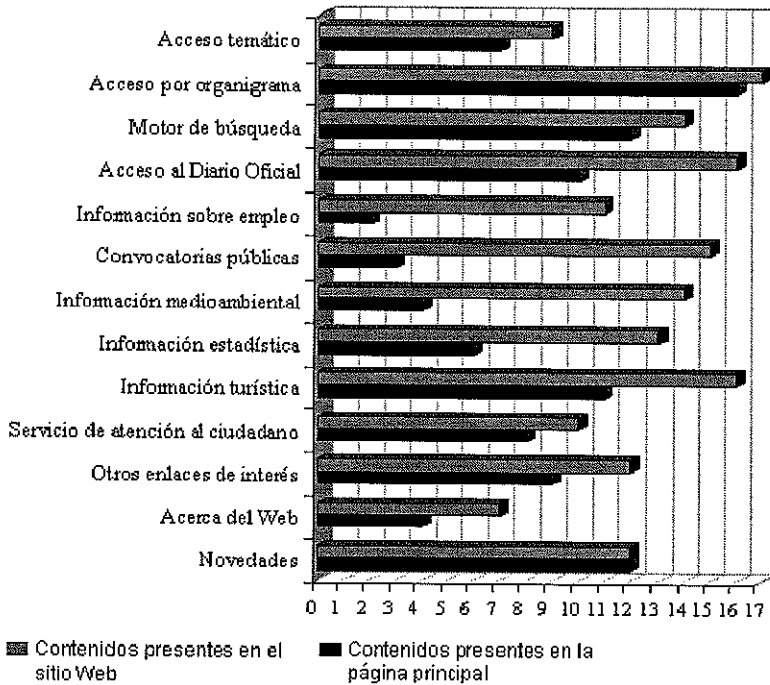


Gráfico 3. Análisis de accesibilidad

El esfuerzo realizado por las Comunidades Autónomas para poner su Diario Oficial a disposición del público es notable. En relación a la cobertura (gráfico 4) se ha tomado como referencia

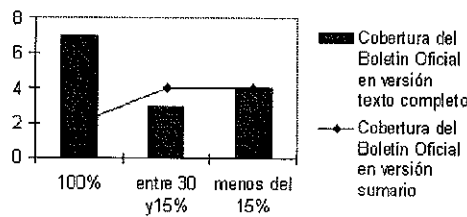


Gráfico 4. Cobertura de los boletines

la del año y mes del respectivo Estatuto de Autonomía, observándose que en la mitad de los casos disponen de una cobertura total a texto completo, mientras que en el resto de los casos se cubren períodos situados entre 30-15% (3) e incluso inferiores (4).

En cuanto a las características para acceder al texto, se da una variada gama de soluciones (gráfico 5): solo al sumario (2), solo al texto completo (6), o a ambas opciones (8).

Diario Oficial, Convocatorias Públicas y Oferta de Empleo

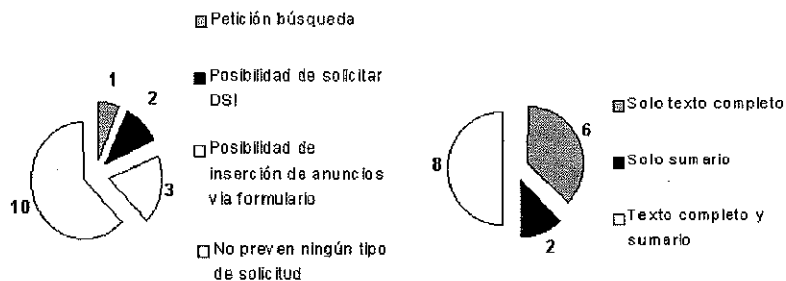


Gráfico 5. Características de los boletines

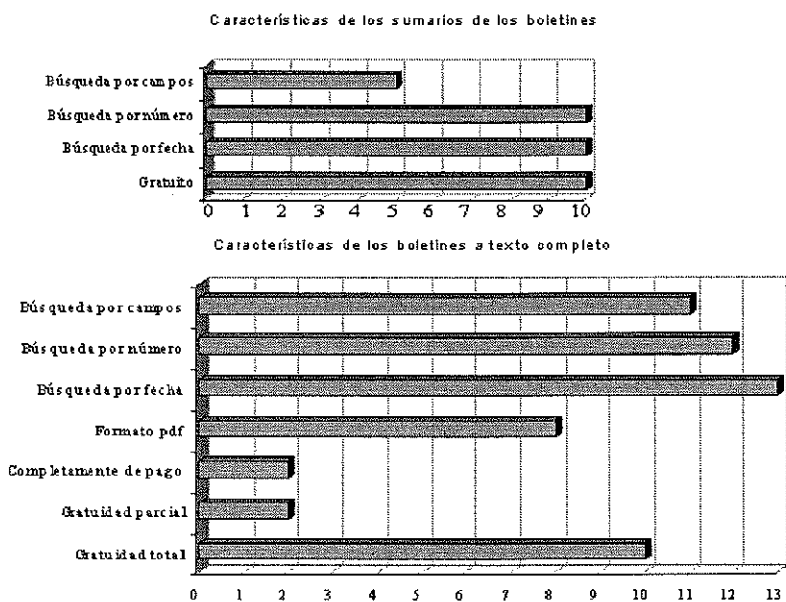


Gráfico 6. Características de los boletines

En el gráfico 6 se reúnen algunas de las características de la recuperación de la información que se ofrece en sumario o en texto íntegro. Podemos ver que las opciones de búsqueda son amplias, la política de precios tendente a la gratuidad total (o limitada a los números más recientes).

En cuanto a la información relativa a las Convocatorias públicas (gráfico 7), cabe destacar que si bien 15 CC.AA. dan este tipo de información, en la casi totalidad de los casos ésta se refiere exclusivamente a su ámbito territorial. Sólo tres ofre-

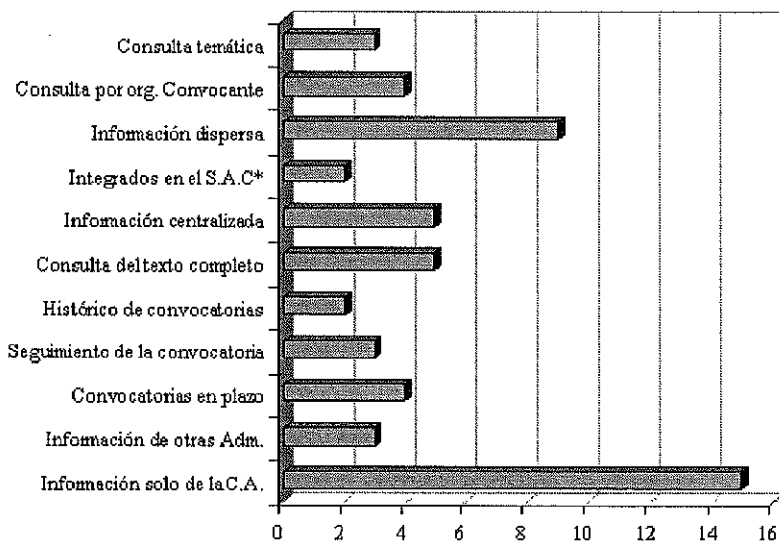


Gráfico 7. Características de la organización de la información sobre convocatorias públicas (*Servicio de Atención al Ciudadano)

cen el acceso desde la página principal (gráfico 3), mientras en la mayoría de los casos se encuentra dispersa. Son raros los sitios en los cuales se cuida el seguimiento de los plazos de las convocatorias, siendo muy frecuente que coexistan las que están vigentes, con las caducadas.

En lo relativo al empleo (gráfico 8) se ha considerado tanto el empleo público como el privado. Solo 11 sitios ofrecen este tipo de información, apareciendo desde la página principal en sólo 3 ocasiones (gráfico 3). La pobreza de los servicios ofrecidos al respecto queda reflejada por el gráfico donde queda patente que mayoritariamente se circunscribe solo al ámbito de la C.A.

Tanto en el caso de la información relativa a las Convocatoria como al Empleo, tenemos que resaltar una tendencia a crear unos espacios dedicados a ofrecer estos servicios de modo centralizado, a veces integrándolos en los llamados Servicios de Atención al Ciudadano. Sin embargo los S.A.C, cuyas características varían sensiblemente de una Comunidad a otra, a menudo duplican las ofertas de información ya presentes de forma centralizada en el sitio, siendo este solapamiento posiblemente motivado o bien por ser espacios de nueva creación y

todavía *en obra*, o bien por ser concebido como una web en la web, criterio este en nuestra opinión poco acertado.

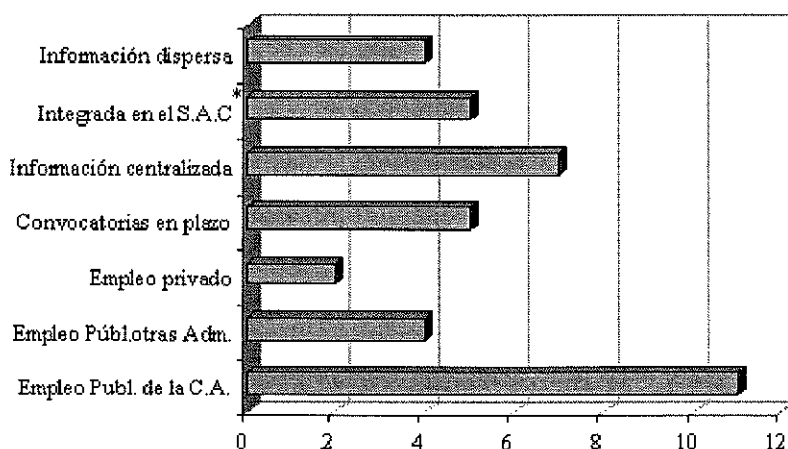


Gráfico 8. Características de la organización de la información sobre el empleo (*Servicio de Atención al Ciudadano)

Conclusiones

Los sitios evolucionan con mayor rapidez en los aspectos formales que en los de contenido, donde se siguen observando unas importantes discrepancias entre la presencia de los recursos y su facilidad de acceso (Gráfico 3). Asimismo la tendencia todavía muy acentuada a organizar la información según la estructura orgánica de la administración, revela una insuficiente aplicación de criterios documentales, tales como la estructuración temática de los contenidos, la actualización rigurosa de la información y la aplicación de diversos criterios de búsqueda, etc.

Estas carencias evidencian, en nuestra opinión, la necesidad por parte de estas administraciones de operar una transición desde la óptica de productores (hay sitios de composición casi geológica, en los que se van superponiendo sucesivos estratos) a una perspectiva de servicio, basada en la actuación cooperativa que garantice junto con la actualidad y la vigencia de la información, la vitalidad que solo la participación permite, evitando a la vez el fenómeno de la acumulación indiscriminada de los recursos, para al contrario proporcionar unos servicios basados en la identificación de unos flujos informativos demandados prioritariamente.

En cualquier caso la voluntad de las CC.AA. de prestar servicios de calidad en sus sitios Web parece inequívoca, sin embargo si nos atenemos a las características de la información relativa a las convocatorias publicas, y a las ofertas de empleo debe subrayarse su baja calidad, su limitación a ámbitos muy reducidos y su escasa organización. Mientras que el acceso al Diario Oficial suele estar resuelto satisfactoriamente aunque con diferentes planteamientos, en cuanto a cobertura, política de precios, etc.

Creemos que si se desarrollara algún proyecto piloto entre varias administraciones públicas para tratar de modo cooperativo algunas de estas áreas de información, el efecto multiplicador y de arrastre sería innegable, pero para que esto fuera posible sería necesario contar de antemano con una política de organización cooperativa dentro de la Comunidad Autónoma que permitiera una gestión de la información coherente y su reflejo en el sitio web. Sería necesario que la cooperación se basara en la gestión descentralizada de los flujos de información, que, en lugar de definir estructuras, se rigiesen por objetivos lo suficientemente dinámicos como para ser redefinidos puntualmente según las necesidades que vayan surgiendo. Desgraciadamente hasta ahora los sitios visitados revelan una organización que reposa básicamente en dos modelos: el Modelo *centralizado*, que deja la responsabilidad de la carga y el mantenimiento de la información a una sola unidad o servicio, que produce unos recursos muy estructurados, pero cuya actualización es lenta ya que no estimula la participación del personal en su creación; el modelo *descentralizado*, donde cada una de las partes que configuran la organización desarrolla de forma autónoma la información, dando lugar a una acumulación de sistemas que dan como producto unos sitios donde la dispersión es importante y son frecuentes los solapamientos.⁷

Otras consideraciones se muevan más en el terreno de lo político y de las competencias de las administraciones ¿cuál debe ser el ámbito de información cubierto? ¿solo el autonó-

⁷ SÁNCHEZ BLANCO, Emilio y VIANELLO OSTI, Marina. «El papel de los centros de documentación en la gestión de la información de las páginas World Wide Web de las Comunidades Autónomas españolas» p.223-224.

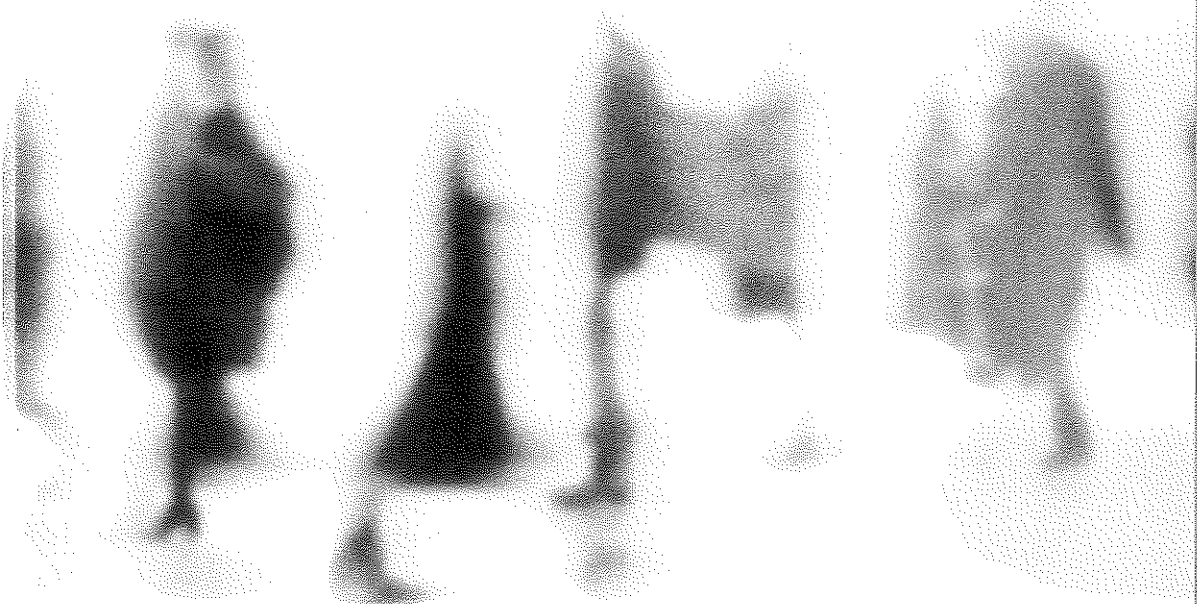
mico?, ¿el del conjunto de las autonomías?, ¿el estatal?. Aquí nos encontramos con una paradoja, si las administraciones solo se circunscriben a su ámbito específico de competencias están proporcionando al ciudadano un universo de información reducido, si amplían este universo sin recurrir a estrategias cooperativas –de lenta implementación– el solapamiento parece inevitable.

XI Jornadas
Bibliotecarias
de Andalucía

BLOQUE B

**BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS:
¿SON O NO SON PARTE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO?**

PONENCIA



.....

.....

.....

.....

Los Servicios Bibliotecarios. Tradición y Modernidad

Ana Santos Aramburo
Universidad Complutense de Madrid
e-mail: asantos@buc.ucm.es

En 1935, cuando Ortega y Gasset escribió su Misión del Bibliotecario, imaginaba al futuro bibliotecario como «un filtro que se interpone entre el torrente de libros y el hombre»¹. Pues bien, los bibliotecarios del año 2000 debemos seguir actuando de filtro, no solo entre los libros y el lector, sino entre una ingente masa de información y unos usuarios. La producción de esta información, y la evolución de los medios de almacenamiento y difusión condicionan, de forma determinante, los servicios que prestamos en nuestras bibliotecas. El nivel de desarrollo y cambio en los últimos años nos ha obligado a un continuo reciclaje de nuestro conocimiento tecnológico, a aprender nuevas formas de trabajo en equipo y a poner toda nuestra imaginación en un intento de adaptar nuestros servicios tradicionales al vertiginoso cambio tecnológico.

Este cambio tecnológico ha producido una transformación del concepto tradicional de biblioteca. Las bibliotecas son actualmente consideradas, más que como depósitos del saber, como un conjunto de servicios. El saber ya no está solamente contenido en documentos de papel que había que seleccionar, custodiar y difundir. El saber está actualmente depositado en objetos no materiales, además de en soportes físicos. Esta doble naturaleza es la que condiciona el desarrollo de los servicios en las bibliotecas y plantea a los bibliotecarios retos profe-

¹ José Ortega y Gasset: Misión del Bibliotecario. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1994.

Introducción

sionales que deben asumirse con el objetivo de no perder nuestra misión.

**Los servicios
bibliotecarios en
una «biblioteca
tradicional»**

Tradicionalmente, todos sabemos cuál es la misión que deben cumplir las bibliotecas: seleccionar, conservar y difundir la información.

Es a mediados del siglo XIX y en los países anglosajones donde se desarrolla el concepto de biblioteca pública, entendida como servicio gratuito, de libre acceso para todos los ciudadanos y con un papel fundamental dentro del sistema educativo. Este modelo anglosajón de biblioteca evoluciona hasta el momento actual condicionado por los distintos países. Sin embargo la idea de servicio permanece. En 1975 el Manifiesto de la UNESCO consagra este concepto añadiendo la idea de que una biblioteca es «toda colección organizada de libros, publicaciones periódicas u otros documentos, con los servicios del personal que facilite a los usuarios la utilización de estos documentos con fines informativos, de investigación, educación o recreativos». En 1994 el concepto de biblioteca definido por la UNESCO es «un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimientos e información».

En estos 20 años las bibliotecas, inmersas en el cambio tecnológico, se han visto obligados a realizar un proceso de adaptación condicionado por las exigencias sociales.

Esta evolución queda reflejada en sus servicios públicos.

Hasta que llegaron los primeros programas de gestión bibliotecaria y con ellos la necesidad de catalogar de forma cooperativa la tarea fundamental del bibliotecario (catalogación y clasificación) se realizaba de forma aislada. La normativa existente (Reglas de catalogación, clasificación, Indización,...) se interpretaba en las distintas bibliotecas y los bibliotecarios invertíamos la mayor parte de nuestro tiempo en los servicios técnicos.

La catalogación perfecta, la clasificación esmerada y unos completos encabezamientos de materia eran las tareas realizadas por las bibliotecas más cualificadas². Junto a esto, el tiempo

² En algunos casos, incluso, la clasificación Decimal Universal sólo la podían realizar bibliotecarios del Cuerpo Facultativo, es decir los profesionales con una mayor cualificación.

invertido en alfabetización, en los distintos catálogos, impedía que los bibliotecarios de aquel entonces pudiéramos pensar en mucho más que en la realización de tareas puramente internas.

A esto habría que añadir las deficiencias estructurales de muchas de nuestras bibliotecas, la escasez de fondos accesibles a los usuarios y la escasa normativa existente en nuestro país respecto a los servicios que debían prestarse en nuestras bibliotecas.

Tanto la literatura profesional de la época, como los escasos reglamentos de las bibliotecas existentes ignoran la existencia de determinados servicios que ahora para nosotros son imprescindibles³.

A mitad de los años 80 la situación bibliotecaria española presentaba los siguientes problemas:

- Infraestructuras anticuadas.
- Fondos bibliográficos escasos.
- Dificultad para localizar Información sobre fondos.
- Nula automatización de procesos internos.
- Escasez de obras de información bibliográfica y referencia.

Frente a esta realidad se inició una época de transición basada en el deseo de los bibliotecarios de acercar la biblioteca a los usuarios, de mejorar y modernizar nuestros servicios.

La biblioteca era, todavía, un espacio cerrado en sí mismo, el usuario tenía que acudir necesariamente a la biblioteca para usar sus servicios. Sin embargo dentro de las bibliotecas se iniciaron ciertos procesos de mejora:

1. Empezaron a generalizarse las secciones de libre de acceso en un deseo de facilitar al usuario la localización de aquello que estaban buscando.
2. Se adaptaron a las normas españolas de catalogación, las ISBD que simplificaban y clarificaban las Reglas de catalogación anteriores.

³ Hasta 1989 en el Boletín de la Anabad no aparece ningún artículo dedicado al Servicio de Información Bibliográfica y 35 dedicados a Reglas de Catalogación y Catálogos.

La época de transición

3. Comenzaron a formarse secciones de referencia en las salas de las bibliotecas.
4. La literatura profesional comenzó a tratar temas relacionados con la accesibilidad de las bibliotecas y sus servicios; la catalogación automatizada, y los formatos de intercambio de información...
5. Se comenzó a crear la conciencia de servicio público: los libros adquiridos con fondos públicos debían ser públicos, ampliándose tanto los períodos de préstamo como el número de volúmenes.

Aparece la figura del bibliotecario-referencista, cuya misión en la biblioteca consistía en localizar información solicitada por el usuario, como un profesional especializado que, además de atender su servicio, debía impartir cursos sobre la utilización de los servicios.

La conclusión es clara los bibliotecarios, profesionales con clara vocación de servicios, éramos conscientes que había que introducir mejoras en la atención y el servicio al usuario. El problema era como hacerlo. Nuestro tiempo estaba dedicado a la realización de tareas fundamentalmente técnicas y así la información en los catálogos sufría demoras de varios meses. La solución llegó acompañada de la irrupción en las bibliotecas de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Los servicios bibliotecarios en la era de las telecomunicaciones

A finales de los años 80 y principios de los años 90 se manifiesta la necesidad de que los bibliotecarios nos formemos en tecnologías de la información⁴, dos años más tarde los programas de gestión integrada de biblioteca son una realidad y cuatro años después todos debemos iniciar el desarrollo de sofisticados servidores de información para no quedarnos atrás en una carrera vertiginosa.

Esto que es una realidad, impensable hace 10 años, nos debe hacer reflexionar cara al futuro. Debemos tener tiempo de pararnos a pensar hacia donde estamos guiando a nuestras bibliotecas, instituciones que deben seguir conservando la me-

⁴ Comienzan a aparecer en los Temarios de las Oposiciones temas relacionados con tecnología de la información.

moria histórica del saber humano, independientemente del soporte en que éste se encuentre y de cuál sea su medio de distribución.

Los bibliotecarios en la actualidad trabajamos en bibliotecas distintas, plenamente condicionadas por el entorno y que tienen que:

- Diversificar la formación de sus colecciones pensando más en el concepto del acceso frente al de posesión. Se convertirán más que en depositarios de grandes colecciones en distribuidores de información.
- Ofrecer sus servicios, a través de la red sin que sea necesario para su utilización la presencia física del usuario en la biblioteca.
- Mejorar la oferta de sus servicios, que sean competitivos en un entorno en el que las facilidades de utilización, y de elección son determinantes.
- Diversificar la oferta de servicios, principalmente en el entorno académico. Su misión será el filtrado y la selección de información, como tarea fundamental, además de la producción y distribución de materiales producto de su trabajo como distribuidores de información científica.
- Cooperar, realizar proyectos conjuntos con bibliotecas de características y misiones similares como único medio de poder continuar prestando y mejorando los servicios que debemos ofrecer.

Las demandas de los usuarios

Los usuarios de las bibliotecas del año 2000 son, en una gran mayoría, usuarios de tecnologías de la información (si todavía no lo son deberán serlo en breve). Además viven inmersos en una realidad social donde se habla de la necesidad de mejorar los servicios públicos. El Parlamento Europeo aprobó en 1998 una Resolución sobre las Bibliotecas que, consagra su papel como «factor de integración económica, social y cultural y que, por lo tanto es conveniente organizar y garantizar el libre acceso de los ciudadanos a la información». Esto, respecto a los servicios que las bibliotecas ofrecen plantea dos exigencias básicas.

- Un mayor nivel de calidad y flexibilidad de los servicios.
- Preparación profesional de los bibliotecarios.
Así pues, cuando un usuario se acerca a una biblioteca pretende obtener:
- Buenas y cómodas instalaciones abiertas en un horario lo más amplio posible (a ser posible 24 horas al día, 365 días al año).
- Encontrar todos los recursos de información de forma integrada y sencilla (Integración de los servicios).
- Que la información que se les proporcione se adapte a sus necesidades (Personalización de los servicios).
- Poder acceder a los servicios y recursos de las bibliotecas siempre que quieran, de forma autónoma, sin condicionantes de tiempo ni lugar. (Desintermediación de los servicios).

Las respuestas de las bibliotecas

Veamos como a estos tres retos planteados: integración, personalización y desintermediación, debemos responder las bibliotecas:

El cambio organizativo interno

La irrupción de las tecnologías de la información en las bibliotecas obliga a plantearse un cambio organizativo interno.

La aparición de las primeras Relaciones de Puestos de Trabajo⁵ de las bibliotecas consagran la división de tareas y la jerarquización de responsabilidades. Empiezan a realizarse organigramas, a organizarse servicios de atención al usuario, además de los servicios técnicos tradicionales.

Las tareas internas de catalogación, clasificación e indización comenzaron a dejar de ser la única dedicación, favorecida por la catalogación compartida automatizada, la captación de catalogaciones externas y la realización de este tipo de trabajo, en muchos casos, por personas ajenas a la plantilla habitual.

⁵ Ver RPT de bibliotecas universitarias en <http://www2.uji.es/REBIN>.

Esto ha supuesto una redefinición del papel de los servicios técnicos y una liberación del tiempo necesario. La actividad fundamental del bibliotecario está comenzando a ser el diseño y la puesta en marcha de los nuevos servicios que demandan los usuarios.

A su vez la formación continuada de los bibliotecarios en las habilidades necesarias para la puesta en marcha de los nuevos servicios es una preocupación constante de los responsables de la realización de los cursos de formación⁶. Los bibliotecarios estamos obligados a estar en un «curso de formación permanente» en dos cuestiones básicas:

- El uso imprescindible de las Tecnologías de la Información en todos aquellos desarrollos y standares aplicables a nuestros servicios.
- El valor del servicio público y la atención al usuario como eje fundamental de nuestra actividad.

El nuevo entorno

El entorno en el que actualmente nos movemos condiciona, de forma directa, la puesta en marcha de los nuevos servicios.

Hemos pasado de trabajar en bibliotecas conservadoras de información en soporte papel (libros y revistas) a trabajar en bibliotecas, que, además tienen que distribuir ingentes contenidos digitales. Estos contenidos digitales fluyen constantemente por la red⁷, están sujetos a cambios tecnológicos, necesitan un continuo mantenimiento y además deben adaptarse a standares.

Hablamos de forma cotidiana de primar el acceso a la información frente a la propiedad de la misma. Este concepto, fundamental en el escenario actual de desarrollo de las publicaciones electrónicas está, sin embargo condicionado por los siguientes aspectos:

- Coexistencia de colecciones impresas y virtuales. La gran mayoría del conocimiento humano generado

⁶ El Plan de formación de la Biblioteca de la Universidad Complutense, cuatrienal, está dedicado en su mayor parte a dotar a los bibliotecarios de conocimientos relacionados con las tecnologías de la información

⁷ Koehler, Wollace. Compara la información que proporciona Internet con el río de Heráclito donde «todo fluye y nada permanece» (véase Bibliografía).

hasta hace unos pocos años está contenido en soporte papel. Por ello debemos seguir organizando nuestros servicios sabiendo que, por el momento, la edición en papel no sólo no desaparecerá, sino que actualmente constituye el soporte fundamental del saber humano.

- Demanda de los «servicios tradicionales». Los «servicios tradicionales» como el préstamo de libros siguen siendo, todavía, los servicios más demandados. Por lo tanto nuestra gestión debe ir encaminada a destinar los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de un servicio básico como es el acceso y uso del libro y de los documentos en soporte papel.
- Falta de políticas y proyectos cooperativos que permitan ahorro en adquisición de productos de información electrónica. Por ello el elevado coste que supone obliga a que, determinadas instituciones, sigan siendo depositarias de grandes colecciones en papel y suministradoras básicas de préstamo interbibliotecario.

El futuro de nuestras instituciones pasa por la adaptación a la situación actual, de nuestra misión de siempre: proporcionar acceso a la información. Esto nos obliga a trabajar en un entorno en el que las publicaciones tradicionales y las electrónicas coexisten simultáneamente.

Esta coexistencia lleva a una revisión de nuestros procesos tradicionales:

1. Selección y adquisición de información adaptada exclusivamente a las necesidades de investigación de nuestros usuarios. Vamos a ser depositarios de un contenido, además de transmisores de contenido. Teniendo una especial importancia las tareas de distribución de información científica.
2. «Control bibliográfico». Lograr un modelo de descripción bibliográfica de recursos electrónicos normalizado y que permita la realización de proyectos cooperativos reales⁸, además de adaptar las técnicas tradicionales a las nuevas necesidades.

⁸ Hay que destacar el proyecto de OCLC, CORC (Cooperative online Resource Catalog).

3. Mantenimiento y desarrollo de las colecciones. Decidir qué vamos a seguir custodiando y a qué vamos solo a acceder. En este último caso debemos desarrollar sistemas de control y mantenimiento de los enlaces con la red, que aseguren la calidad de los accesos.
4. Acceso y recuperación de la información. Realizar sistemas, lo más sencillos posibles de acceso y recuperación de la información, a ser posibles personalizados.

Los condicionantes del entorno

En este nuevo entorno que todos percibimos en el día a día de nuestro trabajo cotidiano, existen una serie de condicionantes que es importante tener en cuenta:

• **La tecnología**

El nivel de desarrollo tecnológico alcanzado por una institución, condiciona en forma directa la puesta en marcha de los nuevos servicios (cableado de red, terminales de acceso público...). Además no hay que olvidar que, para conseguir un estadio superior de desarrollo, hay que solucionar previamente la supervivencia cotidiana. Es difícil pensar en innovaciones cara a nuestros usuarios si nuestro nivel de desarrollo tecnológico interno no soluciona los procesos que realizamos en las bibliotecas. Es por lo tanto factor condicionante el correcto funcionamiento de un programa integrado de gestión de bibliotecas, que permita realizar de la forma más rutinaria posible las tareas internas de adquisición, catalogación, préstamo, etc... No hay que olvidar el papel fundamental del catálogo de la biblioteca como aglutinador de recursos de información (internos y externos) y como eje de nuestros servicios. El catálogo ofrece información no solo sobre los libros adquiridos, y la disponibilidad y ubicación de los fondos, sino que además, proporciona al usuario acceso a recursos electrónicos (propios o ajenos) convirtiéndose en el portal de acceso clave para la comunicación con nuestros usuarios.

• **El mercado editorial y la oferta de servicios de información electrónica.**

La oferta de productos y servicios es actualmente un mercado en plena evolución. La puesta en marcha de nuevos servi-

cios de acceso a publicaciones en texto completo (periódicas o no), los servicios de acceso a bases de datos, los desarrollos que posibilitan un valor añadido a nuestro catálogo⁹ está directamente relacionada con la posibilidad o no de su adquisición.

- **La formación del bibliotecario**

Los bibliotecarios no somos informáticos, pero los informáticos tampoco son bibliotecarios. La puesta en marcha de los nuevos servicios exige la puesta en marcha de equipos de trabajo, formados por ambos, en los que cada uno aporte sus conocimientos y habilidades para lograr un mismo objetivo¹⁰. Es fundamental, por lo tanto, desarrollar habilidades de trabajo en equipo encaminadas a la puesta en marcha de los nuevos servicios.

A su vez los bibliotecarios debemos conocer los desarrollos tecnológicos más adecuados a nuestras necesidades y valorar su aplicación o no a nuestro servicio. Teniendo en cuenta siempre que trabajamos en un mundo de standares claramente normalizados y que cualquier proyecto de innovación tecnológica debe, necesariamente adaptarse a esos standares.

- **La propiedad intelectual**

Todavía es un tema en debate en el mundo de la publicación electrónica.

Establecer medios de protección del Copyright de los materiales de contenido científico que pudieran proteger la propiedad intelectual de los mismos permitiría difundir y ofrecer una mayor información en la red.

Además nos encontramos con la necesidad de respetar las licencias de uso de estos materiales, en algunos casos con con-

⁹ La oferta editorial de revistas en texto completo, así como el acceso a servicios de acceso de información científica aumenta cada día. Ejemplos importantes pueden ser actualmente: Elsevier (Science Direct), Academic Press (Ided) o Webspirs de Silverplater con su desarrollo Silverlinker.

¹⁰ El Servicio de Tecnología y Sistemas de la Biblioteca de la Universidad Complutense está formado por 4 bibliotecarios y 4 informáticos. Su responsabilidad es la puesta en marcha de cualquier desarrollo tecnológico que afecte a la Biblioteca.

diciones abusivas y que obligan a una redefinición de la oferta informativa, y condiciona algunos de nuestros servicios como el préstamo interbibliotecario¹¹.

- **Costes**

Los costes para la puesta en marcha de los nuevos servicios son un capítulo importante a tener en cuenta. Es necesaria una fuerte inversión en tecnología, en desarrollos de aplicaciones tecnológicas y en productos.

Esto nos lleva a la necesaria e imprescindible cooperación entre instituciones fundamentalmente en todos los aspectos relacionados con la oferta de servicios de información electrónica (bases de datos de contenido científico y revistas en texto completo).

El nuevo entorno electrónico obliga a una redefinición del papel de la biblioteca. Cómo será la biblioteca del futuro no lo sabemos pero quizá algo podamos adivinar a través de la evaluación del resultado de los servicios que se prestan en la actualidad.

La utilización de las bibliotecas

La posibilidad de concebir la biblioteca, además de cómo lugar físico, como concepto, ayuda a definir y ofrecer la información a sus usuarios de forma provechosa. La biblioteca es, además de un depósito de libros y revistas un conjunto de servicios accesibles desde cualquier punto conectado a la red, durante 24 horas al día, 365 días al año.

Así nos encontramos que frente a los usuarios reales, que en muchos casos sólo pretenden encontrar un lugar de estudio de apuntes, aparecen los usuarios virtuales que buscan en el uso de la biblioteca su verdadera función¹². El aumento de

Resultados

¹¹ EBLIDA (European Bureau of Library Information and Documentation Association) está realizando una importante labor en defensa del derecho de uso de los materiales electrónicos en bibliotecas.

¹² El número de accesos al servidor de información de la Biblioteca de la Universidad Complutense durante el año 1999 ha sido de 2.070.688 accesos (incremento del 664% en los últimos años)

estos usuarios virtuales es exponencial. Los servicios más demandados son: el acceso al propio catálogo, ya bases de datos.

El aumento de utilización de los servicios tradicionales

Los servicios que hasta ahora se han considerado «tradicionales» (préstamo, préstamo interbibliotecario) experimentan un claro incremento respecto a hace unos años.

Los catálogos automatizados en muchos casos colectivos accesibles a través de www facilitan la información sobre situación y disponibilidad de los fondos permitiendo una mayor utilización. Además las facilidades de reserva de materiales, ayudan a los usuarios a acceder de forma más sencilla a aquello que realmente necesitan¹³.

El préstamo interbibliotecario se ve también favorecido por la facilidad de uso de los catálogos de las bibliotecas, así como por la existencia de formularios electrónicos de solicitud y la respuesta continua por parte de las bibliotecas.

El aumento de la oferta de recursos de información

Hace años resultaba impensable que desde los servidores de información de las bibliotecas se pudiera acceder al número actual de bases de datos, revistas electrónicas en texto completo...

Actualmente todas las bibliotecas ofrecen desde sus servidores la posibilidad de acceso a bases de datos en red, revistas en texto completo, así como a recursos y fuentes de información editadas por las propias bibliotecas. El propio catálogo de la biblioteca se convierte en un instrumento de acceso completo a los recursos de información. No sólo ofrece acceso a los fondos propios sino a toda clase de recursos recuperables, de forma normalizada, por distintos puntos de acceso.

Muchos de estos servicios son sumamente especializados¹⁴ y personalizados ofreciendo un enorme valor añadido a las publicaciones digitales en sí mismas.

¹³ La evolución del préstamo en la Biblioteca de la Universidad Complutense se ha incrementado entre el año 1996 y 1999 en más de 400.000 préstamos.

¹⁴ Como por ejemplo NewsAgent, especializado en recursos bibliotecarios y desarrollado como proyecto de cooperación entre varias bibliotecas inglesas.

¿Cómo serán los servicios bibliotecarios del futuro?. En este campo si que debemos poner en funcionamiento nuestra imaginación, pero sin olvidar nunca cuál ha sido y será el papel de las bibliotecas como instituciones que tienen desde hace siglos la misión de conservar, organizar y difundir la información.

- **La conservación de la información**

La posibilidad de realizar proyectos cooperativos de acceso a recursos de información con mayor facilidad, diversificará el papel tradicional de posesión y conservación de la información, a favor del acceso y la utilización.

Así las bibliotecas deberemos decidir qué compramos, a qué accedemos y qué conservamos. Ser depositarios de algunas colecciones, aquéllas que se adapten más a la esencia de cada tipo de bibliotecas, y/o tener acceso a otras, aquéllas que demanden más nuestros usuarios.

- **La diversificación de colecciones**

Las colecciones se seleccionarán en función de su contenido y utilización más que de su soporte, teniendo que coexistir en todo tipo de formato: recursos de información electrónicos en red, materiales de autoaprendizaje, programas de utilidad docente.

- **Las nuevas funciones de los bibliotecarios**

El bibliotecario que organice y ponga en marcha los nuevos servicios deberá tener una serie de habilidades que le permitan desarrollar sus nuevas funciones.

Es imprescindible su formación en conocimientos informáticos (mínimos, pero suficientes para poder «intuir» posibilidades); su capacidad para integrarse en equipos de trabajo multidisciplinares (bibliotecarios e informáticos) a colaborar en proyectos docentes (en el caso de bibliotecas académicas) o de desarrollo regional.

El bibliotecario deberá transformarse en un colaborador activo en el proceso de transmisión de conocimiento (docencia e investigación) o de impulso de proyectos regionales o comarcales.

Su papel será más activo como profesional de la información que, además de seleccionar, organizar y conservar, deberá transmitir y comunicar la información de la manera más útil para el usuario.

- **Nuevas formas de transmitir y acceder a la información**

El desarrollo de los nuevos servicios implica el desarrollo de nuevas formas de acceso a la información imaginativas y adaptadas a las necesidades de los diferentes tipos de usuarios¹⁵.

Entre ellas y como más novedosas se pueden destacar:

- Boletines de nuevas adquisiciones y novedades.
Exceden las listas tradicionales introduciendo un nivel de interactividad con el usuario con mensajes del tipo: «¿has leído un libro nuevo recientemente?, coméntalo» o añadiendo en ellos o nuevos servicios posibilitando el acceso a obras relacionadas.
- Visitas guiadas a Bibliotecas.
Con detalladas descripciones de colecciones, y servicios accesibles a través de opciones activadas en planos y fotos de las bibliotecas. Ofrecen un modo atractivo y sencillo de acercar la biblioteca al usuario¹⁶.
- Desarrollos específicos adaptados a las necesidades de distintos segmentos de usuarios.
El desarrollo de servidores de temas concretos adaptado a las necesidades de grupos de interés profesional con contenidos atractivos donde se puedan encontrar artículos de revistas, opiniones científicas, novedades... y que a su vez permita una interactividad con el usuario¹⁷.
- Servicios cada vez más personalizados.
La posibilidad de personalizar el uso de la biblioteca y que el usuario pueda elegir qué tipo de información recibir y como recibirla, facilita el uso de los recursos de la biblioteca destinados a intereses específicos¹⁸.

A esto hay que añadir la necesidad de dotar a nuestros servicios de una mayor personalización con opciones como

¹⁵ Steve Coftman en su artículo *Building Earth's Largest Library: Driving into the future* explica las causas del éxito de Amazon comparándolas con los servicios que presta una biblioteca.

¹⁶ Entre ellos un tour a la biblioteca Nacional de Canadá.

¹⁷ Este tipo de desarrollos ofrece muchas oportunidades en el ámbito científico y docente y existen varios proyectos de colaboración entre docentes, investigadores y bibliotecarios.

¹⁸ Iniciativas del tipo «My Library»....

«pregunte a su bibliotecario» y que el usuario sepa en todo momento a quién se está dirigiendo y cómo va a recibir la respuesta adecuada.

Con ello los servicios bibliotecarios se organizan y planifican de acuerdo a las tres exigencias de los usuarios actuales: accesibilidad, desintermediación y personalización.

Es necesario, por el especial momento de cambio en el que se encuentra la enseñanza universitaria, realizar una breve reflexión sobre el papel que los servicios bibliotecarios deben cumplir en el nuevo concepto de Universidad que se está desarrollando.

El debate está planteado y se intenta llegar a un nuevo modelo de universidad, entendida como universidad de servicios, centrada en el desarrollo y atención al estudiante y que a su vez debe utilizar todos los medios a su alcance para lograr el acceso y transmisión del conocimiento entendido como medio indiscutible de desarrollo social y de garantía de progreso.

Se plantean además, por primera vez otra serie de cuestiones de gran importancia:

- El aumento de competencia entre las Universidades obliga a trabajar con instrumentos de control (evaluación) y de planificación.
- Las nuevas demandas sociales de enseñanza superior a tiempo parcial, a distancia o entendida como formación continuada.
- La importancia de la función formadora de la enseñanza superior como recursos estratégicos de desarrollo profesional y científico de una sociedad.

El informe «Las funciones y el gobierno de las universidades públicas»¹⁹ resume las funciones de la universidad actual:

- Formación y gestión del conocimiento. Para ello hay que: mejorar la calidad docente ofreciendo herramientas de tutoría y atención personalizada a través del uso de las tecnologías de la información.

¹⁹ Fundació Cercle d'Economia y Fundacio Bosch i Gimpera. Universitat de Barcelona, 1999

La biblioteca como servicio en la universidad del año 2000

Es necesario flexibilizar las estructuras organizativas de tal manera que permita la captura del conocimiento. Para ello hay que plantearse cómo se puede capturar el conocimiento de los docentes e investigadores y transmitirlo a los estudiantes y a la sociedad.

- Producción de conocimientos y de investigación equilibrando la investigación científica y la humanística.
- Relación con la sociedad, ampliando el intercambio de información entre universidades y responsables sociales y políticos, de tal manera que se consolide la idea de formación continuada a lo largo de la vida de las personas.

Dentro de estas tres funciones básicas hay que reivindicar el papel protagonista de los nuevos servicios bibliotecarios. Las bibliotecas que han sido hasta ahora las depositarias de la producción científica de las universidades, que pueden ayudar de forma determinante a la consecución de sus objetivos. Ello se debe a que:

- Poseen la información.
- Saben organizarla, sistematizarla y hacerla accesible de la manera más sencilla posible.
- Disponen de las herramientas tecnológicas necesarias y desarrollan sus propios servidores de información, adecuados a las necesidades de sus usuarios.

Es importante, sin embargo que las propias bibliotecas universitarias inicien el camino de una serie de cambios necesarios para adaptarse a las nuevas necesidades que el entorno las plantea.

Cambios organizativos y estructurales

Deben suponer una revisión de las actuales Relaciones de Puestos de Trabajo, donde en la mayoría de los casos no existen «responsables de servicios». Es fundamental que los bibliotecarios más cualificados para este tipo de tareas salgan a las salas, estén en contacto continuo con los usuarios (fundamentalmente investigadores y docentes) y sean capaces de desarrollar una corriente de relación imprescindible para la consecución de objetivos.

Así mismo hay que trabajar en la línea de mejorar las relaciones con los centros de proceso de datos de las universidades, lugares donde se desarrollan proyectos tecnológicos en muchos casos imprescindibles para la puesta en marcha de los nuevos servicios. Crear equipos de trabajo multidisciplinarios (bibliotecarios + informáticos) que sean capaces de aunar conocimientos (y voluntades) para poner en marcha los nuevos servicios que van a depender, en gran parte de la tecnología.

Usuarios

Dadas las diferentes características de los grupos de usuarios de bibliotecas universitarias es necesario identificar los posibles grupos: estudiantes, docentes, investigadores...y diferenciar sus necesidades específicas. Cada vez se exige una mayor personalización de los servicios. Deben, por lo tanto, interpretarse las necesidades de los diferentes grupos como auténticos objetivos de la biblioteca.

Ello produce, además, una especial vinculación del servicio bibliotecario con diferentes grupos, dentro de la universidad. Estos grupos si perciben el servicio bibliotecario como satisfactorio apoyan el desarrollo de servicios novedosos puesto que les proporcionan instrumentos útiles para el desarrollo de su actividad.

Desarrollo de proyectos cooperativos

No hay que olvidar que el precio de la información científica sufre un crecimiento exponencial fundamentalmente en los últimos años. Mejoran los productos, se facilitan los accesos... pero es difícil que las bibliotecas universitarias de manera individual puedan afrontar el reto de mejorar el servicio de uso y acceso de información científica de forma aislada.

Es necesario trabajar consorciadamente, no sólo para conseguir mejores condiciones en la compra de determinados productos, sino además para conseguir mejorar otro tipo de servicios, como el préstamo. Conseguir un servicio de préstamo consorciado y abierto a usuarios de distintas instituciones rebaja considerablemente los costes del préstamo interbibliotecario y proporciona una mejor imagen del servicio.

Estructura de los servidores de información

El desarrollo de servidores de información es fundamental para la puesta en marcha de los nuevos servicios en todo tipo de bibliotecas. Sin embargo, dentro de las bibliotecas universitarias cobra una especial importancia, puesto que en muchos casos son la imagen de la propia universidad.

Por ello no hay que olvidar que, habitualmente un usuario de biblioteca, no acude a un servidor de información «a ver que encuentra» sino en busca de un servicio o de una determinada información. Los recientes estudios sobre usos de webs demuestran que una mala experiencia o un fracaso en las expectativas de un usuario a la hora de acercarse a una biblioteca, determina en muchos casos que el usuario no vuelve a intentar utilizar ese servicio. No debemos olvidar que una de las características de los nuevos servicios es su «condición de elegibles», lo que significa que, si queremos que nuestros servicios sean competitivos en el nuevo entorno debemos saber que son aspectos importantes:

- El impacto visual del servidor, que resulte atractivo. (Contar con el asesoramiento de profesionales de diseño gráfico, especializados en diseño WEB).
- Instrumentos de acceso y búsqueda de la información que sean claros y fácilmente utilizables.
- Etiquetado de la información, que responda a lo que realmente dice.
- Clasificación de la información que aparezca organizada de forma clara y lógica.
- Los contenidos. La importancia del contenido determina la calidad del servidor. El contenido debe tener un nivel científico mínimo para que pueda servir de instrumento útil.

Los nuevos servicios a las bibliotecas universitarias

Los nuevos servicios que pueden prestar las bibliotecas universitarias están directamente relacionados con el uso de las tecnologías de la información como instrumento de docencia.

Ello obliga a las bibliotecas universitarias a asumir un nuevo papel dentro de la Universidad cuyo reconocimiento es, en el momento actual, difuso.

Los nuevos servicios que se deben organizar en bibliotecas universitarias deben estar orientados a:

- Colaborar con el estamento docente en la elaboración de cursos de aprendizaje en los que es necesario el uso de material docente.
- Realizar cursos de enseñanza sobre como acceder y evaluar los recursos de información científica disponibles en la red.
- Editar y distribuir materiales de contenido docente²⁰.
- Realizar, de forma sistemática, recopilaciones de recursos de información en áreas concretas de conocimiento que faciliten el acceso a obras de referencia, revistas, bases de datos, grupos de discusión, organismos..., se generan así productos de valor añadido y de alta utilidad para la comunidad docente e investigadora²¹.
- Recopilar los recursos de información de mayor utilidad tanto para docentes como para estudiantes.
- Desarrollar un papel de consultores en desarrollos estratégicos de información dentro de las propias universidades.

Concluir en este caso necesita dosis de imaginación y de sentido común. Las bibliotecas debemos estar atentas al mundo cambiante en el que nos movemos donde la información y al saber humano comienza a estar en otros soportes además del papel, lo que nos permite innovar, rediseñar y adaptar los servicios a las demandas de los usuarios.

Sin embargo no debemos olvidar que nuestra misión conservadora y transmisora de información continua, la esencia de nuestra existencia es la misma y por lo tanto esa debe ser la jus-

Conclusiones

²⁰ La Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UCM edita desde el año 94 los Documentos de Trabajo de la Facultad.

²¹ La Universidad de Barcelona está desarrollando servidores de información en esta línea. Véase en <http://www.bib.ub.es/www3/3bpensom.htm>.

tificación de nuestros servicios: el protagonismo en la conservación, la transmisión, producción y utilización de información.

Pero no hay que olvidar que los servicios bibliotecarios se van a desarrollar en un mundo competitivo donde los usuarios tienen la posibilidad de elegir cuál es la mejor biblioteca. Por ello su evolución viene condicionada por un cambio en nuestros «objetivos tradicionales»: la puesta en marcha de los servicios debe condicionar la organización de los procesos internos. Hasta hace pocos años este proceso era el inverso y ello provocó una excesiva distancia entre las necesidades reales de nuestros usuarios y nuestra organización interna de trabajo.

Actualmente el rápido desarrollo tecnológico nos ha brindado la oportunidad de ofrecer nuestros servicios a través de la red lo que permite satisfacer las demandas de nuestros usuarios.

Podemos planificar servicios:

- Disponibles siempre.
- Integrados con el resto de los servicios y de los recursos de información.
- Personalizados según las necesidades de los distintos grupos de usuarios.
- Utilizables directamente.

Ello obliga a permanecer en continuo proceso de innovación condicionado por desarrollos tecnológicos, inversiones económicas y capacidad profesional de los bibliotecarios para el trabajo en equipo. Esta innovación en la planificación de los nuevos servicios es imprescindible en un mundo competitivo en el que se utiliza más lo que mejor se ofrece.

Una vez superada la sociedad de la información debemos caminar hacia la sociedad del aprendizaje y esta es nuestra oportunidad: contribuir a la evolución de la sociedad de la información a la sociedad del aprendizaje. Esta sociedad va a exigir la existencia de instituciones que sean capaces de seleccionar los conocimientos de necesaria transmisión en los procesos de aprendizaje. Ello exige una respuesta, una nueva redefinición de servicios bibliotecarios encaminados a dar respuestas en la sociedad del aprendizaje. Las bibliotecas tienen que intuir el cambio y adelantarse a él: ahí radica nuestro valor, y nuestra misión.

José Antonio Marina, en una reciente conferencia²² sobre la Universidad, hablaba sobre la excesiva deificación de la tecnología en la sociedad de la información donde para no convertirnos en una «sociedad de obreros manuales del teclado», debemos transmitir la información que el individuo es capaz de asimilar y aprender.

Debemos, pues, recordar nuevamente a Ortega «En esta dimensión de su oficio imagino al futuro bibliotecario como un filtro que se interpone entre el torrente de libros y el hombre»²³.

²² José Antonio Marina: ¿Debe sobrevivir la Universidad?. En: *La Universidad en el Comienzo de siglo*. Universidad Complutense de Madrid. Departamento de Análisis y Planificación (Documento de Trabajo 2000/1).

²³ José Ortega y Gasset. Obra ya citada.

Bibliografía

- Innovative Internet Applications in Libraries (<http://www.wiltonlibrary.org/innovate.html>)
- LINDQUIST, Mats G.: Digital Library: Digital Library Work: Meeting user needs. (http://www.eub.lu.se/UB2_proj)
- COFFMAN, steve: Building Earth's Largest Library: Driving in the future. En *Searcher*, vol 7, nº 3, March, 1999.
- WILLIAMS, Helen and Zold, Anne: Redefining. Roles: Librarians as partners in information literacy Education. 2º International Symposium on Networked Seoned support, 1997.
- KOEHLER, Wallace: Digital Libraries and www, sites and page persistence. En: *Information Research*, vol. 4, nº 4, june 1999.
- CETUS (Consortio para la Tecnología Educativa de los sistemas universitarios): La Biblioteca académica en la era de la información. Una función nueva. (<http://www.cetus.org>)
- Universidad Complutense. La Universidad en el comienzo de siglo. Departamento de Análisis y Planificación (Documento de trabajo 2000/1).
- RAMOS SIMÓN, Luis Fernando: La Biblioteca: el lugar del conocimiento y la memoria. (Sección inaugural del curso académico 1999-2000). Madrid, Universidad Complutense, 1999.
- ORTEGA Y GASSET. Misión del Bibliotecario. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios.
- ANGLADA Y FERRER, Lluís Ma. Biblioteca digital (Curso de postgrado a través de Internet) <http://www.ebuc.es/articulos/bdigupf/anglada.htm>.
- TEDD, Lucy A; YEATES, Robin: Library and information services staff: on averview of the Newsagent for libraries project. En: *Program*, vol. 32 nº 4 octubre 1998.
- The impact of information architecture on academic web site usability. En: *The Electronic Library*, Vol. 17. No. 5, October 1999.

Bloque B

COMUNICACIONES

Bibliotecas «sin paredes»: construyendo las nuevas bibliotecas digitales virtuales

Isidro F. Aguillo

CINDOC-CSIC

Isidro@cindoc.csic.es

Las nuevas tecnologías y en particular Internet están revolucionando los servicios y productos bibliotecarios, aunque inesperadamente tal situación está creando falsas inseguridades acerca de procedimientos, técnicas e incluso filosofías de trabajo que ya estaban firmemente asentadas y que según el autor deben seguir guiando la práctica habitual de nuestros profesionales.

Se propone, junto a la evolución y adaptación de la biblioteca tradicional presencial, afrontar como reto colectivo la creación de bibliotecas virtuales, que desarrolladas de forma distribuida y cooperativa, impliquen la generación y organización de contenidos digitales. Este salto cualitativo supone desplazar el centro del sistema desde el OPAC hacia el Portal. La estructura del mismo y sus contenidos deben primar las necesidades de los usuarios finales, ofreciendo posibilidades de personalización, garantizando el valor añadido de los recursos ofrecidos y una alta tasa de actualización de los mismos. Se considera fundamental el conocimiento y seguimiento de las principales normas y estándares en desarrollo sobre estos temas.

Palabras clave: *Internet, bibliotecas virtuales, bibliotecas digitales, portal, edición de contenidos, estándares, evaluación de calidad.*

En los últimos años hemos asistido en nuestro país a un intenso debate acerca de la oportunidad y conveniencia de convertir las bibliotecas y los servicios que prestan en entidades y prestaciones totalmente distintas al amparo de las nuevas tecnologías. De forma harto artificial se ha sugerido, muy desafortu-

Resumen

Introducción

nadamente, que se deben abandonar las prácticas tradicionales y crear una nueva generación de bibliotecas que superen las limitaciones actuales y avancen en el sentido de establecer nuevas relaciones con los usuarios finales.

El desmantelamiento del sistema actual de biblioteca presencial y su sustitución por otro totalmente virtual ignora las necesidades reales de una importante parte de la población y el acervo profesional de buena parte de los bibliotecarios españoles en activo. Es por ello que se presenta una propuesta que aboga por una rápida implantación de las nuevas tecnologías, pero especialmente en el área de la cooperación interbibliotecaria, utilizando entornos de trabajo distribuidos.

La biblioteca física o el reto del acceso

Resulta prioritaria la creación de grandes recursos combinados que incrementen la presencia en Internet tanto de la comunidad bibliotecaria como de los contenidos españoles y esa urgencia es superior jerárquicamente a la mejora puntual de servicios en bibliotecas concretas. Ello no significa que esta labor no deba realizarse también, e incluso simultanearse con la anterior, beneficiándose de las infraestructuras que aquella requiera (equipos informáticos, redes, programas, nuevos métodos), pero cediéndola protagonismo y recursos cuando así sea necesario.

Desde un punto de vista práctico cada biblioteca física debe enfrentar sus carencias individualmente, de forma que el volumen de sus recursos propios sea el que marque el ritmo de su incorporación al nuevo mundo de las tecnologías. Una política homogénea común puede chocar con las capacidades reales de instituciones concretas, por lo que cada caso debe ser tratado de forma autónoma. Sin entrar en detalles, se recomienda que la prioridad para la nueva biblioteca física sea facilitar el acceso, una evolución natural de su misión tradicional. Esto significa, sin ningún tipo de matiz, que los terminales de acceso a Internet tienen su lugar natural en las salas de lectura, y para los que, al igual que al resto de fondos depositados, se debe ofrecer acceso libre y gratuito, con el soporte (atención personal y técnica) que requieran.

No obstante, es evidente que el sistema bibliotecario debe incrementar su oferta y, además de sus actuales instalaciones físicas, crear una superestructura compartiendo recursos y ofreciéndolos unitariamente en forma de una biblioteca digital virtual: la biblioteca «sin paredes».

Dicha «nueva» biblioteca es independiente y complementaria a la biblioteca física. Debe ser construida de forma cooperativa y con un formato distribuido, lo que aceleraría su creación, incrementaría las sinergias derivadas de un desarrollo común y tendría consecuencias respecto a su nivel de actualización. Dicha biblioteca debe estar orientada a la distribución de contenidos.

Por ello no parece adecuado que dicha biblioteca se centre alrededor del OPAC, o variantes con una interfaz común para catálogos múltiples (tipo Z39.50). Obviamente los catálogos son una parte importante, pero su posición en el Portal debe quedar relegada respecto al Directorio y otros recursos, especialmente aquellos que se ofrezcan en texto completo.

Esta perspectiva centrada en el usuario tiene la ventaja de ofrecer a este el objeto último de su petición, sin pasos intermedios frustrantes en el entorno digital al agotarse las posibilidades de consulta en la mera referencia bibliográfica.

Otro aspecto importante a considerar es la «masa crítica» de información que se pone a disposición del usuario final. No se trata tan solo de un problema de volumen, aunque la cantidad es una cuestión ciertamente relevante. La excesiva proliferación de servicios de cobertura insuficiente menoscaba la percepción sobre la utilidad de los portales. La persecución de dicho objetivo implica el recurso a ciertas ideas innovadoras para el bibliotecario, pero que ya son objeto habitual de utilización en la Red. Citaremos como muy interesantes la subcontratación de contenidos a agencias especializadas, el «mirroring» o depósito (copia especular) de directorios foráneos de prestigio para facilitar su acceso en situaciones de alta saturación, o la utilización de técnicas automáticas o semiautomáticas de volcado e indización, utilizando agentes especializados.

Posiblemente no sea fácil focalizar los contenidos salvo en el caso de redes temáticas especializadas, por lo que nos centraremos en modelos válidos para públicos generales. En di-

**Construyendo
bibliotecas
virtuales:
Los contenidos
son la clave**

cho caso resulta fundamental incidir en los aspectos lingüísticos, de forma que el idioma local suponga, en términos porcentuales, la parte más amplia. La traducción puede resultar una de las herramientas de negociación más interesante para el establecimiento de «mirrors».

Hay que prestar especial atención a la calidad de la información suministrada, tanto formal como sustantiva, pero sin que los procesos de evaluación supongan un excesivo peso en el proceso, lo que podría afectar a la viabilidad global del proyecto. Otro aspecto relevante es que dicha evaluación sea lo más objetiva posible, estableciendo explícitamente umbrales o definiendo rangos cuantitativos. Ello es posible ya con la actual generación de indicadores cibernéticos, que ofrecen una amplia batería de estadísticos de cálculo rápido.

Aunque ya lo hemos indicado, el diseño debe asegurar una frecuencia adecuada de actualización de la información. Habría dos mecanismos que podrían ayudar en la consecución de este objetivo:

El primero pasa por la creación continuada de información, utilizando recursos de alta volatilidad como los de las agencias de noticias o generando genuinos nuevos datos a partir de digitalización desde otros soportes o edición y maquetación directa.

Un segundo, más interesante, consistiría en la preparación de perfiles personales, que podrían ejecutarse periódicamente por agentes autónomos tanto contra la web como la «Internet invisible». Algunos experimentos realizados confirman la viabilidad técnica de esta propuesta, cuya implementación en nuestro ámbito merecería una oportunidad.

En todo caso el éxito solo se conseguirá mediante la cooperación, ya que los requisitos citados exceden las posibilidades de una única institución, cuanto más si se pretende una cobertura global (temática y/o geográfica). La contribución a la elaboración conjunta de directorios, listados y otros recursos debe facilitarse mediante el desarrollo de herramientas que permitan compartir de forma automática el trabajo. Tales opciones son ya técnicamente posibles y sólo exigirían una adecuación a las necesidades concretas de cada proyecto.

El Portal es efectivamente una especie de puerta de entrada al web, pero que permite que la información a la que se accede provenga de un amplio conjunto de fuentes, que pueden ser muy diversas tanto en cuanto a formatos como a contenidos. Esta diversidad es a la vez el punto fuerte y la mayor debilidad del portal, porque es una forma de confundir al usuario final que puede asumir de forma general la calidad que presume solo de uno de los componentes. Para evitar en lo posible esta situación se recomienda una especial dedicación a lo que tradicionalmente suele ser el núcleo del portal, el directorio.

Los contenidos del Directorio (preferiblemente con un buscador interno asociado) deben ser seleccionados y ordenados de forma rigurosa. Pero, incluso dentro de nuestra profesión hemos observado una aparente displicencia, incompatible con la práctica tradicional y el corpus dogmático que suponíamos firmemente asentado. Por ello creemos necesario establecer ciertas condiciones umbral al respecto:

- La unidad objeto de descripción debe garantizar un mínimo de continuidad. Dada la alta volatilidad de Internet, se recomienda utilizar unidades institucionales (sedes) antes que objetos documentales tradicional salvo que se garantice su acceso universal desde un depósito controlado (modelo SAFARI).
- El análisis documental de las sedes debe perseguir la descripción fina de los contenidos, entendiendo como tal la que requiere incorporar un número elevado de atributos o características (modelo DUBLÍN CORE).
- La práctica actual respecto al resumen es cicatera, desaprovechando las oportunidades que ofrece la moderna teoría del resumen, asumiendo limitaciones de tamaño que responden a condicionantes informáticos y no explotando las propiedades hipertextuales que no impliquen vulnerar el carácter autocontenido del mismo.
- La evaluación subjetiva, incluso la utilizada exclusivamente para aspectos formales, es totalmente desaconsejable.
- La clasificación, denostada en los últimos años como herramienta para la descripción temática, está siendo recuperada con gran éxito en Internet. Incluso las cla-

**Definiendo
Portal:
La entrada a la
biblioteca
sin paredes**

sificaciones generales de uso bibliotecario (CDU, LCC) están demostrando su utilidad (Signpost, Link).

**Estándares
o la exigencia
de calidad**

La labor documental del bibliotecario virtual se centrará, además de en la descripción formal de los recursos y la evaluación objetiva de los mismos, en el seguimiento crítico de normas y estándares.

Ya se ha comentado la necesidad de acomodarse al «Dublin Core Metadata System», que aunque diseñado para la creación de metadatos puede ser perfectamente generalizado a la descripción documental de registros Web.

Otros estándares especialmente relevantes son los que afecten al modelo finalmente elegido para dar el relevo al HTML como lenguaje de la Web. Aunque parece probable que acabe siendo XML, algunas variantes se disputan todavía el privilegio. No obstante, parece probable un cambio a gran escala a favor de la edición en este formato.

Por último, es ya evidente que Z39.50 se va a convertir en uno de los protagonistas del mundo bibliotecario español de los próximos años. Las nuevas propuestas para extender la aplicabilidad de este sistema al texto completo están por desarrollar, pero parecen muy prometedoras

Bibliografía/Webliografía

- AGUILLO, I.F. (1998). Hacia un concepto documental de sede web. *El profesional de la información* (Barcelona), 7(1-2):45-46
- IFLANET: Digital Libraries: Resources and Projects. <<http://www.ifla.org/II/diglib.htm>>
- LINK. <<http://link.bubl.ac.uk>>
- Safari <<http://safari.hsv.se/index.html.en>>
- Signpost <<http://www.signpost.org>>
- OCLC. Dublin Core Metadata System <<http://www.oclc.org/dc>>
- Web Directory: Digital Library Net. <<http://www.digitallibrary.net>>

La cadena documental en el tratamiento de la información audiovisual en los sistemas de información de las televisiones estatales

Jorge Caldera Serrano

jcals@alcazaba.unex.es

Felipe Zapico Alonso

Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Extremadura

fzapalo@alcazaba.unex.es

Se describe el proceso documental realizado sobre la imagen en movimiento en los archivos audiovisuales en las empresas televisivas estatales. Se realiza un breve recorrido por la cadena documental analizando la entrada, selección, tratamiento y difusión de información audiovisual en estas empresas mostrando así las diferencias con el tratamiento realizado en otras unidades de información.

Palabras claves: Archivo / Televisión / Documentación Audiovisual / Cadena Documental.

La importancia de la televisión en nuestra sociedad es indiscutible a la vista de los estudios sociológicos que hacen de este medio la fórmula por excelencia de captación de información en nuestra sociedad. El origen de la información junto con su formato audiovisual lo hace especialmente atractivo tanto para captar información como para dedicar grandes porciones del tiempo de ocio.

Las empresas audiovisuales generan gran cantidad de información a la vez que son destino de las más variadas empresas audiovisuales encargadas de distribuir imágenes a dichas entidades. Debemos señalar que la información audiovisual, y por extensión la información periodística, no es la presentación de hechos aislados si no que existe relación y conexión entre las informaciones ofrecidas por estos medios. Por la necesidad de conservar este material teniendo claro su posible

Resumen

La información en los medios de comunicación

reutilización, además de por factores económicos, la totalidad de televisiones cuentan con un archivo audiovisual para la conservación y explotación de las imágenes en movimiento propias y adquiridas.

La actividad documental nace para satisfacer las necesidades informativas de los científicos, aunque en la actualidad no se podría entender esta sociedad sin control de la información tras el crecimiento exponencial de la información en las últimas tres décadas. El antecedente de la documentación en los medios de comunicación –en este caso de naturaleza textual– fue tanto la utilización de otros periódicos como la conservación de la propia producción de la empresa¹. Otro factor decisivo fue la importancia que se daba a las notas necrológicas, para lo que era necesario conocer la biografía de los personajes sobre los que con posterioridad se realizaban las noticias.

Hernández Pérez señala que hasta el año 1982 la situación de los archivos en España tan sólo se reducía a la actividad generada por dos organismos estatales: la *Filmoteca Nacional* (<http://www.mcu.es/cine/filmoteca/index.html>) y el *Ente Público Radio Televisión Española* (<http://www.rtve.es>)². Con posterioridad, todas las televisiones de ámbito autonómico surgidas en nuestro estado se han desarrollado con la presencia de centros/archivos de documentación³ independientemente de su carácter público o privado. En el año 1989 se legaliza la creación de televisiones privadas de ámbito estatal apareciendo así *Antena 3 TV* (<http://www.antena3tv.es>), *Tele 5* (<http://www.telecinco.es>) y *Canal +* (<http://www.cplus.es>) ofreciendo así, a priori, una mayor pluralidad de ideas y mayor número de programas de dónde seleccionar la información y la programación.

¹ GALDÓN LÓPEZ, Gabriel. *Perfil histórico de la documentación en la prensa de información general 1845-1984*. Pamplona: Universidad, 1986

² HERNÁNDEZ PÉREZ, Antonio. *Documentación audiovisual: metodología para el análisis documental de la información periodística audiovisual*. Madrid: Universidad Complutense, 1992.

³ El término que está cristalizando para definir estos servicios es el de Archivo de Televisión sobre todo por el origen de esta información aunque poco tiene que ver la gestión de archivos administrativos o históricos con el tratamiento realizado a la documentación audiovisual.

Vamos a realizar un breve recorrido por el tratamiento que se realiza sobre la información audiovisual en las televisiones. Para ello, y por cuestión metodológica, vamos a realizar la descripción por medio del análisis de la cadena documental una vez que la información se ha integrado en el servicio de documentación por lo que la cadena documental no puede entenderse tal y como la conocemos en otras unidades de información ya que la primera selección vendrá marcada por los hechos noticiables de la realidad social.

Hasta hace poco tiempo era escasa la importancia que se daba a la documentación audiovisual desde la Ciencia de la Información como desde la Ciencia de la Documentación, de ahí el escaso desarrollo de una documentotecnia⁴ eficaz aplicada a los archivos de imagen en movimiento. Este «descuido» se traduce en falta de normativas de carácter internacional y de organismos que realmente aglutinen a los profesionales en documentación de los medios audiovisuales. La normativa actual tan sólo se circunscribe a la normativa interna de los departamentos de documentación de las diferentes televisiones.

La información visual en movimiento es la «*pedra angular*» de las empresas televisivas de ahí que las diferentes empresas audiovisuales cuenten con departamentos que trabajan con esta información desde el punto de vista documental para darle diferentes usos, con posterioridad, en la recuperación.

Destacamos el estudio de *Javier Martín Muñoz* y *Jacobo López Pavillard*⁵ en el cual se nos muestra la relevancia del tratamiento de la documentación audiovisual para nuestra sociedad. Igualmente nos señalan los soportes que han sido utilizados en las empresas televisivas a lo largo de la historia: el cine y el vídeo. El soporte cinematográfico fue extinguido como soporte de grabación de la realidad debido a sus características técnicas y de reproducción, dando paso así al soporte magnético como digno sucesor al cual le auguramos breve vida con la expansión del soporte digital.

⁴ Término utilizado por Antonio García Gutiérrez para designar los procesos técnicos documentales en diferentes unidades de información.

⁵ MARTÍN MUÑOZ, Javier; LÓPEZ PAVILLARD, Jacobo. *Los archivos de RTVE: un servicio esencial*. *Telmos*, 38, junio-agosto de 1994, pp 12-14

Entrada de información audiovisual

Como hemos señalado con anterioridad, la primera selección viene marcada por cuestiones informativas de actualidad en el caso de los diferentes Servicios Informativos, por lo que a la hora de la entrada de imágenes en estos servicios el documentalista no tendrá más que aceptar y revisar, en una segunda fase, la información generada o adquirida por la empresa.

Las diferentes procedencias de imágenes pueden ser de lo más variadas, tal y como se muestra en el cuadro adjunto.

<p>Entrada de información audiovisual</p> <ul style="list-style-type: none">• Empresa<ul style="list-style-type: none">– Cámaras– Centros territoriales– Corresponsalías– Enviados especiales– El propio archivo (montajes de archivos)– Intercambios de información• Agencias nacionales e internacionales de información (REUTERS, WTN, APTN, EFE, FORTA)• Productoras de televisión• Cesión o compra• Promociones• Diferentes entidades y organismos tanto públicos como privados.
--

Cuadro 1

La estructura organizativa de las empresas audiovisuales tiene escasas variantes, por lo que serán los propios profesionales de la televisión quienes accedan personalmente a la información y por lo tanto a la grabación de las imágenes de dicho acontecimiento, ya sea en el ámbito de mayor influencia, como por medio de corresponsalías y enviados especiales al extranjero en aquella información que acontece fuera de nuestras fronteras. De todas maneras, para acceder a la información internacional las televisiones firman contratos, para

poder adquirir dichas imágenes, con grandes agencias de noticias. Ejemplo de grandes agencias de información son la británica *Reuters*, la internacional *World Television New* y *APTN*. No olvidemos a la agencia española *EFE* que cubre la mayor parte de Latinoamérica así como comarcas a las cuales no llegan las televisiones comerciales aunque sí las autonómicas siempre que coincida con su ámbito de actuación⁶.

Además de las grandes agencias internacionales y nacionales de noticias, otro método para acceder a la información es por medio de las agencias de intercambios como la creada por la *Unión Europea de Radiodifusión (U.E.R.)* –la cual todos conocemos como *Eurovision*– la que distribuye desde Ginebra la información ofrecida por los asociados.

Otros métodos señalados en el cuadro 1, como fórmula de ingreso de material audiovisual, son las imágenes ofrecidas por diferentes organismos públicos y privados para el desarrollo de sus fines de expansión y fines publicitarios. Gabinetes de Prensa de empresas, partidos políticos, etc., confeccionan y distribuyen las imágenes promocionales de sus productos. No podemos olvidar la adquisición tradicional –la compra– de imágenes concretas a diferentes televisiones u agencias con las cuales no se tiene ningún tipo de acuerdo contractual.

Selección de la información audiovisual

Son muchas las cuestiones y aspectos que faltan por normalizar en estos archivos, pero especialmente «*sangrante*» es la falta de políticas claras de selección así como el desarrollo de las normativas que profundicen en los criterios generales marcados por la empresa sobre esta cuestión.

⁶ La FORTA –Federación de Radio Televisiones Autonómica– tiene firmado acuerdos con diferentes televisiones estatales para nutrir de imágenes a estas cadenas. De todas maneras, cada vez es mayor el número de centros territoriales con los que cuentan las televisiones estatales privadas ya que, como todos conocemos, Televisión Española cuenta con presencia en las diferentes comunidades autónomas.

Hemos de tener en cuenta diferentes cuestiones a la hora de la realización de la selección, entre las que destacamos las siguientes:

- *Redundancia informativa*⁷. La información periodística tiene como una de sus principales características la redundancia temática y de personas físicas y jurídicas connotadas y denotadas en las imágenes, por lo que es muy poco práctico la selección redundante de temas, personas y lugares.
- *Características técnicas del material*. La selección de material con unas malas características físicas por una grabación defectuosa o por defectos intrínsecos del soporte hace que su reutilización para un nuevo montaje sea muy complicada. De todas maneras tendremos que tener en cuenta la exclusividad de dichas imágenes como punto de partida, es decir, imágenes únicas —aunque defectuosas— deberán ser analizadas y conservadas.
- *Recursos humanos del departamento de documentación audiovisual*. Otra cuestión por la cual es indispensable la selección no es otra que la escasez de personal y el mucho trabajo existente en estos servicios. Esta cuestión con fácil solución es sin embargo un factor determinante no solo para la selección, sino para el nivel de análisis de las imágenes. El tratamiento no se acomoda a las necesidades reales del usuario sino a las posibilidades reales de tratamiento por parte de los profesionales de estas unidades de información.
- *Limitaciones económicas del servicio*. No nos referimos tan sólo a la contratación de personal como aumento del coste de estos servicios sino a la necesidad de reutilizar material para nuevas grabaciones.

⁷ La redundancia es aceptada como característica importante de la información periodística y por tanto de la información periodística audiovisual tanto por profesionales del periodismo como de la documentación. Ejemplo de ello son estas dos referencias: RIVADENEIRA PRADA, Raúl. *Periodismo: la teoría general de los sistemas y la ciencia de la comunicación*. México D.F.: Trillas, 1977. Pág. 29-32 y por GARCÍA GUTIÉRREZ, Antonio Luis; LUCAS FERNÁNDEZ, Ricardo. *Documentación automatizada en los medios informativos*. Madrid: Paraninfo, 1987. Pág. 23-24

Selección del material audiovisual

- Selección de las agencias informativas
- Selección del periodista
- Selección documental

TODO LO EMITIDO

- Material relevante para el archivo:
 - No se dispone en el centro
 - Plano recursos o totales
 - Actualización del archivo

Cuadro 2

- *Limitaciones espaciales.* Otro factor determinante son las características espaciales de los fondos documentales en las que existe un espacio muy determinado y limitado para este fin.

Los criterios de seleccionados recomendados por la Comisión de Preservación y Selección de la *Federación Internacional de Archivos de Televisión*⁸ (FIAT/IFTA) (<http://nbr.no/flat/flat.html>) son demasiado ambiguos para una selección correcta del material audiovisual. La FIAT/IFTA señala la necesidad de seleccionar «*Material sobre Historia y desarrollo de la televisión [...] material en el que aparezca gente de interés histórico [...] acontecimientos de interés histórico [...] material de interés sociológico [...] material que muestre objetos, como obras de arte, edificios, maquinaria y equipamientos, etc. Material que muestre lugares geográficos [...] programas individuales o series de programas (no menos de seis) que sean de utilidad para futuros recopiladores de programas que reflejen retrospectivamente la obra de un artista importante...*»

La realidad en las televisiones estatales españolas es la conservación de todo aquel material que ha sido emitido y a partir de esta premisa los siguientes criterios son bastantes más

⁸ HANFORD, Anne. *Normas recomendadas y procedimientos para seleccionar material de televisión*. En: *Panorama de los archivos audiovisuales: contribución a la puesta al día de las técnicas de archivo internacionales*. Madrid: RTVE, 1986. Pág. 128

vagos y confusos. En el cuadro número 2 observamos criterios prácticos y cuantitativos a la hora de seleccionar imágenes en movimiento en los archivos de televisión. Pero estos criterios no dejan de ser problemáticos ya que es necesario un conocimiento exhaustivo de las imágenes que contiene el archivo además de consultas permanentes a la base de datos para determinar la necesidad de la selección de las imágenes. Recuerdo la escasez de personal y posteriormente veremos lo complicado de las labores técnicas que hacen un tanto complicado «perder el tiempo» en cuestiones que no sean el propio análisis.

Otro problema señalado por *Paloma Hidalgo*⁹, responsable de Indización del Centro de Documentación de *Radio Televisión Española*, y unido a la selección, es la decisión de quién decide el expurgo –no seleccionar– de imágenes en estos servicios ya que aún es considerado –según palabras de Paloma Hidalgo– como «*tramar un asesinato*». Es generalizada la idea de la necesidad de la creación de un equipo formado por diferentes agentes productores y consumidores de la noticia (departamento de ventas, redacción, documentación, etc.) para la toma de decisión del expurgo de dichas imágenes analizando cuestiones documentales, legales, técnicas, etc.

Tratamiento

Centrémonos ahora en el tratamiento documental realizado sobre la documentación audiovisual en las televisiones. *Paloma Hidalgo* señala cuatro fases en el análisis de esta información que son las siguientes¹⁰: lectura del documento (visionado), resumen de la información contenida en las imágenes, descripción detallada de planos e informatización de resultados del análisis efectuado. *Catherine Fournial*¹¹, encargada de la Videoteca de Pa-

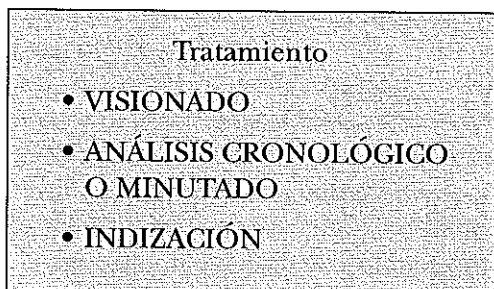
⁹ HIDALGO GOYANES, Paloma. *Documentación audiovisual*. En: Introducción a la documentación informativa y periodística. Sevilla: MAD, 1999. Pág. 482-483

¹⁰ HIDALGO GOYANES, Paloma. *Análisis documental de audiovisuales*. En: *Introducción a la documentación informativa y periodística*. Sevilla: MAD, 1999. Pág. 333-350

¹¹ FOURNIAL, Catherine. *Análisis documental de imágenes en movimiento*. En: *Panorama de los archivos audiovisuales*. Madrid: RTVE, 1986. Pág. 249-258

rís, nos señala los siguientes pasos en el tratamiento: visionado, análisis cronológico e indización.

Como podemos apreciar las diferencias entre los procesos señalados son mínimas, sobre todo la más importante estriba en la presencia o no de resumen en la información documental ofrecida al usuario y realizada en el proceso técnico de la documentación audiovisual. Pensamos que las dos fórmulas son igualmente válidas pero aquí deberíamos introducir la distinción del tratamiento de información audiovisual de actualidad para emisiones informativas y programas generales emitidos por la empresa. La información de actualidad se monta y organiza en piezas televisivas que rara vez superan los dos minutos –salvo en el caso de reportajes o especiales donde la duración puede llegar a los 15 minutos en el primer caso y tiempo muy superior en el segundo– y por lo tanto el resumen de la información ofrecida es claramente visible en el minutado o análisis cronológico de las imágenes. Sin embargo, en programas televisivos donde la descripción detallada de planos no es tan necesaria, es mucho más útil y ágil la utilización del resumen documental.



Cuadro 3

El visionado del material audiovisual. Cualquier tipo de documento audiovisual que se integre en el sistema de información de la empresa audiovisual ha de ser visionado en su totalidad por parte del personal del servicio de documentación. Además de la lectura del propio material se intentará conseguir otro material de apoyo para el visionado de estas imágenes como puede ser el plan de rodaje y montaje, textos del realizados, etc. Durante el visionado del material se tomarán aquellas notas que se consideren necesarias para el posterior análisis del material.

Durante este visionado el analista deberá reconocer la utilidad de dichas imágenes para futuras noticias, por lo que tendrá que determinar si dichas imágenes son analizadas o borradas o, como solución intermedia, enviadas al archivo durante un periodo de tiempo que ronda el año para así reconocer su potencial de reutilización. Por lo tanto este visionado será muy importante para determinar la inclusión o no en el archivo además de para especificar el nivel de descripción de dichas imágenes teniendo en cuenta el tema, la naturaleza de las imágenes, importancia y posible relevancia.

Análisis cronológico o minutado. El análisis detallado de los planos y secuencias que contiene las imágenes es, sin duda alguna, un trabajo laborioso, poco reconocido y sin una metodología clara y precisa al respecto. El tiempo destinado al análisis dependerá de diferentes factores como el humano, el técnico, la complejidad de las imágenes, la temática, la dificultad en la identificación de personas y lugares, la necesidad de acceder a material de apoyo para una correcta interpretación y lectura de la imagen en movimiento, etc. El *I.N.A. (Instituto Nacional de lo Audiovisual –Francia–)* (<http://www.ina.fr/index2.html>) señala que es necesario cinco veces el tiempo real de las imágenes para su análisis e interpretación correcta. Sin duda alguna el *Instituto Nacional de lo Audiovisual* no ha tenido en cuenta factores empresariales y el crecimiento exponencial de la información audiovisual siendo prácticamente imposible el dedicar tanto tiempo al análisis de imágenes brutas, es decir, tomadas de la realidad sin ningún tipo de montaje ni edición.

El minutado, también denominado análisis cronológico, consiste en anotar, a medida que se va desarrollando el documento audiovisual, secuencia por secuencia, los elementos visionados y escuchados que caracterizan tanto la forma como el contenido de un documento. Volvemos a incidir en lo complicado de la lectura de imágenes ya que se puede llegar a caer en el error de dar prioridad en el análisis aspectos poco relevantes para el usuario.

Para ello, y teniendo en cuenta que el periodista a la hora de confeccionar la noticia se centra en el *Paradigma de Lasswell*, el documentalista deberá rescatar estos conceptos de la pieza informativa. *Hernández Pérez* señala «... a la Documentación le inte-

resa principalmente el «qué», el mensaje que se transmite. Esto implica que es necesario estudiar el contenido, la estructura y los contextos de producción y recepción de los mensajes en cuanto que estos afectan a la *aprehensión y representación de los mismos*¹². Recordamos que los archivos de televisión son creados para ofrecer una serie de servicios, sobre todo de recuperación de información, a unos usuarios muy concretos que son los periodistas, y teniendo en cuenta que la construcción de la información periodística se basa en el *Paradigma de Lasswell* pensamos que es igualmente importante el análisis de «*otras W*» además de el qué; el quién, el cómo y el dónde son muy importantes referenciarlos al ser opciones válidas de recuperación de información audiovisual.

La dificultad de este análisis viene motivado por diversos factores entre los que destacamos la dificultad de reconocer lugares, personas y temas en las imágenes visionadas y en segundo lugar la complejidad de referenciar de forma acertada y coherente las imágenes contenidas en la pieza audiovisual. A estas dificultades se suma el hecho de que nos interesa indicar no las imágenes en sí mismas –no únicamente– sino que también habrá que identificar el sentido de las imágenes una vez montadas, editadas, etc., es decir, con una finalidad informativa concreta. Con todo ello, el analista documentalista deberá apoyarse en todo el material de ayuda existente en el servicio de documentación así como en sus referencias culturales y conocimientos sobre los diferentes temas. Otra dificultad que se suma a las ya indicadas es la universalidad temática y geográfica de la información audiovisual mostrada por las empresas audiovisuales televisivas lo que hace necesaria la especialización temática e incluso geográfica de estos analistas.

Señalamos en el Cuadro 4 las fuentes con las que cuenta el analista documentalistas para realizar su trabajo.

¹² HERNÁNDEZ PÉREZ, Antonio. *Documentación audiovisual: metodología para el análisis documental de la información periodística audiovisual*. Madrid: Universidad Complutense, 1992. Pág. 25

Fuentes para la elaboración del análisis

1. El documento en sí mismo:
 - Banda imagen
 - Banda sonido
 - Créditos / postproducción
2. Partes técnicos de grabación, guiones, textos que acompañan al documento, etc.
 - Material externo a documentación
 - Generado por los realizados del producto televisivo
3. Identificaciones externas asociadas al soporte o a sus envases
 - Datos de localización
 - Material en el archivo
 - Imágenes en la cinta
4. Contactos con los generadores del documento

Cuadro 4

En el caso de tener mucha fortuna y trabajar en una empresa televisiva muy organizada tendremos las diferentes fuentes señaladas, aunque lo normal es trabajar únicamente con el documento en sí mismo. Durante el análisis analizaremos la realidad visual y sonora de la grabación, tanto por separado como la unión de ambas bandas. La imagen será descrita referenciando las codificaciones de la imagen, normalmente en movimiento, sonido, postproducción así como la calidad de dichas imágenes.

*Paloma Hidalgo*¹³ señala como líneas generales la necesidad de que el análisis del contenido sea conciso, completo, preciso, inteligible, coherente, objetivo. En el análisis de planos señalaremos la data cronológica de comienzo de las imágenes descritas al igual que los planos (se suele obviar el Plano

¹³ HIDALGO GOYANES, Paloma. *Análisis documental de audiovisuales*. Op. cit. Pág. 338.

Medio), movimientos de cámara, etc. Aquellas imágenes reconocidas como de archivo será indicado por medio de un código así como aquellas en las que estén insertos gráficos o editados de diferentes maneras ya que éstas no serán válidas para su reutilización por razones técnicas. Igualmente se indicaran los nombres completos de las personas físicas o jurídicas, visionadas o referencias, la primera vez que aparezcan en el minutado al igual que señalaremos el nombre más conocido del personaje si no coincidiera con su nombre real. Las características atmosféricas también deberán ser mencionadas al igual que aquellas imágenes que sean defectuosas por el plano, luminosidad o defectos técnicos de la cinta.

Al igual que en el análisis realizado sobre la imagen, se deberán identificar aquellos efectos especiales que puedan realizarse sobre la banda sonido, como la distorsión, efecto de eco, filtrado del sonido natural, etc.

El lenguaje utilizado no debe evolucionar hacia un lenguaje telegráfico ni tampoco redundante. La experiencia nos muestra la evolución de los analistas hacia un lenguaje periodístico a modo de titular que ofrece la desventaja de dejar de indicar aspectos importantes de la pieza audiovisual televisiva. Frases claras y cortas, sin cultismos ni tecnicismos, ayudan a una mejor comprensión del texto documental.

Indización. Con posterioridad se extraerán los términos de indización con herramientas documentales realizadas «*ad hoc*» por los servicios de éstas televisiones. La mayor parte de estas empresas cuentan con listas de encabezamientos de materia así como los diferentes tesauros para representar temas, personas y lugares visionadas durante el análisis cronológico. No vamos a realizar un análisis sobre estas herramientas, sin embargo, sí indicar la necesidad de una adaptación a las necesidades reales del usuario y no a las necesidades del documentalista. Toda esta información es plasmada en bases de datos documentales con campos donde mostrar tanto la descripción formal, como la descripción de contenido y de localización de las imágenes en las cintas y de las cintas en las videotecas.



Cuadro 5

Difusión

Las operaciones de difusión de la información dentro de la cadena documental de la información televisiva audiovisual no difieren mucho del trabajo de otros compañeros y compañeras en servicios de información textuales. La búsqueda de la información se realizará interrogando a la base de datos utilizando métodos booleanos al igual que otras posibilidades que ofrecen los diferentes programas informáticos como puede ser los truncamientos. Importante, por su utilización y por los resultados, es la búsqueda en texto libre sobre los campos de descripción de contenido dejando de lado la búsqueda por términos de indización.

Es imprescindible la interrelación con el usuario, no tan sólo para conocer las necesidades reales de información en un momento determinado si no para conocer cómo van evolucionando las peticiones para así poder ajustar y corregir el análisis, teniendo muy presente la figura de éste. Esta cuestión es uno de los grandes problemas de estos centros. La especialización del trabajo hace que el personal de análisis y de difusión sea distinto, por lo que los profesionales que trabajan realizando el análisis de los documentos audiovisuales pueden perder las necesidades reales del usuario como punto de referencia a la hora de confeccionar el texto documental. Es labor del personal de difusión mantenerse alerta de cambios en las «*modas informativas*» ya que estas transformaciones se traducen en cambios a la hora de la reutilización de la información.

Por lo tanto, y una vez que el usuario ha dejado clara su necesidad y el documentalista ha interrogado a la base de datos, habrá que examinar la pertinencia de la información obtenida. Esta selección previa suele ser realizada por el documentalista decidiendo, por tanto, que imágenes potenciales en una nueva pieza audiovisual quedan descartadas. Esta selección sobre los resultados obtenidos es necesaria desde el momento en que la información solicitada por el usuario tiene una característica importante en la información audiovisual: la rapidez, por lo que el personal de las diferentes redacciones no puede ni quiere analizar las diferentes referencias surgidas de la interrogación de las bases de datos ni está dispuesto a visionar gran cantidad de material por la escasez de tiempo para montar la pieza.

La reutilización de este material audiovisual es de lo más variado, destacando la recuperación de recursos y totales de personas físicas así como lugares, al igual que la recuperación de imágenes para acompañar información que carece de ésta o a la cual ha sido imposible desplazar un equipo de grabación.

No era nuestra intención extraer ningún tipo de conclusiones tras el análisis de la cadena documental que se realiza sobre la información audiovisual, sobre la imagen en movimiento analizada en los archivos de televisión. De todas maneras a la vista de dicha cadena existe una serie de cuestiones que nos preocupan y queremos dejar reflejado como es la falta de normalización a nivel internacional así como la existencia de normas para cada uno de los centros los cuales no tienen ningún tipo de contactos entre sí –total descoordinación entre empresas audiovisuales con idéntica problemática–. Sigue siendo alarmante la falta de cultura documental en muchas de las empresas audiovisuales lo cual se va solucionando de forma paulatina.

También creemos necesaria, y desde aquí apostamos por ello, la existencia de un grupo de trabajo o asociación específica sobre documentación audiovisual fomentando así el contacto entre profesionales y el intercambio de ideas. Igualmente creemos importante potenciar esta materia en los estudios de las diplomaturas en Biblioteconomía y Documentación así como en la licenciatura en Documentación para que así los nuevos egresados en estos estudios tengan la oportunidad de

Conclusiones

acceder a estos puestos de trabajo conociendo la problemática de estas unidades de información.

Sobre el tratamiento de la información audiovisual mostrar la necesidad de crear normativas generales y, sobre todo, la necesidad de plasmar una metodología para la lectura de imagen y la extracción de conceptos en el ámbito de lo audiovisual. Esta metodología ayudará a un correcto análisis para poder así dar contestación a las necesidades de los usuarios de estos servicios de información que, recordamos, son el principio y fin de cualquier unidad de tratamiento documental.

Bibliotecas digitales, dominios cruzados y bases de datos distribuidas: un enfoque integrador

Alejandro Delgado Gómez

Servicio de Archivos, Bibliotecas y Documentación del Ayuntamiento de Cartagena
E-mail: adelgado@futurnet.es

Bibliotecas, archivos, museos y otros gestores del patrimonio cultural han mantenido tradicionalmente prácticas descriptivas distintas, a pesar de la proximidad de sus campos de acción. Sin embargo, en los últimos años, la necesidad de incorporar sus instrumentos de descripción a redes remotas, y el creciente desarrollo de bases de datos documentales y distribuidas, han forzado una aproximación de puntos de vista acerca de estas prácticas descriptivas. El objetivo de este estudio es mostrar algunos de los enfoques integradores que se están llevando a cabo, a diferentes niveles, especialmente técnico y tecnológico.

Palabras clave: Bibliotecas digitales, dominios interdisciplinares, bases de datos distribuidas, normalización, patrimonio cultural.

Entendiendo por biblioteca digital, no una biblioteca que alberga texto en forma electrónica, sino, en sentido estricto, como un depósito de objetos digitales, el presente estudio identifica tres fases en su proceso de creación y distribución:

- a) Captura y/o creación de objetos, y su almacenamiento.
- b) Descripción y clasificación.
- c) Distribución o puesta en servicio.

Dado el alto grado de normalización, o, por decirlo de manera más estricta, de normas actualmente existente en cualquiera de las tres fases, éstas sólo pueden entenderse de manera analítica y no cronológica, teniendo en cuenta la densidad de

Resumen

Ubicación del problema de la descripción en el proceso general de creación y distribución de bibliotecas digitales

feedback necesario entre una y otra. Por ejemplo, si en el proceso de almacenamiento se van a utilizar las normas de comprensión MPEG-4, y en el de distribución tecnologías VRML, las decisiones que se tomen acerca de aquéllas tendrán evidentes consecuencias sobre éstas; pero, a la inversa, las necesidades de las últimas habrán de ser tomadas en consideración también durante el proceso de almacenamiento. De igual manera, el modelo de clasificación adoptado determinará el posterior modelo de búsqueda y recuperación; pero la definición del tipo de recuperación condicionará el modelo de clasificación a adoptar. Es decir, en las actuales circunstancias de inflación de normas y tecnologías, tanto propietarias como no propietarias, una representación gráfica lineal del proceso ya no parece indicada. El presente estudio propone, como hipótesis de trabajo, representaciones gráficas más flexibles, tales como, por ejemplo, las adoptadas por los programas de inteligencia artificial, y, específicamente, la representación IDEAL.

Una segunda definición parece además necesaria. En el contexto del presente estudio se entiende por dominios cruzados áreas de trabajo tradicionalmente independientes, aunque relacionadas, que vendrían a constituir campos interdisciplinarios. Aunque el plan general de trabajo incluye yacimientos arqueológicos y obras arquitectónicas, el presente estudio considera dominios cruzados únicamente archivos, bibliotecas y museos.

**Bases de datos
relacionales e
integración de
prácticas
procedentes de
diversos ámbitos**

La norma ISO 2709 constituyó en su momento una de las herramientas más poderosas de que disponía el profesional de la información para llevar a cabo la descripción de ítems en principio bibliográficos, aunque en el curso del tiempo su principal derivación, los formatos MARC, han ido adecuándose a las nuevas realidades, hasta el extremo de que actualmente es posible la descripción de cualquier tipo de ítem, incluidos los electrónicos, el control de autoridades tanto en texto libre como codificadas, o incluso la representación de asociaciones complejas entre ítems. Hablamos de los formatos USMARC para descripciones bibliográficas, autoridades, autoridades de clasificación, holdings e información comunitaria.

De un análisis de la norma, sin embargo, se sigue que su eficacia no ha residido en la capacidad para hacer frente a de-

terminados contenidos -los que se encuentran en una biblioteca-, sino precisamente en su condición de estructura vacía que únicamente especifica el marco -tantas posiciones en el líder, tantas para los indicadores, tantas para las etiquetas, uso de indicadores para fines bien definidos...-, no el contenido de ese marco. Existe cierta tendencia a confundir la norma ISO 2709 con los formatos que de ella se derivan. Pero éstos sí atienden al contenido.

Precisamente por su condición de estructura-marco, la norma ha podido ser utilizada para integrar, especialmente en el contexto estadounidense, la descripción de archivos; e incluso la de museos, habida cuenta de que en 1984 el CIDOC la adoptó como potencial referencia para la automatización de su abundante cuerpo normativo. Además, durante años ha permitido la conversión entre formatos derivados, poseedores de un aire de familia, pero ninguno de ellos exactamente igual al otro.

Desde el punto de vista estructural, y siempre que se utilice consistentemente, la norma ISO 2709 parece pues, una buena herramienta para la integración en dominios interdisciplinarios -al menos bibliotecas, archivos y museos.

Sin embargo, la norma presenta, desde nuestro punto de vista, dos deficiencias: genera bases de datos relacionales, de lo que se sigue, como primera consecuencia, la imposibilidad de introducir información desestructurada, y, como segunda, similar imposibilidad de recuperar información de manera desestructurada. Además, la norma, contra la leyenda, no permite la introducción interminable de texto: sólo admite 99.999 caracteres, siendo el caso que algunas descripciones archivísticas y museológicas precisan mayor flexibilidad.

Adicionalmente, el uso creciente de redes remotas y de sus técnicas derivadas -por ejemplo, el uso de lenguajes planos, de enlaces y referencias cruzadas más potentes que los utilizados en bases de datos relacionales o de ficheros de imagen, video y audio- parece poner en cuestión la continuidad de la norma ISO 2709 como único punto de referencia para la integración de la descripción. Ello sin tomar en consideración la creciente necesidad de clasificar la información atendiendo a criterios abiertos procedentes de los estudios acerca de búsquedas por proximidad o filtros inteligentes.

Los lenguajes de metadatos

La aparición de la norma ISO 8879, que define el llamado SGML, o lo que debe ser un lenguaje de etiquetado bien definido, y la consecuente sustitución del concepto de campo por el de etiqueta, pareció en su momento una solución a las deficiencias planteadas por la norma ISO 2709 y un medio de colocar en redes remotas las descripciones procedentes de diversos tipos de depósitos.

SGML no es utilizable por sí mismo, sino que simplemente establece lo que debe ser un lenguaje de metadatos o etiquetado bien construido. De estos lenguajes de metadatos, llamados DTDs, el más popular, quizá por su generalidad y facilidad de uso, ha sido durante años HTML. En la actualidad se utiliza aún ampliamente, pero su final está anunciado, a favor de XML y sus XSLs asociadas. El principal motivo radica precisamente en la generalidad de aquél, si bien adecuada para el etiquetado no específico, resulta insuficiente para etiquetado en áreas de trabajo específicas y, por lo que nos ocupa, en bibliotecas, archivos y museos.

Así, en este tiempo cada área de trabajo ha desarrollado sus propias DTDs, con el creciente nivel de caos que ello implica. Por poner algunos ejemplos, desde el punto de vista de los formatos MARC se desarrollaron las MARC-DTDs. Desde el punto de vista de los archivos, EAD. Desde el punto de vista de los museos, CHIO. Desde el punto de vista del análisis textual, TEI. A un nivel más genérico, Dublin Core ha pretendido definir un etiquetado tan general que pueda servir para todo; pero, efectivamente, es tan general que resulta insuficiente a todas luces, salvo para convertir datos muy poco indicativos. A ello debe sumarse el hecho de que cualquier tecnología, norma, protocolo, etc., implicado en la comunicación remota de información, utiliza lenguajes de etiquetado, desde la Z39.50 hasta los cuerpos normativos MPEG o las tecnologías VRML.

XML, en la medida en que proporciona una sintaxis capaz de absorber todos estos lenguajes de metadatos y unas hojas de estilo flexibles capaces de recuperarlos, resuelve, desde uno de los puntos de vista, el sintáctico, el problema de la actual inflación de lenguajes de metadatos. Pero restan otros puntos de vista.

El primero de ellos, la necesidad de definir también una semántica común para los campos interdisciplinarios que nos ocupan. En este sentido, EAD parece muy capaz de ganar la batalla. Aunque procedente del ámbito de los archivos, en la actualidad se utiliza también en bibliotecas y museos, merced a la exhaustividad de su etiquetado y a la incorporación de etiquetas «comodín» que permiten ser utilizadas, no sólo para incorporar información que de otro modo se perdería, sino también para «saltar» a otros lenguajes que completen el etiquetado, allí donde EAD no pueda continuar.

Como hipótesis de trabajo, el presente estudio propone, pues, la combinación de EAD y XML para el etiquetado de instrumentos de descripción procedentes de los campos interdisciplinarios que nos ocupan. Proyectos como MALVINE o MOAC parecen avalar esta hipótesis.

Y, sin embargo, el problema no termina aquí. Por una parte, ya lo adelantamos, el etiquetado se utiliza en la actualidad no sólo para colocar texto en la red, sino para definir declaraciones de protocolos de comunicaciones o para definir ficheros no textuales. Por otra parte, el desarrollo de los estudios en algoritmos genéticos y redes neuronales ha favorecido la posibilidad de que las búsquedas puedan hacerse de manera desestructurada y por proximidad, e incluso la posibilidad de que la recuperación se haga en función de un filtro inteligente realizado por el ordenador a partir de unos determinados criterios de clasificación. Por tanto, no podemos hablar ya sólo de DTDs, sino de lo que se ha dado en llamar meta-DTDs, y que ofrecen un enfoque mucho más integrador.

En el contexto del presente estudio se toman en consideración dos de estas meta-DTDs. La norma ISO/IEC 10744 es una macro-norma que, a partir de la ISO 8879, define exhaustivamente todas las posibilidades de etiquetado a lo largo de todo el proceso de gestión de la información –desde la creación y el almacenamiento hasta la distribución- y para cualquier tipo de objeto digital.

En cierto modo derivada de la anterior, la ISO/IEC 13250 define los procedimientos para la creación de mapas tópicos que permitan la clasificación de objetos respetando las declaraciones SGML bien formadas.

Primer bloque de conclusiones: integración en contextos profesionales

La situación, por tanto, vendría a ser, en los campos interdisciplinarios que nos ocupan, la siguiente: en la actualidad se utilizan normas de descripción y clasificación distintas para bibliotecas, archivos y museos, e incluso dentro de estos campos específicos. Además, se trabaja tanto sobre modelos relacionales como sobre modelos relacionales. Y, en tercer lugar, se trabaja con distintas tecnologías y lenguajes de programación.

La pregunta que debe hacerse es: ¿resulta esto amigable para el profesional y para el usuario? Y la respuesta evidente parece ser «no». La segunda pregunta podría ser: ¿estamos en condiciones de resolver este problema? Y, en este caso, la respuesta, por lo que hemos venido diciendo, sería: «desde el punto de vista de la normalización, sí». Es decir, existen los suficientes puntos de referencia como para que sea posible plantear un enfoque integrador de normas y de técnicas de trabajo.

Queda por averiguar si ésto es también tecnológicamente posible.

El uso de tecnologías y layers middleware como recurso integrador

En función de lo que explicado hasta el momento, la primera imagen que se viene a la mente es quizá la de un conjunto de bases de datos, albergadas por distintas bibliotecas, archivos y museos, y necesitadas de algún tipo de comunicación. En un modelo tradicional, esta comunicación vendría dada por una base de datos centralizada. Pero, como se sugirió, la descripción y la clasificación no son tareas independientes, sino que forman parte de un proceso, y los otros componentes del proceso tienen consecuencias sobre ellas. Por ejemplo, el almacenamiento de ficheros de video y audio implica el uso de una gran cantidad de memoria. Desde el lado de la recuperación, una base de datos centralizada ralentizaría la búsqueda y no garantizaría la flexibilidad.

El modelo de bases de datos distribuidas diríase por tanto más adecuado. En una base de datos distribuida, cada depósito de datos es independiente, pero se encuentra integrado con los demás mediante «algún tipo de dispositivo o programa intermedio». Esta expresión es deliberadamente ambigua porque tales dispositivos o layers pueden adoptar multitud de formas. A nivel técnico, por supuesto, podría ser, en condiciones ideales, un solo lenguaje de descripción o un solo lenguaje de

metadatos; pero, en las condiciones actuales de dispersión no parece que esto sea viable. Podría tratarse de un lenguaje integrador, como los que hemos mencionado más arriba, y esto sí se antoja más viable. Sin embargo, podemos avanzar un paso más y plantear el problema, no en términos técnicos, sino tecnológicos. Y esto, no por frivolidad, sino porque es posible que cada software esté basado, por ejemplo, en un lenguaje de programación distinto, de manera tal que la inflación de normas y procedimientos que considerábamos a nivel técnico, se reproduzca a nivel informático.

En esencia, las tecnologías middleware no tienen una definición estricta. Se trata, en general, de sistemas abiertos que generan programas intermediarios –layers– capaces de comunicar otros programas heterogéneos. Estos layers, por otra parte, pueden darse a nivel de bases de datos, de interfaces gráficas de usuario, de interfaces de programador... Su condición misma de intermediarios implica que se trata de tecnologías cliente/servidor, y que se apoyan en modelos no propietarios, es decir, en lenguajes de programación como C y Java, o en sistemas multiplataforma.

De estas tecnologías middleware veremos, en filigrana, el concepto de bus y, específicamente, los componentes de un software bus, inseparables de los conceptos de integración, de bases de datos distribuidas o de aplicaciones desarrolladas bajo distintos lenguajes y/o plataformas.

En una definición convencional, un bus es una ruta de comunicación que atraviesa diversos dispositivos. Los dispositivos asociados a esa ruta seleccionan los datos relevantes en su contexto y dejan pasar los demás. Un software bus, en consecuencia, es una herramienta específica que se compone de los siguientes elementos: en primer lugar una biblioteca de comandos, evidentemente abierta, como la que proporciona C. En segundo lugar, un control o mapeador de los puertos asociados al software. Y, en tercer lugar, un API o Application Programmer's Interface, capaz de integrar bajo una sola máscara las distintas herramientas de programación. De esta manera, tal integración no se produce sólo a nivel de estructura superficial o técnica, sino también a nivel de estructura profunda o informática.

**Segundo bloque
de conclusiones:
integración
a nivel externo
e interno**

A modo de conclusión, la arquitectura de base de datos propuesta por el presente estudio se encuentra coordinada con las demás fases del proceso de gestión, creación y distribución de información, y se compone de los siguientes elementos:

- Una base de datos virtual distribuída, compuesta a su vez de una serie de bases de datos individuales que pueden adoptar dos formas: declinante o relacional y emergente o documental.
- Un modelo integrado de descripción, basado en la estructura de la norma ISO 2709 y en las normas de los distintos campos interdisciplinares que nos ocupan. Huelga decir que este modelo integrado de descripción puede ser utilizado tanto de forma convencional estructurada como ser convertido a texto plano.
- Un modelo de etiquetado basado en un amplio lenguaje genérico de metadatos –XML– y en un exhaustivo lenguaje específico –EAD. Este modelo actúa como layer superficial o converter entre las distintas bases de datos.
- Un modelo de clasificación que contempla tanto la clasificación temática tradicional, como la clasificación inteligente y la de objetos digitales no textuales. Es decir, no un tesoro, sino un metatesoro basado en la meta-DTD ISO/IEC 13250.
- Una macro-DTD, la ISO/IEC 10744 que, por una parte, garantice la coherencia global de la base de datos distribuída, y, por otra, garantice la coherencia entre esta fase del proceso y las fases de creación, almacenamiento y distribución.
- Un layer a nivel interno, capaz de integrar, no sólo las descripciones superficiales, sino las tecnologías mediante las que se han desarrollado las aplicaciones que permiten la descripción.
- Una interfaz gráfica de usuario, a nivel técnico, que enmascare de manera coherente el uso de estos dispositivos.
- Una interfaz gráfica de programador, con el mismo objetivo.

Finalmente, el presente texto no quedaría completo si no se dejara constancia expresa de que el autor simplemente ha ejercido, en el desarrollo de esta arquitectura, la modesta función de coordinación. La arquitectura genérica del proceso de gestión de la información se debe a Mr. Gerhard Wolber, de la Universidad Politécnica de Viena; el modelo relacional, a D. Pedro Martínez Campos, de 3000 Informática S.L.; el modelo documental ha sido discutido y compartido con Mr. John Akeroyd, del Library Information Technology Centre de la Universidad de South Bank; la arquitectura específica de la base de datos distribuída es obra de Mr. Lucian Vasilica, del departamento de Tecnologías de la Información del Museo Nacional de Arte de Rumanía; el modelo de clasificación se debe a Mr. Peter Stockhinger, de la Maison des Sciences de l'Homme de París; y el desarrollo del modelo de tecnologías middleware y software bus es igualmente fruto de una amplia discusión con Mr. Gerhard Wolber.

Edición electrónica de revistas científicas: prueba piloto de digitalización de revistas científicas

Elena Fernández e Isabel Fernández

Centro de Información y Documentación Científica (CINDOC) (CSIC)
elenaf@cindoc.csic.es

Las tecnologías emergentes de la información y comunicación están generando una nueva revolución llamada sociedad de la información, sociedad que está basada en la información como representación del conocimiento humano. Dentro de esta sociedad, la aparición y posterior desarrollo de la edición electrónica tal vez sea una de las áreas más importantes así como uno de los mayores retos que tiene planteado esta nueva sociedad. Haciendo referencia concretamente a la industria editorial de revistas científicas, es un hecho constatado que la posibilidad de poder acceder a un artículo a texto completo por parte de los usuarios habituales de este medio de información (investigadores, estudiantes, profesionales etc.) representa el *sumum* de la accesibilidad de forma inmediata a la información que le interesa, y por otro lado, desde el punto de vista de la sede web donde se encuentra esta información le asegura unos mayores niveles de audiencia y una fidelización por parte de los usuarios enorme, que es el objetivo de Internet al igual que de todos los medios de comunicación.

El reto reside precisamente en la industria editorial tradicional (edición en papel) y en el corto tiempo de espacio transcurrido en el desarrollo de la edición electrónica. Todo periodo de cambio conlleva una incertidumbre donde subsisten muchos factores, unos a favor y otros en contra. Entre los factores favorables se encuentran el abaratamiento de los costes, su gran versatilidad en obtención de formatos, rapidez en la publicación de los artículos, accesibilidad total, difusión en todo el mundo,

Introducción

etc..Entre los factores «inciertos» se encuentran la forma de financiación, derechos de autor, revisión de los artículos, etc.

Lo que sí es un hecho constado es que las revistas en edición impresa tienen cada vez menos suscripciones, y para compensar, tiene que aumentar su precio, mientras que el número de revistas en la red a texto completo es cada día mayor. Así pues, el futuro en este campo es incierto pero parece razonable esperar como ha ocurrido con la aparición de otros medios de información (televisión, radio) que no tiene que desaparecer ninguna de las opciones y que cada una de ellas tendrá un público.

El objetivo de este proyecto ha sido realizar una prueba piloto con una serie de revistas recogidas en las bases de datos del CSIC pertenecientes a empresas privadas, asociaciones y a la administración y poner a través de Internet el contenido íntegro de sus artículos con el fin de evaluar el impacto que pueda tener frente a los usuarios habituales de estas revistas y para que las propias editoriales puedan avanzar en un tema clave para el desarrollo de la sociedad de la información.

Metodología *Selección de las revistas*

Se han escogido siete revistas editadas en España, cinco en ciencia y tecnología y dos en ciencias sociales y humanas, recogidas en las bases de datos del CSIC y cuyos datos figuran en la tabla I.

Periodo de tiempo

En la tabla I se observa que los artículos digitalizados corresponden a los años 1995-1996 (con excepción de las revistas de Toxicología y de Ingeniería Aeronáutica y Astronáutica, que corresponden a 1997 y 1998. Esta restricción fue impuesta por las editoriales de las propias revistas.

El número total de artículos digitalizados asciende a **597 artículos** en los periodos señalados.

Digitilización de los documentos y elaboración de las páginas web.

Tabla I

NOMBRE	EDITORIAL	PERIODICIDAD	ISSN	TEMÁTICA	AÑOS
AFINIDAD Revista de Química Teórica y Aplicada	Asociación de Químicos del Instituto Químico de Sarriá Vía Augusta, 390 08017 Barcelona	bimestral	0301-9704	Química	1995-1996
INGENIERÍA QUÍMICA Ingeniería-Control de Procesos-Operación-Medio Ambiente	Ingeniería Química S.A. Editorial Alción Medea	mensual	0210-2064	Química- Medio Ambiente	1995-1996
RESIDUOS Revista Técnica-Medio Ambiente	ATEGRUS, O. y C., S.L Barroeta Aldamar 6 48001 Bilbao	bimestral	1131-9526	Medio Ambiente	1996
INGENIERÍA AERONÁU- TICA Y ASTRONÁUTICA	Asociación de Ingenieros Aeronáuticos Hermosilla 30 28016 Madrid	trimestral	0211-0598	Aeronáutica	1998
TOXICOLOGÍA Órgano Oficial de la Asociación Española de Toxicología	Centro de Estudios Históricos, Duque de Medinaceli 6-8 28014 Madrid	cuatrimestral	0212-713	Toxicología	1997
HISPANIA Revista Española de Historia	Asociación Española de Toxicología, Universidad de Alicante 03080, Alicante	cuatrimestral	0018-2141	Historia	1996
ARCHIVO ESPAÑOL DE ARTE	Centro de Estudios Históricos, Duque de Medinaceli 6-8 28014 Madrid	trimestral	0004-0428	Arte	1996

Los documentos fueron digitalizados utilizando el programa «ACROBAT» de la firma ADOBE. El formato obtenido es Portable Document Format (PDF), optimizando la resolución para su lectura en pantalla (800x600 pixels) e impresión en tamaño A4. Este formato posee una triple ventaja:

- Respeto íntegramente el formato de la revista
- Rapidez y facilidad de uso.
- La visualización de los documentos se realiza a través del programa «ACROBAT Reader» y es de difusión gratuita.

Estructura y diseño de las páginas HTML

Portadas: Las portadas de las revistas en la edición HTML conservan el diseño original de las mismas.

Página de datos: En esta página figuran los datos correspondientes a la editorial, comité de redacción, normas de publicación para los autores, etc.

Sumario: Los sumarios de los artículos se realizaron en HTML y se crearon los enlaces hipertextuales a los archivos correspondientes digitalizados.

Formatos de salida

Los resultados de este trabajo se presentan en dos formatos:

Formato On-line. En el web del Centro de Información y Documentación Científica (CINDOC) (CSIC), <http://www.cindoc.csic.es> . y en los servidores de las editoriales de las revistas.

Formato off-line: Se ha grabado cada revista en un CD, adjuntando copias de todos junto con este informe, y otra a las editoriales de las revistas.

Consideraciones finales

Al margen de los comentarios expuestos en la introducción de este informe respecto a la mejora indudable por parte de los usuarios y de los webs del desarrollo de la edición electrónica de las revistas especializadas, tanto para el área académica, científica como de los profesionales en general, merece la pena comentar otros aspectos de indudable importancia. Mediante la edición electrónica, los propios autores pueden publicar directamente y ofrecer sus resultados instantáneamente a cualquier colega del planeta. Por tanto además de las rapidez en difundir la información, aspecto clave en determinadas áreas científicas, subyace el concepto de una difusión total (a todo el mundo). Pero además, existe otro aspecto muy importante relacionado con el idioma. Cualquier trabajo contenido en Internet, mediante los sistemas de traducción automática tampoco experimenta barreras de idioma como los artículos de las ediciones impresas. Esto significa que un editor debe pensar que ya no edita solo en una lengua, sino que su conteni-

do estará accesible, en un futuro próximo, en otras muchas lenguas.

Finalmente, también destacamos el aspecto relacionado con el coste de una revista electrónica respecto a la revista en papel. Disponiendo de un servidor (hoy día perfectamente accesible para casi todo el mundo), basta con una persona con conocimientos en gestión de servidores y de HTML, para la edición de la revista, ahorrándose los costes del papel, ediciones impresas, etc. Esto significa que los editores podrían abaratar mucho los costes de publicación, cobrar cuotas más bajas por acceder a su revista, además de la financiación por el capítulo de publicidad en Internet.

Criterios para la gestión de recursos de apoyo a la investigación en una biblioteca especializada: diseño de una aplicación informática

José Bernardo Fuentes Vao

Isabel Lara Díaz

Pilar Sastre Velasco

Biblioteca Universitaria de Huelva. Universidad de Huelva
e-mail: subdir@biblio.uhu.es

Las bibliotecas especializadas requieren ofrecer unas instalaciones y recursos de apoyo a la investigación que complementen sus servicios convencionales, como gabinetes de investigación, equipamientos específicos a los distintos formatos y uso de telecomunicaciones, salas de usos múltiples, salas de formación, etc. Se aportan criterios para el diseño de una aplicación informática que los gestione, en pro de la mejora de la calidad del servicio.

En este caso se han definido las necesidades concretas de la Biblioteca Universitaria de Huelva, analizándose los recursos existentes y deseables, instalaciones y equipamientos, con el fin de establecer los parámetros y relaciones entre los mismos, y así diseñar dicha aplicación.

Se establece un diseño general que marca las pautas en las que basarse para la confección de esta aplicación, ajustándose a la realidad y necesidades de una biblioteca especializada, y permitiendo, además, obtener los datos objetivos necesarios para la evaluación de estos recursos.

Palabras clave: *Bibliotecas especializadas - Servicios de apoyo a la investigación - Automatización - Gestión de recursos - Equipamientos*

Las necesidades que las bibliotecas especializadas tienen para satisfacer las demandas de sus usuarios son cada vez más variadas y crecientes. A los nuevos soportes se unen los equipamientos

Resumen

Introducción

requeridos para su lectura, las telecomunicaciones, y el contar con unos espacios específicos en los que se pueda desarrollar la labor investigadora dentro de la biblioteca.

Poder ofrecer un servicio ajustado a las necesidades investigadoras específicas de un grupo o individuo se ha convertido, en este tipo de bibliotecas, en algo imprescindible, más allá de la prestación de los servicios convencionales. No sólo hay que ofrecer servicios de selección precisa y pertinente, difusión selectiva de la información, acceso a las más especializadas bases de datos, o recolectar fuentes web para nuestros usuarios, sino que se tienen que ofrecer unos medios confortables y útiles que acerquen al usuario a la biblioteca, y que pueda satisfacerle sus necesidades investigadoras. El usuario debe contar, en la biblioteca, con unos medios propicios a la investigación complementarios a sus propios espacios dentro de la institución a la que sirva. Ello se ha convertido en una misión obligada que implica la designación de unos espacios e instalaciones concretas, la prestación de una bibliografía y unas fuentes cercanas, garantizar los equipamientos necesarios para el manejo de los distintos soportes que se requiera emplear y la conexión exterior a la red de forma rápida y efectiva.

Estas nuevas prestaciones abarcarían espacios tan variados y dispares como cabinas y gabinetes de investigación, salas multiusos y de formación, gabinetes de cartografía y otros formatos, mediateca, etc. Como los recursos de una biblioteca son limitados, y puesto que estamos hablando de recursos generalmente con costes altos, el posibilitar mecanismos para su gestión de una forma rentable y eficaz, controlando su utilización y aprovechamiento de forma equitativa, no sólo facilita el trabajo de los bibliotecarios sino que garantiza mejores resultados en la prestación del servicio justificando las inversiones realizadas en el mismo.

El diseño de un esquema para la gestión de estos recursos y la prestación del servicio conduce obligatoriamente a la automatización del mismo. Desgraciadamente no existen productos en el mercado que se adapten plenamente a las necesidades de cada biblioteca, ya que no es un servicio homogéneo y uniforme tanto por la variedad de bibliotecas especializadas existentes como a las posibilidades que cada una tiene para su

prestación, es por ello que cabe la posibilidad de elaborar localmente una aplicación informática específica que resuelva dicha cuestión, siempre inserta y compatible con el resto de aplicaciones de la institución.

El diseño de un sistema de gestión de estas características requiere básicamente de los siguientes elementos:

- Definición de las tablas que requieran manejarse en la aplicación
- Asignación de los datos necesarios para controlar cada instalación física
- Confección de formularios de solicitud y reserva
- Asignación de jerarquías de accesos en la manipulación de los datos
- Definición de productos para la evaluación del servicio y estadísticas

Tipos de usuarios

Codificación numérica de los tipos de usuarios existentes en la institución, se obviarán en caso de que no haya discriminación entre los diversos usuarios reales de la biblioteca.

Datos de usuarios

Para la identificación y localización de los usuarios, se contemplarán los siguientes datos:

- Código de usuario (el DNI u otro)
- Código de tipo de usuario
- Datos personales (nombre y apellidos)
- Perfil de usuario (parametrizable y codificado)
- Datos de localización (personal, institucional, o ambos)
- Puntos de contacto (e-mail, teléfono, ...)
- Observaciones

Esta base de datos puede ser la general de toda la biblioteca (en casos de bibliotecas especializadas de instituciones con un número de usuarios limitado), o bien una más específica que se ajuste a los usuarios concretos que utilicen este servicio

Diseño del sistema de gestión

Definición de las tablas

(en casos de bibliotecas de mayor envergadura o las universitarias). En cualquier caso deberá pertenecer a la de uso general en la biblioteca, y deberá garantizar la exportación e importación de los datos entre ambas.

Espacios físicos

Definición y codificación de cada una de las instalaciones y espacios físicos que se van a gestionar con la aplicación:

- cabinas individuales de investigación
- gabinetes de investigación de grupos
- gabinetes de investigación compartidos (por puestos de consulta)
- salones de actos
- salas de formación
- cabinas de audición, visionado, ...
- salas multiusos de audición, visionado, ...
- salas de acceso restringido (fondos antiguos, valiosos, cartografía, ...)
- otros espacios susceptibles de ser gestionados por cada biblioteca.

Tipos de reservas según su duración

Definición de las características generales que deben considerarse para la realización de las reservas de los distintos espacios, por períodos cronológicos:

- Prolongados (reservas de larga duración): especificando las fechas de inicio y fin de reserva
- Diarios (reservas de medio día): especificando el turno de reserva mañana/tarde
- Temporales (por cortos períodos de tiempo en un solo día): especificando las horas de inicio y fin de reserva (cuya duración puede ser prefijada o variable)

Tipos documentales

Con el fin de contar con una bibliografía en estos espacios habrá que controlar los tipos documentales que se depositen en los mismos. La solución más lógica sería la ejecución de préstamos asignados a estos espacios en la aplicación de la bi-

biblioteca, no obstante hay tipos documentales que presentarían problemas por su carácter de no prestabilidad, formato o soporte, así sucedería con los fascículos de revistas, materiales especiales, fondos antiguos, etc.

Los datos a considerar serían:

- Acrónimo del tipo documental
- Campo variable para la carga de información detallada
- Enlace al código de tipo de reserva

Tipos de consultas por espacios y equipamientos

Se codificarán todos los espacios y equipamientos posibles que se puedan emplear:

- Espacios: Salas, cabinas y puestos en salas compartidas
- Equipos: Ordenadores, impresoras, escáner, proyectores de diapositivas, retroproyectores, lectores de microformatos, vídeos, cadenas musicales, láser-disc, CD-Vídeo, CD-DVD, CD-I, etc.

La codificación será más específica en aquellos equipamientos que sean multifuncionales:

- Lector de microformatos: microfichas, microfilms, ...
- Ordenador: acceso a Internet, consulta de bases de datos locales o remotas, consulta de CD-ROM, consulta de publicaciones electrónicas, ...
- Cadena musical: cintas cassette, CD-A, discos de vinilo,...

A cada espacio se le asignarán los datos requeridos, combinando los que por defecto y con carácter general se aplicarán a todos por igual y aquellos específicos a cada espacio.

Asignación de datos por espacios físicos

Datos generales

- Datos del usuario (de identificación, el perfil, y de localización)
- Motivo de la reserva
- Duración de la reserva (prolongado, diario o temporal)

Datos por tipos de espacios

- Salones de actos, salas de formación: duración de la reserva en cualquiera de sus variantes
- Cabinas individuales de investigación: se requerirá especificar el tipo de consulta en los equipamientos multifuncionales
- Cabinas, o salas multiusos, de visionado, audición, etc.: se especificarán los equipamientos empleados y el tipo de consulta en los equipamientos multifuncionales
- Gabinetes de Investigación de grupos: se especificarán los acrónimos de los tipos documentales y el tipo de consulta en los equipamientos multifuncionales
- Gabinetes de investigación compartidos: se especificarán los acrónimos de los tipos documentales, el tipo de consulta en los equipamientos multifuncionales, y el código del puesto de consulta concreto
- Salas de acceso restringido: se especificarán los equipamientos empleados

Confección de formularios de solicitud y reserva

Para la realización de las reservas se habrá de cumplimentar un formulario, bien por el personal de la biblioteca o por el propio usuario, que deberá ser electrónico. Este formulario deberá estar disponible a través de la web para poder efectuar la reserva a distancia.

El formulario constará de tres apartados

- Datos del usuario
- Datos de solicitud de la reserva
- Datos de confirmación de la reserva (que se validarán automáticamente)

Posible modelo de formulario:

DATOS DEL USUARIO	Código de usuario (DNI):		
	Nombre y apellidos:		
	Tipo de usuario:	Perfil:	
	Centro/Departamento:	Puntos de contacto: e-mail / teléfono	
	Observaciones:		
DATOS DE LA RESERVA	ESPACIOS: cabina individual / gabinete de grupo / gabinete compartido / salón de actos / sala formación / cabina multimedia / sala multimedia / sala de acceso restringido [se detallará cada espacio según los que posea la institución]		
	EQUIPAMIENTOS: audio / vídeo / ordenador / lectores microformatos / ... [se detallará así mismo el tipo de consulta en los equipos multifuncionales]		
	Plazo de solicitud: / / a / /	Horario de uso:	
	Posibilidad de compartir el gabinete: Sí / No [se detallará el número de puesto concreto]		
	Fecha de solicitud:		
DATOS DE AUTORIZACIÓN DE LA RESERVA	Reserva conforme: Sí / No	Fecha autorización: / /	Código: /
	Confirmación del espacio: nº. gabinete / puesto / cabina / ordenador / ...:		
	Autorizado por:		
	Observaciones:		

La gestión de esta aplicación requerirá de tres niveles de acceso:

Licencia de acceso con todos los privilegios

- Administrador de la aplicación informática: encargado de la parametrización y mantenimiento, y con licencia a todos los módulos

Licencia de acceso restringido a privilegios concretos

- Mostrador de información y reserva: encargado de centralizar el trámite de la reserva de los espacios.

Asignación de una jerarquía de accesos

- Mostradores de acceso y consulta: encargados de disponibilizar directamente los recursos requeridos (equipos, fondos, materiales complementarios, etc.)

Licencia de acceso de sólo consulta

- El personal de la biblioteca con carácter general
- Los usuarios para poder consultar la disponibilidad de los espacios y proceder a la solicitud de reserva mediante los formularios electrónicos

Productos para la evaluación y estadísticas

Los productos derivados de la aplicación permitirán combinar los distintos datos expuestos, obteniéndose así resultados tales como: fechas disponibles por salas y equipamientos, espacios libres por períodos cortos y prolongados, tipología y disponibilidad de la bibliografía, etc.

Estos productos nos ofrecerán indicadores, de los que se deducirán los índices de uso de los diversos recursos, pudiendo así evaluar estadísticamente el nivel de eficacia del servicio, y permitiendo a su vez plantearse futuros desarrollos que redunden en la mejora de la calidad.

Conclusiones

Para la ejecución de la aplicación informática se recomienda emplear programas de gestión de bases de datos relacionales, desechando los de tipo jerárquico y los de redes.

Como posibles programas estarían: Microsoft Access, Foxpro, Informix, Oracle, Db2, Delphi, etc.; manejables con lenguajes tales como SQL, Visual Basic, Java, C++, etc.

En nuestro caso hemos empleado Microsoft Access, que es fácilmente configurable por personal bibliotecario, pero el más idóneo sería Oracle con lenguaje Java que permitiría un entorno web.

Nuevos Sistemas de Acceso a la Información y de Referencia en bibliotecas: «*La Biblioteca Responde*»

Francisco J. Martín Pertíñez

Biblioteca de Andalucía
fmartin@platero.sba.junta-andalucia.es

M^a Helena Rosales Varo

Biblioteca de Andalucía
helena@platero.sba.junta-andalucia.es

«La Biblioteca Responde»: un servicio de referencia electrónico y permanente en la Biblioteca de Andalucía a través de correo electrónico.

La Biblioteca de Andalucía dispone desde el pasado mes de mayo de un servicio específico de preguntas y respuestas a través de su web site. Se dirige a usuarios con disponibilidad de correo electrónico y que deseen formular cualquier pregunta relacionada con temática andaluza. Se exponen los pasos seguidos en la implantación del servicio. Describimos los aspectos formales y de contenido, así como el software utilizado. Sobre una muestra de 100 preguntas hacemos un estudio de las materias más consultadas, lugares de utilización del servicio, estudio del nivel de pertinencia y fuentes más utilizadas. Por último incluimos modelos de este servicio en otros ámbitos.

***Palabras clave:** Biblioteca de Andalucía. Servicios de Referencia. Servicios Remotos.*

El avance de las nuevas tecnologías de la información (Internet, intranets, correo electrónico, etc.) y la adaptación de la sociedad a los continuos cambios, están influyendo enormemente en la transformación de muchos de los servicios que se prestan actualmente en bibliotecas a nivel internacional. El acceso a Internet, que hasta hace poco funcionaba sólo experimentalmente en algunas bibliotecas, ha pasado a ser un servicio básico ofrecido ya en la mayoría. A ello han contribuido los bajos costes de conexión, la liberalización del monopolio de comu-

Resumen

Introducción: las nuevas tecnologías aplicadas a los servicios de referencia

nicaciones y sin duda –lo más importante– la apuesta de las administraciones públicas por la adopción de dichas tecnologías.

Procesos como el correo electrónico, listas de distribución, intranets, son herramientas habituales que simplifican muchísimo las tareas, causando un efecto modificador en los hábitos de trabajo. El servicio de préstamo interbibliotecario, realizado hasta hace poco de forma manual, se gestiona ahora de forma automatizada aprovechando los programas de correo de los propios navegadores o a través de software específicos, SOD, RNPI, etc.

Sistemas de *groupware* (*trabajo en grupo*) que facilita la circulación de la información electrónica en la organización, *de workflow* (*control de flujos de trabajo*) forman parte de las organizaciones y favorecerán los procesos administrativos haciéndolos mucho más rentables, eficaces y con mayor garantía de calidad. Nos atreveríamos a decir que no hay vuelta atrás ya que las tecnologías de la información avanzan a un ritmo vertiginoso.

La Biblioteca de Andalucía, siendo una de las pioneras en ofrecer el acceso gratuito a Internet en España, incorpora un nuevo servicio permanente a través de su *web site* <http://www.sba.junta-andalucia.es>, al que hemos llamado: «La Biblioteca Responde» con objeto de facilitar información breve y puntual sobre preguntas de temática andaluza.

¿Qué es la Biblioteca Responde?

Hace ya más de un año el director de la Biblioteca de Andalucía nos propuso ampliar y hacer llegar el servicio de referencia hasta aquellas personas, que aunque de manera no presencial, estaban necesitando igualmente información relacionada con los contenidos de nuestro centro. En un principio nos pareció un proyecto que no podríamos abordar por la falta de personal y el exceso de trabajo. Pero finalmente optamos por asumirlo, y después de esta primera fase experimental, y como toda primera experiencia llena de errores y lagunas, nos sentimos motivados a seguir adelante, con un talante crítico pero convencidos de que el camino emprendido no tiene vuelta atrás.

Al hilo de la bibliografía que hemos utilizado en la preparación de esta comunicación nos llama especialmente la atención comprobar que este servicio responde íntegramente a las al menos nueve de las once responsabilidades profesionales

que Bowden enumeraba en 1993 en relación al bibliotecario de la nueva era: proteger el derecho al acceso a la información; garantizar el derecho de cada ciudadano a la información que busca; proporcionar a los usuarios una información correcta, exacta y puesta al día; seleccionar, analizar y sintetizar la información que se proporciona a los usuarios; prestar un servicio de calidad y alto nivel profesional.

No dudamos de que este servicio abre nuevos horizontes; pero además nos permite cuestionar nuestro trabajo. Cada pregunta de usuario nos lleva inevitablemente a la autocrítica: ¿es nuestra colección una colección verdaderamente sólida sobre temática andaluza?, ¿son nuestras obras de referencia las más adecuadas?, ¿somos capaces de utilizar con soltura los recursos web?, ¿qué bases de datos derivadas de nuestro catálogo podríamos empezar a desarrollar?. Y también cada pregunta nos plantea nuevos retos, como puede ser el empezar a incorporar ediciones electrónicas en nuestra web. En definitiva, pretendemos un espacio virtual y no territorial, sin fronteras físicas ni horarios, que todos los usuarios, independientemente de su lugar de hábitat, puedan disponer de los recursos informativos disponibles en la biblioteca.

Es un servicio de referencia dependiente del Departamento de Referencia e Información Bibliográfica, dirigido a cualquier usuario con dirección de correo electrónico, desde el que damos respuesta a preguntas concretas, sobre temas relacionados con Andalucía, que no exijan una investigación profunda y no obliguen a emitir algún tipo de opinión. Se trata de un servicio rápido, por lo que las preguntas han de ser concretas.

¿Cómo se contesta?

A) Contenido

La biblioteca se compromete a responder en un plazo máximo de tres días a las preguntas recibidas, sin contar los días no laborables. Respondemos a preguntas del tipo:

- *Quisiera saber si Luis Montoto firmaba con seudónimo y si es así, en qué obras. Si es posible dar una relación de ellas.*

- *Deseo saber si existen en la Comunidad Autónoma Andaluza programas para la gestión informatizada de bibliotecas escolares.*
- *Quisiera información sobre los premios de poesía concedidos por la Junta de Andalucía a Rosario Trigos Delgado.*

Sin embargo rechazamos preguntas que no tenemos contemplado contestar desde este servicio; bien porque no están dentro de nuestra área temática, porque exigen realizar una investigación profunda o emitir una opinión, o bien porque la respuesta es una información textual extensa que no podemos proporcionarles por ahora a través de correo electrónico.

Algunos ejemplos de preguntas no pertinentes:

- *Bibliografía sobre Canadá*
- *Estado actual de las bibliotecas andaluzas*
- *Historia*

En estos casos emitimos la siguiente respuesta tipo:

ANuestro servicio es un servicio enfocado a dar información sobre preguntas concretas y relacionadas temáticamente con Andalucía. Sentimos no poder contestarle.

En los casos en los que la pregunta ha sido claramente mal formulada enviaremos el siguiente mensaje tipo:

APor favor, especifique su pregunta. Le recordamos que este servicio sólo responde a preguntas concretas de temática andaluza.

Para la elaboración de respuestas textuales nos nutrimos fundamentalmente de la web y obras de referencia en CD-ROM. Para la obtención de datos concretos es más usual la utilización del teléfono, recurrir a monografías y obras de referencia de la propia biblioteca y, en ocasiones, también la web. Sin embargo, cuando la respuesta consiste en una relación de referencias bibliográficas, ocupa un lugar predominante en nuestra base de datos Tartesos y otros catálogos en formato electrónico (*figura 1*).

B) Forma:

La *Biblioteca responde* es un servicio no dialogable. Las respuestas nunca las redactamos en forma de carta, evitando por tanto fórmulas del tipo: *Arecibida su pregunta*, *Aestimado usuario*, *Aen contestación a su pregunta*, etc.

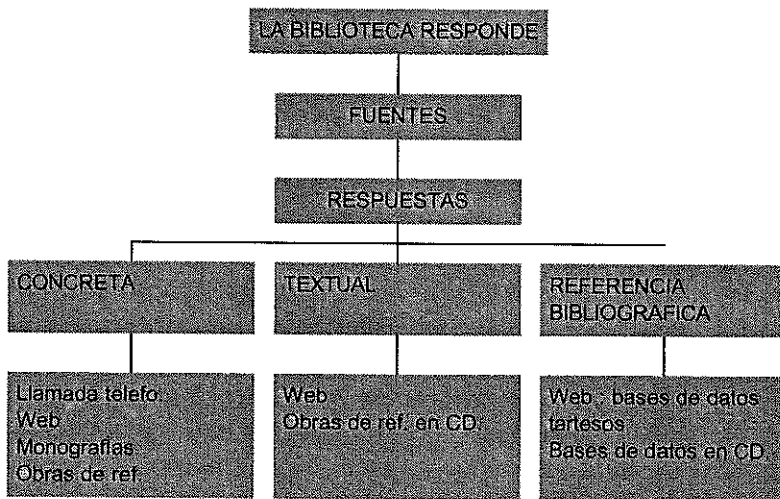


Figura 1. Diagrama de fuentes

Intentamos dar siempre la información solicitada, y no sólo la referencia donde puede obtenerse la información. Sin embargo nos hemos marcado nuestras propias limitaciones por una cuestión de economía. Tampoco queremos convertir el servicio en un servicio de reprografía.

Cuando se nos solicita bibliografía sobre un tema determinado y las referencias son muy numerosas, enviamos hasta un total de veinte y remitimos al usuario a nuestro catálogo vía web, proporcionándole también los términos de búsqueda.

Cuando la información encontrada en otra web es extensísima, nos limitamos a dar esa dirección web. En algunos casos procuramos hacer un extracto si ello no nos lleva demasiado tiempo.

Al final de la respuesta siempre hacemos una indicación de las fuentes utilizadas de manera abreviada:

FUENTE: PALAU X, 148, 179486

FUENTE: www.eltoro.org.es

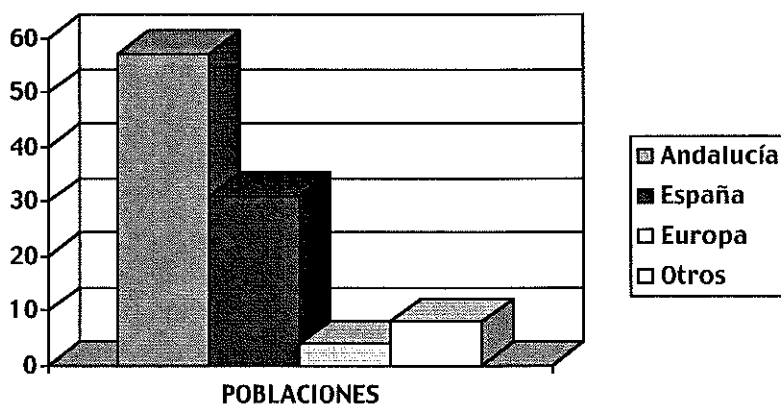
Las respuestas llevan una clave correspondiente del técnico que ha contestado.

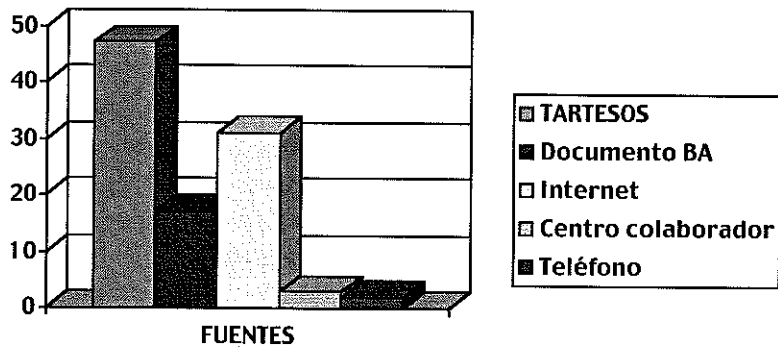
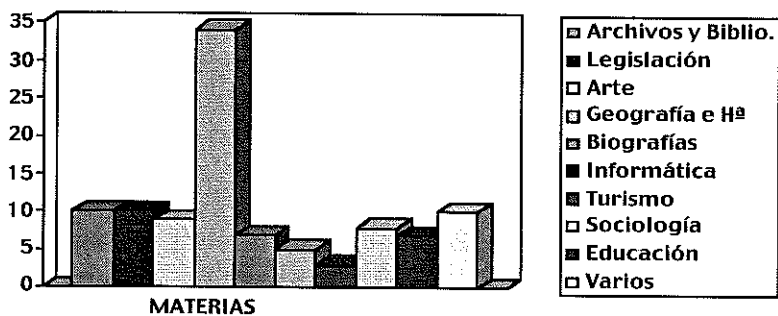
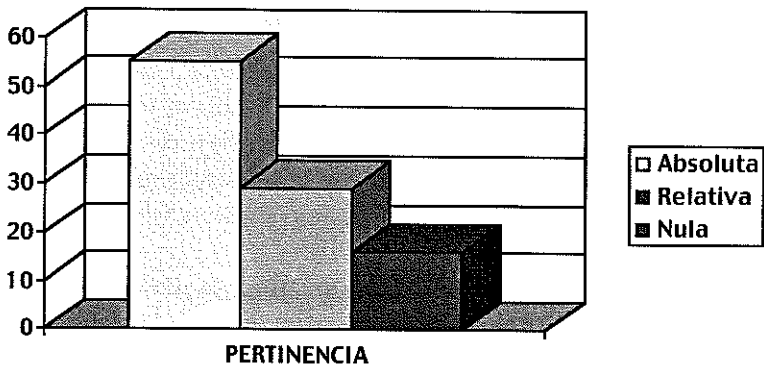
Aunque nuestro servicio está programado para recibir preguntas también en otros idiomas, hasta el momento nuestros usuarios siempre nos han planteado sus preguntas en español.

Medición del servicio Sobre una muestra de cien preguntas hemos medido la frecuencia de las materias más consultadas, las poblaciones de procedencia de las preguntas, el nivel de pertinencia y las fuentes más consultadas:

- **Materias** consultadas: las materias utilizadas para la medición son materias globalizadoras y en ningún caso descriptores tomados de nuestra base de datos.
- **Poblaciones**, es decir, punto de origen de las preguntas, en relación a tres parámetros: procedencia andaluza, española, europea o fuera del continente.
- **Pertinencia**, en cuanto al ajuste o no a nuestro servicio. La pertinencia la hemos medido en relación a tres parámetros:
 1. *nula*: cuando la pregunta no es de temática andaluza, requiere investigación y es de opinión.
 2. *relativa*: la temática es globalizadora y por tanto se incluye Andalucía.
 3. *absoluta*: Se ajusta a nuestro servicio, es temática andaluza, no requiere investigación y no es de opinión.
- **Fuentes** consultadas en la elaboración de respuestas.

En las siguientes tablas quedan representadas las frecuencias de cada uno de los grupos anteriores. Las tablas han de leerse de izquierda a derecha en relación a la leyenda que figura a la derecha y ésta de arriba a abajo.





Conclusiones a la lectura de las tablas:

- Predominan las preguntas relacionadas con temas de humanidades. No nos produce extrañeza teniendo en cuenta que el científico quiere datos rigurosos, muy concretos y totalmente científicos; posee sus propias fuentes.
- Verificamos que nuestro servicio no tiene fronteras geográficas, sólo idiomáticas.
- El nivel de pertinencia alcanzado nos parece satisfactorio teniendo en cuenta lo novedoso del servicio.
- Con respecto a las fuentes más utilizadas, el alto índice de frecuencia alcanzado por Internet nos invita a una seria reflexión: ¿sustituirá Internet en el futuro a nuestros servicios de referencia?

Desarrollo del software

El diseño de la aplicación se estructuró en varias fases:

- 1ª Un software que permitiría la recepción de preguntas utilizando las herramientas del correo electrónico, dando de alta una dirección más en el servidor de correo de Internet.
- 2ª En segundo lugar, un sistema experto controlaría y realizaría las búsquedas pertinentes, relativas a la pregunta, a través de los motores más potentes actualmente en Internet. Los resultados de la búsqueda, una serie de direcciones web, facilitarían la labor del referencista a la hora de confeccionar la respuesta.
- 3ª Comprobados los resultados de la búsqueda automática y manual, se contestaría a la pregunta remitiéndola a la dirección de correo electrónico del usuario que la realizó.

Hasta el momento sólo se han desarrollado la primera y tercera fases ya que requieren aplicaciones de software mucho más sencillas, en su mayoría ya existentes en la red. Pasada la fase experimental del programa y dada la buena acogida del mismo, por ser un sistema de referencia novedoso en España, sería deseable implementar la segunda fase, mucho más compleja, pero que redundará en beneficio de los propios usuarios dado que reduciría bastante el tiempo de respuesta (*figura 2*).

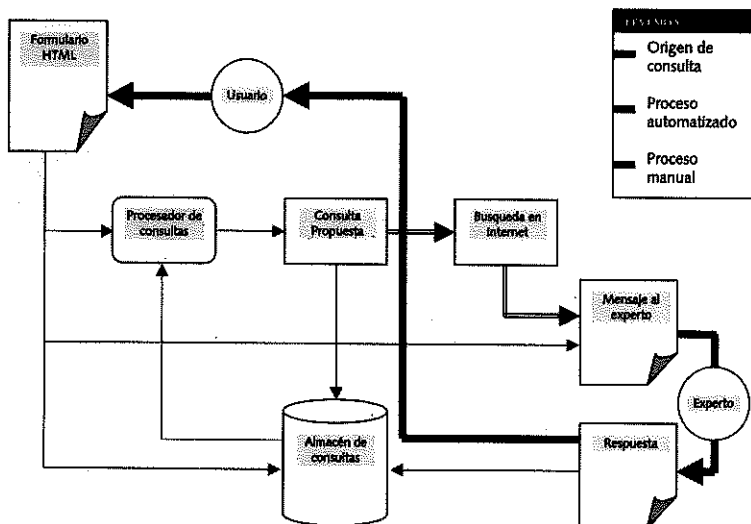


Figura 2. Desarrollo global del software

Los sistemas de preguntas y respuestas rápidas se han desarrollado anteriormente en los países anglófonos, donde adoptaron un título común a la mayoría: «*Ask a librarian*» (figuras 3 y 4). Abundan en la red bastantes programas de referencia virtuales, de similares características, y que han adoptado diferentes modelos con un objetivo común: facilitar información rápida y puntual sobre cualquier tema, siendo el interfaz que utilizan en lengua inglesa.

En España funciona actualmente el servicio: «*La Biblioteca Responde*» que dirige y controla el Departamento de Información, Referencia y Documentación de la Biblioteca de Andalucía, y el servicio: «*Pregunte: las Bibliotecas Responden*», desarrollado por el Ministerio de Educación y Cultura en colaboración con la mayoría de las CC.AA. cuyo desarrollo está siendo sólo experimental hasta la fecha y en el cuál participa también la Biblioteca de Andalucía.

Incluimos a continuación algunas direcciones web de interés:

- http://www.lib.ohio-state.edu/OSU_profile/refweb/ask.htm
- <http://www.clackamas.cc.or.us/library/ask.htm>
- <http://www.library.ucla.edu/libraries/biomed/forms/contactu.htm>
- <http://www.bu.edu/library/forms/ask.htm>
- <http://www.fiu.edu/~library/services/asklib.html>

Modelos similares de carácter nacional e internacional

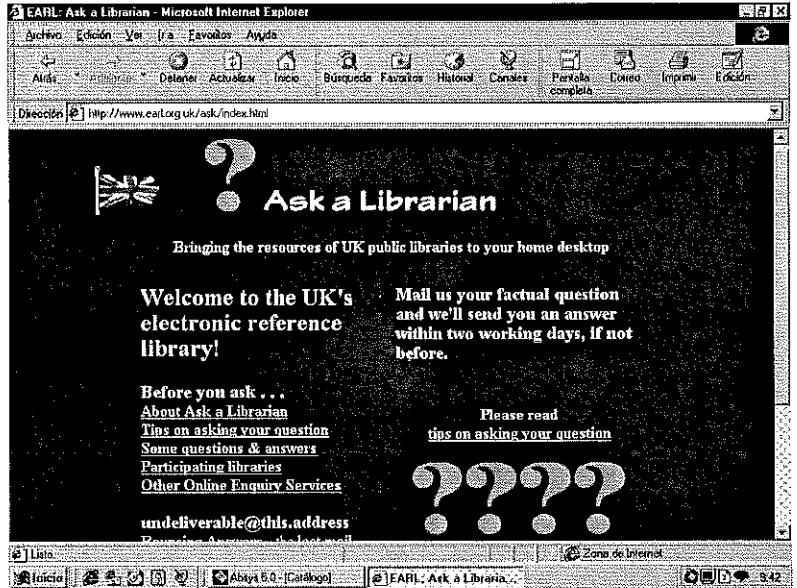


Figura 3: HomePage de UK's electronic reference library

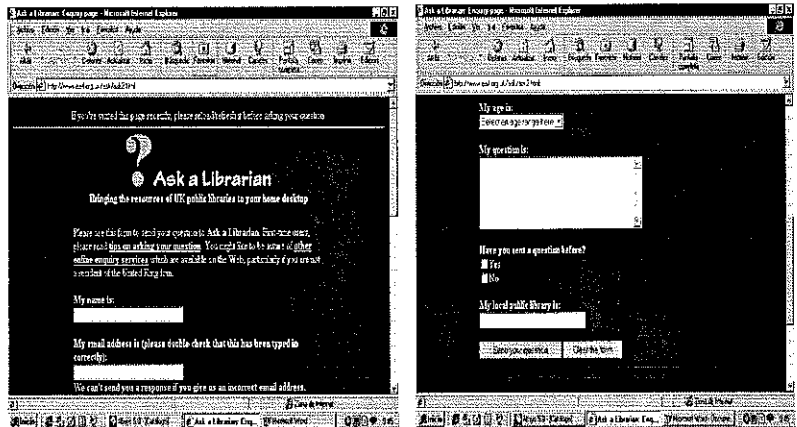


Figura 4: cuestionario

Y por último decir que la medición de datos la hemos realizado gracias a la colaboración de Carmen Rosales. Para futuras mediciones queremos desde esta comunicación agradecer a Oliva Vílchez el desarrollo que ha realizado del programa, tanto para la obtención de datos estadísticos como para la formación de una base de datos de respuestas. Y a Paco Bonachera por resolvernos tan amablemente los conflictos ofimáticos.

Bibliografía

- GARCÍA CABALLERO, R.; MARTÍN GALÁN, B. Herramientas para la gestión de los documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación. En: *VII Jornadas Catalanas de Documentación* (Barcelona, 20-23 oct.1997).
- LOZANO, R. La Biblioteca Pública virtual: Un servicio público para los ciudadanos del S. XXI. En: *VII Jornadas Catalanas de Documentación* (Barcelona, 20-23 oct. 1997).
- RIERA BARSALLO, P. Ventaja de la informatización del servicio de consultas de los usuarios. *El Profesional de la Información*, 1998, vol. 7, nº 12, p. 34-36.
- BARCELÓ LLAUGER, M^a. Gestión de la información, del cambio y del conocimiento. *El Profesional de la Información*, 1998, vo. 7, nº 5, p.7-10
- CONTY GAGO, C.; GARCIA MORENO, M^a A..La tecnología del workflow y su aplicación en la industria farmacéutica. *El Profesional de la información*, 1999, vol. 8, nº 9, p. 24-29
- GARCÍA-SICILIA, F. La información electrónica: tendencias globales y situación del mercado español. En: *2ª Jornadas Andaluzas de Documentación* (Granada, 11-13 nov. 1999). Granada: Asociación Andaluza de Documentalistas, 1999.
- BOWDEN, RUSSELL (1994b): «image, status, and reputation: where to now?: a summary», En: Bowden, russell; Wijasuriya, Donald (eds.), *The status, reputation, and image of the library and information profession: proceedings of the IFLA pre-session seminar* (Delhi, 24-28 August, 1992). Múnchen, Saur, 1994, 109-119.

La entrada de los nuevos formatos de compresión digital en el mundo de la documentación

Francisco José Martínez Domínguez

Escuela Universitaria Politécnica de Teruel
F.Martínez@posta.unizar.es

Piedad Garrido Picazo

Universidad Politécnica de Valencia
piedad.garrido@agricultura.m400.gva.es

Cuando la información a tratar de forma digital no es de tipo textual, la cantidad de espacio de almacenamiento necesario es mucho mayor, con el problema que esto conlleva.

En esta comunicación, se muestra un ejemplo realizado en WinISIS, para la gestión de una audioteca de Bandas Sonoras almacenadas en formato MP3, pudiéndose extrapolar a cualquier otro caso, viendo las ventajas que este formato de compresión ofrece en el mundo de la Documentación.

Palabras clave: *Compresión, Sistemas Gestores de Bases de Datos, multimedia, audio.*

La aparición continua de nuevas aplicaciones y formatos de almacenamiento, requiere ordenadores personales cada vez más potentes y una mayor cantidad de espacio de almacenamiento. Para controlar este tipo de materiales que ocupan cantidades ingentes de espacio en memoria, aparece la compresión.

La compresión es el proceso de transformar una línea de información en otra nueva, donde esta última ocupe menos espacio de almacenamiento que la original. Información que puede estar almacenada en cualquier tipo de soporte.

La expansión de los algoritmos de compresión, al igual que la Informática, está en continuo crecimiento. Ejemplos de métodos de compresión de audio son, MPEG, Mu-Law, OggSquish, ADPCM, Interwave, RealAudio, GSM 06.10, TrueSpeech y Toolvox, entre otros.

Resumen

Introducción

MPEG¹, que está bajo la dirección conjunta de la ISO² y del IEC³, genera estándares para vídeo digital y compresión de audio.

En particular, MPEG define la sintaxis de operación de los descompresores, mientras que los algoritmos de compresión pueden ser modificados, puesto que no son definidos por el estándar.

Esto permite, sin embargo, la mejora continua de los compresores y descompresores, y su adaptación a nuevas aplicaciones específicas, ya que son las compañías que desarrollan software, las que van mejorando este tipo de productos con sus correspondientes actualizaciones.

Los cuatro principales campos de aplicación del formato MPEG trabajando con sonido, son la difusión, el almacenamiento, la multimedia y las telecomunicaciones.

Aunque, su aplicación está abierta a todo tipo de posibilidades, ya que existen numerosos tipos de soportes que admiten la compresión en este tipo de formato (Digital Compact Cassette, CD-I, CD-Video, Digital Video Disc, etc.)

MPEG-1 Layer 3⁴, es utilizado para la televisión por cable, vía satélite y como no, multimedia bajo soporte de un ordenador personal.

La presente comunicación, pretende mostrar un ejemplo de una base de datos de Bandas Sonoras Originales, desarrollada con WinISIS, un gestor de base de datos documental .

Un buen método de compresión junto con un software de almacenamiento adecuado, forman la aplicación ideal para obtener una buena gestión de la información, que es nada más ni nada menos, el objetivo a conseguir.

1 Moving Picture Experts Group.

2 International Standards Organization.

3 International Electro-Technical Commission.

4 Estándar de MPEG, que permite la compresión de sonido con una calidad elevada. Normalmente se utiliza el nombre MP3, para identificarlo.

Tratar la información como producto, y que los datos introducidos suministren información útil, es la meta.

Los aspectos a tener en cuenta, para poder tratar la información como producto, van desde que la información almacenada esté registrada en base a un estándar, hasta un análisis del tipo de software que va a ser capaz de almacenar el tipo de información que interesa.

Por una parte, la información debería recoger y estar adaptada a la normativa internacional sobre intercambio de registros bibliográficos: Norma *ISO 2709*⁵, basada a su vez en la ANSI Z39.2 para la estructuración lógica de la información bibliográfica, y sustento del Formato MARC de intercambio de información bibliográfica, de autoridades y de fondos y localizaciones.

Ya existía una experiencia, tal vez la primera realizada en España, en la mecanización de las descripciones de los Registros Sonoros, aunque no se llegara a publicar el formato correspondiente. Por lo tanto, puede considerarse una primera edición, la que aparece en el IBERMARC5⁶. El formato de Registros Sonoros tiene elementos comunes con el de Música Impresa, por un lado, y con el de Videograbaciones, por otro. Se ha elaborado también el formato correspondiente a los registros bibliográficos que describen Archivos de Ordenador, aunque en este momento hay muy poca experiencia en España en el tratamiento documental de este tipo de información. Lo mismo puede decirse para la Música Impresa (y Manuscrita).

La información obtenida a posteriori de la aplicación del método de compresión MPEG, puede ser gestionada siguiendo el estándar comentado anteriormente, ya que simplemente se trata de un método de compresión que facilita el almacenamiento de la información.

Por otro lado, la información gestionada tiene un *ciclo de vida* muy amplio, ya que recoge información histórica, pero

⁵ Formato internacional normalizado para intercambio de información recomendado por la Organización Internacional de Normas.

⁶ El formato IBERMARC5 es el resultado del trabajo de una serie de comisiones de bibliotecarios de la Biblioteca Nacional (casi en su totalidad). También la Comisión de Automatización y el personal bibliotecario de la Unidad de Coordinación Informática, han contribuido decisivamente a esta tarea.

debe tener en cuenta todo el avance que se produce en la gestión y catalogación en todos los centros de recursos, donde actualmente hay una tendencia a digitalizar todos los soportes e integrarlos dentro del mismo sistema.

Por tanto, la utilización de un método de compresión de la información no supone ningún tipo de problema para poder alcanzar los objetivos. El método de compresión (MPEG) para el propósito que se persigue, es idóneo.

Ahora, sólo queda evaluar la elección del software adecuado. Los aspectos a tener en cuenta a la hora de valorar el software son:

- a) *El software no es un componente individual, sino que está dentro de un sistema integrado, donde el objetivo fundamental es: la información.* WinISIS fue desarrollado por la UNESCO con esa finalidad, ofreciendo además, una interfaz completamente visual, amigable y fácil de utilizar.
- b) La información tiene que ser tratada de modo que pueda ser aplicada de manera *transfuncional* en los distintos departamentos que la precisen, intentando evitar problemas de comunicación que puedan surgir.

Con la utilización de un soporte uniforme para el almacenamiento de la información y la utilización de la misma aplicación, pero con diferentes vistas⁷ de la base de datos, queda cubierta esta característica.

Lógicamente, las ventajas que ofrecen tanto la utilización de un método de compresión (MPEG) como el uso de un gestor de base de datos documental (WinISIS) son obvias. Esta audioteca, se podría gestionar desde un PC normal y podría contener información que antes era impensable almacenar, debido a la gran cantidad de espacio de almacenamiento que requería.

⁷ Dependiendo de quién acceda o use la base de datos, ésta debe presentarle una visión de los datos que sea capaz de reconocer, interpretar y manejar.

La base de datos desarrollada contiene las Bandas Sonoras Originales, en formato MP3, de diferentes películas.

La gestión de este tipo material, se puede llevar a cabo fácilmente con un gestor de base de datos como el WinISIS, que posee una interfaz amigable tanto para el programador como para el usuario, y que es una herramienta muy potente en lo que a recuperación de la información se refiere.

Gracias al lenguaje de formateo y programación que soporta WinISIS, se puede jugar con la apariencia de la base de datos, incluir imágenes, crear hiperenlaces, etc.

En este sentido, ISIS para Windows proporciona algunos códigos para manipular la visualización usando diferentes tipos de fuentes. Se pueden añadir estos códigos a los formatos existentes, dándoles un nuevo aspecto.

Además WinISIS posee algunas funciones para manipular datos numéricos, cadenas e hipertextos. Los tópicos que se cubren son: funciones de base de datos, trabajo en un ambiente gráfico, funciones visuales, escritura de formatos usando funciones visuales, e hipertexto.

En este gestor de base datos, el almacenamiento de los campos que van a contener la información, se hace en base a etiquetas sujetas a la norma ISO 2709 y al formato MARC.

Estas etiquetas son transparentes a la hora de mostrar la información por pantalla al usuario, ya que únicamente aparecerá el nombre dado a esa etiqueta y el contenido de la misma.

El apartado de recuperación de la información, que es el aspecto más destacable de este gestor de base de datos, queda cubierto con la construcción del archivo invertido, que se genera automáticamente y se puede hacer uso del mismo, simplemente con apretar el botón diccionario.

En lo que respecta a la reproducción de las canciones, ésta es sencilla, gracias a las diferentes aplicaciones que salen al mercado todos los días, y sus correspondientes actualizaciones.

Entorno de trabajo

La base de datos desarrollada, contiene información tanto de tipo multimedia (imágenes, texto y sonido).

Al hacer click sobre el botón, se realizan las siguientes tareas:

- a) La aplicación se encarga de conectar el registro con un reproductor, en este caso el Winamp. (Ver Figura 3)
- b) Se carga una lista de canciones en formato *.mp3 que tenemos almacenada en uno de los campos de la base de datos y cuya extensión es *.m3u.

Este archivo contiene una lista detallada de todas las canciones que hay disponibles en la banda sonora de la película en cuestión, y su utilidad radica, en que permite la carga de todas las canciones de forma cómoda.

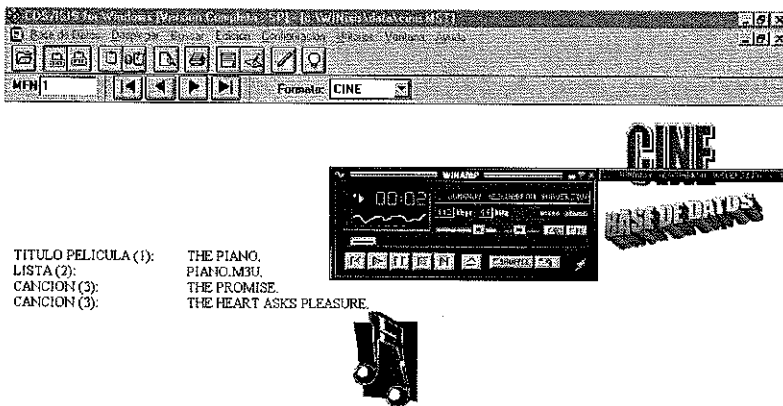


Figura 3. Ejecución del Winamp

- c) Reproducción de las canciones. Tarea que queda en manos de la aplicación externa que ha sido puesta en ejecución. El Winamp toma el control, ofreciendo al usuario las prestaciones que posee cualquier cadena musical.

Conclusiones

El V Programa Marco, ofrece una línea de actuación sobre las tecnologías de la información, donde se potencian los contenidos y herramientas multimedia con el objetivo de mejorar la funcionalidad, facilidad de uso y aceptación de los futuros productos y servicios de información.

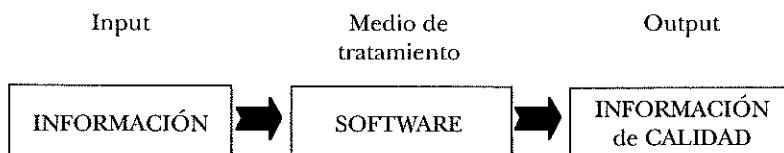


Figura 4. Gestión de la información

Al ser las materias que describen la comunicación, multimedia y compresión de audio, la utilidad en el mundo de la documentación, es muy evidente, por lo que se ha intentado hacer hincapié en ese binomio, para los futuros desarrollos en Documentación.

Los formatos de compresión de sonido, vídeo, etc., existentes en la actualidad y otros nuevos que aparecen continuamente, permiten manejar cantidades de datos mucho mayores.

El problema para los Documentalistas entonces, se plantea en el tipo de formato a utilizar en cada caso, así como en su posterior tratamiento para poder trabajar con los nuevos archivos comprimidos, su integración en otras aplicaciones, así como el desarrollo y mejora de las aplicaciones multimedia existentes en la actualidad.

Bibliografía

- «The Past, Present, and Future of Audio Signal Processing», *IEEE SIGNAL PROCESSING MAGAZINE*, p. 30-57, Sep. 1997.
- NOLL, PETER: «MPEG Digital Audio Coding: Setting the Standard for High-Quality Audio Compression», *IEEE SIGNAL PROCESSING MAGAZINE*, p. 59-81, Sep. 1997.
- KORTH, H.F., SILBERSCHATZ, A: Fundamentos de bases de datos. USA: McGraw Hill, 1992.
- MOYA ANEGÓN, F: Los sistemas integrados de gestión bibliotecaria. Madrid: ANABAD, 1995.
- UNESCO: CDS/ISIS for Windows: reference manual (version 1.0). París: Unesco, 1997. (Archivo: Winisi10.doc, distribuido con el WinISIS)
- UNESCO: WinISIS – Supplement to the Reference manual (versions 1.0 and 1.1). París: Unesco, Abr. 1998. (Autor: Davide Storti; Archivo: WinISISx.doc, distribuido con el WinISIS)

Aspectos clave en la creación de un sitio web para utilidades de comercio electrónico: posibles aplicaciones en los proyectos de biblioteca digital

José Ángel Martínez Usero

Fundación Séneca-Región de Murcia – angeluser@teleline.es

Pablo Lara Navarra

Facultad de Documentación-U. De Granada – x4291646@fedro.ugr.es

Se presentan un conjunto de propuestas para el diseño de servicios de información que integren utilidades de comercio electrónico. Un entorno transparente, la personalización de los servicios y su facilidad de uso, así como prestaciones de ayuda a la toma de decisiones se consideran factores clave a la hora de desarrollar un servicio de información en el que se implementen utilidades de comercio electrónico. Se insinúa la posibilidad de integrar ciertas tecnologías desarrolladas en el ámbito del comercio electrónico a los proyectos de biblioteca digital.

Resumen

Palabras clave: comercio electrónico, biblioteca digital, arquitectura de la información, agentes inteligentes.

En los últimos años el comercio electrónico ha experimentado un gran crecimiento debido a la convergencia de diferentes desarrollos tecnológicos en las telecomunicaciones, la informática y la gestión de información; a lo que ha contribuido un clima económico favorable.

Por otro lado, el ingente crecimiento cuantitativo y cualitativo de Internet y su sucesivo aumento de popularidad constituyen las bases para el desarrollo del comercio electrónico. Un valor añadido que ofrece la red Internet es la posibilidad de garantizar la representación apropiada de las PYMEs y fomentar su participación en un mercado global. En realidad, el comercio electrónico no ha surgido de forma espontánea o

como un avance de las tecnologías EDI, sino que responde a una necesidad empresarial de realizar transacciones comerciales de una forma eficiente y a bajo costo

El éxito del comercio electrónico dependerá de que se aprovechen al máximo las características diferenciales de esta nueva tecnología, esto es: que aporte soluciones que no son posibles en el mundo real, que se den servicios que el cliente precise, que no pueda vivir sin ellos.

En este aspecto reside el fundamento de nuestra comunicación, establecer aquellos puntos relacionados con la calidad de los servicios vía web, entre otros: acceso directo a la información, posibilidad de transacciones seguras, unión en un mismo «sitio» del creador, suministrador y cliente del servicio, posibilidades de colaboración y compra conjunta, posibilidades de búsqueda y comparación de ofertas.

Actualmente prima la necesidad de ofrecer servicios fáciles de usar, en los que el cliente sienta una cierta orientación y pueda requerir asistencia del proveedor del servicio así como la colaboración con otros clientes. Podemos resumirlo en tres apartados:

- Deben ofrecerse soluciones simples y fáciles de usar para el tratamiento electrónico de las sucesivas fases de la transacción.
- Debe garantizarse la facilidad de acceso a la información (problemas del exceso de información).
- Deben utilizarse al máximo los sistemas multimedia y basados en el conocimiento para simplificar y personalizar la interfaz de usuario.

Los aspectos claves para la construcción de sitios web, cuyos objetivos estén dirigidos a la prestación de diversos servicios relacionados con actividades de comercio electrónico, pueden sintetizarse en los siguientes:

1. **Entorno transparente.** Se trata de ofrecer una ventana lo más parecida a la realidad y al comportamiento humano, para ello, la tecnología web parece, hasta el momento, lo más adecuado. La planificación y puesta en funcionamiento del servicio es una etapa delicada y esencial para su éxito futuro.

La construcción e identificación adecuada del web, que va a permitir la posterior extracción de información tiene que ser llevada a cabo con meticulosidad. Hace unos años se imponían los metadata, definidos por el creador y que permiten identificar el sitio web. Actualmente se prevalece XML como un medio de identificación automática de objetos para su recuperación, que permite, además, la interacción entre máquinas.

No es suficiente «estar», sino que es necesario «existir» en la red, para ello, las actividades de márketing y publicidad del sitio web son primordiales. (Es muy interesante visitar <http://www.wilsonweb.com/articles>).

2. Personalización. En los últimos años se ha evolucionado desde los sitios web como folletos de información estática hacia los sitios que ofrecen una interacción dinámica y personalizada, de hecho ya casi todos ofrecen MY «lo que sea».

En el ámbito del comercio electrónico se ha evolucionado en tres etapas, que viene representada por los diferentes tipos de catálogos:

- *Smart catalogs*: que integran texto+imagen+multimedia
- *Virtual catalogs*: que posibilitan el trabajo con varios vendedores que están integrados en un mismo sitio web.
- *Comparative catalogs*: que permiten comparar las ofertas de los diferentes servicios a través del web. Se basan en la tecnología de agentes inteligentes. Por ejemplo, para el mercado de los libros cabe destacar <http://www.acses.com>.

3. Facilidad de uso. Se trata del aspecto fundamental de todo sitio web, sea cual sea su función. En este aspecto es importante destacar los conceptos de arquitectura de la información, que hace referencia a la metodología para estructurar un sitio web de forma que responda a las expectativas de la mayoría de sus clientes. Además, es muy interesante para nuestro campo tener en cuenta los conceptos relacionados con usability, esto es, el estudio de la conducta del cliente que nos permite modificar las aplicaciones de forma que encajen más con los requerimientos de los clientes reales y potenciales. (Jacob Nielsen <http://www.useit.com>).

4. **Ayuda a la decisión.** El acceso a web está condicionado por las cerca de 800 millones de páginas web, 6 terabites de datos de texto y más de tres millones de servidores, como consecuencia, hoy día, la búsqueda de un producto concreto en un buscador puede ofrecer varios cientos e incluso miles de resultados, entre los que se pueden encontrar unas pocas tiendas que efectivamente venden este producto y entonces proceder a la comparación de precios, modelos, etc., todo de forma manual.

Para solucionar estos problemas se han desarrollado varios agentes inteligentes para utilidades en el ámbito del comercio electrónico. De ellos destacamos los siguientes:

Buscador de productos: se trata de un agente personal que recoge información sobre el perfil de interés del usuario (profiling) y, utilizando un algoritmo para medir el grado en el que los productos responden a este perfil de usuario (matching), filtra los productos presentes en web y recupera un conjunto ordenado de tales productos. Algunos ejemplos son: NetSage Sage (<http://www.netsage.com>), Extempo Imp (<http://www.extempo.com>) y PersonalLogic (<http://www.personallogic.com>).

Filtrado de información cooperativa (collaborative filtering): se trata de agentes capaces de anticipar las necesidades individuales de un usuario a partir del contexto con otros usuarios. Esto es, el agente ofrece servicios y productos que han sido recomendados a otros usuarios con un perfil similar. Los agentes de información más populares que implementan esta tecnología son, entre otros: Firefly (<http://www.firefly.com>), LikeMinds (<http://www.likeminds.com>) y WiseWire (<http://www.wisewire.com>).

Robots de compra (shopbots): son sistemas que pueden obtener información sobre el precio y/o especificaciones técnicas de un producto en los diferentes sitios web y comparar la oferta de los distintos competidores, normalmente ordenada de acuerdo con un criterio elegido por el usuario. Algunos ejemplos de agentes que permiten la compra comparativa son: CompareNet (<http://www.compare.net>), Jango/Excite (la tienda de Excite), <http://jango.excite.com>), Jungle/Yahoo! (<http://www.jungle.com>), RoboShopper (<http://www.roboshopper.com>) o Fido (<http://www.shopfido.com>).

Mercados basados en agentes (agent-based marketplaces): aplicación de la tecnología de agentes donde múltiples usuarios y proveedores pueden reunirse para negociar e intercambiar información, productos y servicios. Algunos de los mercados basados en agentes y mercados de subastas ya disponibles en web son: Kasbah (<http://kasbah.media.mit.edu>), OnSale Exchange (<http://www.onsale.com/exchange.htm>), y FairMarket (<http://www.fairmarket.com>).

Intentando extraer algunas conclusiones aplicables a nuestra realidad, a continuación se enuncian algunos casos prácticos que pueden ser imitados por las bibliotecas. De hecho el comercio electrónico está sentando las bases para el desarrollo de nuevas prestaciones en los proyectos de biblioteca digital. Al fin y al cabo la misión del profesional de la información es atender a sus clientes de la mejor forma posible, bien a partir de sus recursos y su imaginación, o bien realizando benchmarking de otras áreas. En este sentido, los servicios de información desarrollados en el ámbito del comercio electrónico pueden ofrecernos buenas ideas.

Uno de los secretos del éxito de las actividades de comercio electrónico viene determinado por la utilización de lenguaje de codificación XML (eXtensible Mark-up Language), que permite realizar procesos comerciales de forma automática. Un ejemplo podría ser el software utilizado por los supermercados británicos J. Sainsbury, que genera información en tiempo real de los productos que se están retirando de los estantes, esta información va directamente a sus suministradores, como Nestlé, quién sabe en cada momento cuántas barritas de chocolate producir, además de la cantidad de envolturas que tiene que solicitar a sus propios proveedores. *Una biblioteca se parece mucho a un supermercado.*

La eficiencia comercial no viene asegurada por la calidad del servicio sino por la ocupación de un nicho de mercado rentable y por la tipología de clientes. Por ejemplo, en la revista TIME de 28 de febrero del 2000 se afirma que industrias tales como el acero, papel, plástico o las aseguradoras han creado un sector electrónico propio donde practican comercio B2B (comercio business-to-business, esto es, empresa-a-empresa) en el que las empresas pueden comprar y vender bajo un conjun-

to de reglas. Se estima que para el 2003 la ganancia global en actividades de comercio electrónico será 1,3 trillones de dólares, de los que el 85% provendrá de transacciones B2B y sólo el 15% de transacciones empresa-a-consumidor (business-to-consumer), como Amazon.com, por ejemplo. *Existen bibliotecas especializadas en cada sector del conocimiento.*

Aunque actualmente parece que los portales pueden solucionar todos nuestros problemas, rápidamente queda demostrado que no son útiles para usuarios especializados, así, han aparecido los denominados Trusted Brokers: unos portales de valor añadido que proporcionan garantía sobre los suministradores, la calidad de los productos, la seguridad de las transacciones, etc. Un paso más allá los Weblogs ofrecen informes técnicos personalizados basados en noticias del web. (Por ejemplo, el Instituto SANS produce un informe semanal sobre las noticias relacionadas con la seguridad informática, <http://www.sans.org>). *El cliente necesita servicios y productos personalizados.*

Los proyectos de biblioteca digital de Stanford (<http://www.diglib.stanford.edu>), y la Universidad de Michigan (<http://http2.sils.umich.edu/UMDL/>) utilizan arquitecturas basadas en agentes. Puesto que, como afirman Nabil Adam y Yelena Yesha, la evolución del comercio electrónico y las bibliotecas digitales tienen aspectos en común tales como el requerimiento de arquitecturas robustas y la creación de un mercado abierto para información, bienes y servicios. La tecnología de agentes en el ámbito del comercio electrónico y las bibliotecas digitales es útil para que los proveedores tengan conocimiento de las necesidades de los consumidores y alertar a los consumidores de las ofertas de los proveedores. En ambos sistemas el futuro se fundamenta en el uso de agentes que negocien los términos de una transacción. *Se debe fomentar la comunicación y la colaboración.*

Bibliografía

- Actividades de la Unión Europea con relación al Comercio-E <http://www.ispo.cec.be/Ecommerce>
- ADAM, Nabil R... et al. *Electronic Commerce: technical, business and legal issues*. New Jersey: Prentice Hall PTR, 1999. Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE) <http://www.aece.org>
- CIO's EC Resource Center <http://www.cio.com/forums/ec/resources.html>
- COM (97) Iniciativa europea de comercio electrónico. Comunicación al Parlamento Europeo, el Consejo, el Comité Económico y Social y el Comité de las Regiones.
- COM (98) 586 final. Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a determinados aspectos jurídicos del comercio electrónico en el mercado interior. *CommerceNet* <http://www.commerce.net>
- CORNELLÀ, Alfons. Afectará la crisis económica al comercio electrónico?. *Extra!Net. Revista de Infonomía: La información en las organizaciones*. Mensaje 378. Recibido en IWETEL el 5/11/1998 y La Red es, o será, el mercado, según y cómo... <http://www.extra-net.net> octubre de 1998.
- EBLIDA Position Paper on the proposed Directive on the armonisation of certain aspects of copyright and related rights in the Information Society Estadísticas de Comercio-E (CommerceNet) <http://www.computerworld.com/emmerce>
- KALAKOTA, Ravi; WHINSTON, Andrew B. *Electronic Commerce: a manager's guide*. Massachusetts: Addison-Wesley, 1997
- KARE-SILVER, Michael de. *E-shock, The electronic shopping revolution: strategies for retailers and Manufacturers*. New York [etc.]: Amacom, 1999
- MCCARTHY, John C. The social impact of electronic commerce. *IEEE Communications Magazine*, september 1999, p. 53-57
- MESSERSCHMITT, David. Opportunities for electronic commerce in networking. *IEEE Communications Magazine*, september 1999, p. 95-98
- OLTRA GUTIÉRREZ, Juan Vicente. *Impacto legal de la informática en las organizaciones*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia, 1999

- SHUKRI, Wakid; BARKLEY, John; SKALL, Mark. Object retrieval and access management in electronic commerce. *IEEE Communications Magazine*, september 1999, p. 74-77
- The G7 Pilot Project*, 1998. <http://www.martech-intl.com/best2/intro.htm> (consultado en marzo de 1999)
- YESIL, Magdalena. Creating the virtual store: taking your web site from browsing to buying. New York, etc.: John Wiley & Sons, 1996

Sai@Exe: Servicio de Alerta informativa para las Bibliotecas Universitarias Andaluzas

José Navarrete Cortés

Universidad de Jaén. Biblioteca. Sección de Acceso al Documento

E-mail: sadbib@ujaen.es

Fernando Navarrete Cortés

SERMICRO

E-mail: fernav69@hotmail.com

Estudio descriptivo del proyecto Sai@Exe para el establecimiento de un servicio de alerta mediante distribución de sumarios electrónicos vía e-mail. Se analizan las actuaciones para la selección de publicaciones científicas en la Biblioteca de la Universidad de Jaén en base a técnicas bibliométricas y se exponen los fundamentos estructurales y funcionales de la aplicación que hace posible la ejecución de las tareas que implican el desarrollo de los servicios de información bibliográfica de este tipo.

Palabras clave: Servicios de Alerta / Revistas Electrónicas / Análisis de citas / Automatización de Servicios.

Creemos que la integración de los recursos de información en la biblioteca digital pasa por la adaptación de algunos de los servicios tradicionales de las bibliotecas al entorno telemático que las redes informáticas nos proporcionan. En este sentido la comunicación presentada describe los fundamentos del proyecto Sai@Exe, a través del cual se pretende establecer un nuevo modo de servicios de alerta informativa. Se trata de una aplicación desarrollada por la Sección de Acceso al Documento de la Biblioteca de la Universidad de Jaén capaz de gestionar un servicio de distribución de sumarios de publicaciones electrónicas para el establecimiento de un servicio de alerta informativa (SAI). Sai@Exe, contiene una colección de revistas electrónicas de carácter científico más referenciadas por la comunidad investigadora andaluza y pertenecientes a distintas disciplinas temáticas. Al mismo tiempo gestiona usuarios y sus preferencias ha-

Resumen

Introducción

cia las revistas ofertadas, permitiendo establecer listas de distribución de los sumarios de las revistas de interés mediante e-mail para cada usuario o grupo de éstos en el mismo momento de la publicación de los últimos números de la revistas.

Como novedad aportada se presenta el modo de obtención de la selección de las revistas científicas distribuidas, para lo que se ha utilizado análisis de citación junto con distribuciones Bradford. Por otra parte, también nos parece interesante la contribución hecha en las técnicas utilizadas para el control de algunos de los elementos de parametrización del modelo de predicción lo que nos ha llevado a la propuesta de un nuevo marco a la hora de estructurar el kardex de aquellas bases de datos que integren documentos electrónicos.

Material y Método

Las técnicas metodológicas elegidas para este estudio están basadas en la presunción de un comportamiento, por parte de los investigadores andaluces en sus hábitos profesionales, similar al demostrado por Samuel C. Bradford¹ en relación con la productividad de las revistas con respecto a un determinado tema. Creemos que la misma motivación que Bradford tuvo sobre la preocupación acerca de la duplicación de esfuerzos y la insuficiencia de la cobertura de los artículos de revistas científicas por parte de las agencias de indización, es extrapolable a la hora de tomar decisiones en la selección de las publicaciones de más interés para una comunidad científica. El modelo necesario a considerar para poder hacer la extrapolación del modelo Bradford sería prácticamente el mismo, con la única variante de contar números de citas en lugar de número de artículos. Para ello, previamente se ha realizado un análisis de cita sobre la producción científica andaluza visible en las Bases del *Institute for Scientific Information* (ISI) durante el período 1995-1999 con el objeto de averiguar las revistas más citadas. El ranking de citación ha servido para generar una dispersión por zonas de diferente densidad en cuanto a la concentración de números de referencias hechas a revistas. Es decir, determina-

¹ Bradford SC. Source of information on specific subjects. *Engineering*, 1934, n 137, p. 85-86.

ríamos una serie de zonas que recogiendo conjuntos aproximadamente iguales de referencias, necesitarían cantidades crecientes de títulos distintos. Lo relevante es que podemos hacer cálculos aproximativos para establecer el conjunto de títulos que concentren el mayor porcentaje posible de citación y con ello obtener el conjunto de revistas que conformarían la colección para el servicio de alerta propuesto. Para obtener el número necesario de revistas se ha recurrido al establecimiento del umbral resultante de la acumulación de revistas necesarias para cubrir más del 66 % de las citas totales, es decir se ha seleccionado los títulos integrantes de las zonas nuclear y primera de las curvas Bradford (Figura 1).

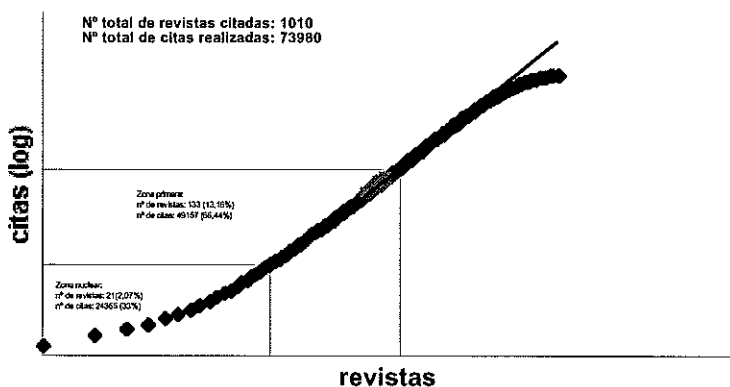


Figura 1. Curva Bradford para la selección de títulos en las disciplinas de biología

Este proceso se ha aplicado de forma independiente para cada una de las áreas temáticas seleccionadas. Dichas áreas temáticas se han obtenido mediante el establecimiento de la correspondencia de cada categoría del ISI con un área temática más amplia de otra clasificación más adecuada a los niveles de estudio propuestos. La clasificación temática elegida es la misma que la adoptada en los trabajos de Maltrás y Quintanillas²,

² Maltrás B, Quintanilla MA. Indicadores de la Producción Científica: España 1986-91. Madrid: CSIC, 1995.

que a su vez es la desarrollada por investigadores de la *Science Policy Research Unit* (SRPU), de la Universidad de Sussex. Esta clasificación permite dos niveles de agregación. El primer nivel distingue 9 grandes áreas. El segundo nivel, más específico, lo constituye 20 disciplinas las cuales integran las categorías más específicas del ISI. En nuestro estudio sólo hemos aplicado el primer nivel de esta clasificación (Agricultura y Veterinaria, Ciencias de la Tierra, Ciencias Sociales, Matemática y Computación, Química, Biología, Ciencias de la Salud, Ingeniería y Física y Astronomía)

Una vez seleccionadas las distintas listas de revistas para cada una de las áreas temáticas que participarán en el SAI, nuestro proyecto pasa a una segunda fase metodológica más alejada de las técnicas bibliométricas y más cercanas a las tareas de captura de registros en los procesos de conversiones retrospectivas. Fundamentalmente el objetivo es conseguir identificar el conjunto de revistas seleccionadas y averiguar la posible existencia de sus correspondientes versiones electrónicas, para seguidamente construir un conjunto de registros bibliográficos donde además de los datos identificativos de la publicación recoja las direcciones electrónicas donde presenten información sobre sus tablas de contenido. Para ello se han volcado registros de la base de datos *Ulrich's on Disk* de R.R. Bowker y se han importados ficheros html de diferentes websites pertenecientes a las principales editoriales con presencia en Internet. Con toda esta información se han creado métodos para poder cruzar las revistas seleccionadas mediante el Bradford y las obtenidas de las fuentes de información mencionadas, y así conseguir las «urls» pretendidas y completar la información de las revistas del SAI.

El siguiente paso fue obtener información necesaria para recopilar los datos de los investigadores en relación con sus direcciones de correo electrónico donde recibir los sumarios de las revistas de interés. El mantenimiento de este sistema se realiza de forma constante a medida que los usuarios estén dándose de alta en el servicio, y seleccionen las revistas de su interés para incluir en sus alertas.

Sai@Exe consta de dos núcleos claramente diferenciales que constituye el conjunto de la aplicación. El primero de ellos es una base de datos relacional (bbdd) denominada *Alerta*, en este caso en particular una base de datos Access versión 97. Sobre este elemento opera el segundo que es el *programa de gestión* en si, desarrollado con Visual Basic 6.0 y que se encarga tanto del mantenimiento de la base de datos, como del conjunto de operaciones a realizar para llevar acabo el SAI. «Alerta» consta de seis tablas que aglutinan el total de la información necesaria para la aplicación (Figura 2).

Estructura y funcionamiento de Sai@Exe

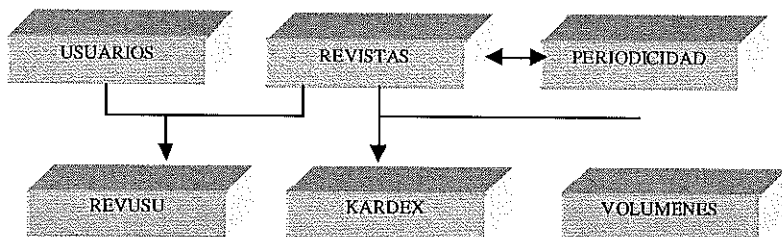


Figura 2. Estructura de la Bd/dd «Alerta»
Relaciones de las Tablas

- La tabla **Revistas** almacena toda la información bibliográfica necesaria para la descripción individual de cada una de las publicaciones, incluido la url, indispensable para localizar los sumarios en Internet.
- La tabla **Usuarios** registra cada uno de las personas ya sean individuales o colectivos a cuyas direcciones electrónicas se envían los sumarios periódicamente.
- La tabla **RevUsu** relaciona el código de revista con el código de usuario para así conocer el numero de sumarios a enviar a cada uno de los usuarios llegado el momento.
- La tabla **Periodicidad** registra todas las posibles periodicidades de cada una de las revistas así como el número de días que van desde una actualización del sumario a otra.
- La tabla **Kardex** lleva un control de cada uno de los items esperados en el transcurso de una suscripción,

conociendo así los sumarios ya distribuidos y cuales quedan por distribuir, por cada uno de los volúmenes o suscripciones vigentes en ese momento.

- La tabla **Volúmenes** reúne el conjunto de items ya publicados y distribuidos por volumen o año de suscripción completado, mantenido un histórico de los sumarios que fueron enviados.

El *Programa de Gestión* consta de una serie de interfaz que en conjunto constituye dos módulos diferenciales y unidos por medio de un menú inicial o gestor de la aplicación. Estos módulos son: *Módulo de Gestión de la Base de Datos «Alerta»* y *Módulo de Control y Envío Electrónico de Sumarios* (Figuras 3 y 4).



Figura 3. Estructura funcional del Programa de Gestión

El Módulo de Gestión de la Base de Datos *«Alerta»*, permite llevar un mantenimiento de las tablas, *Revistas, Usuarios y Periodicidad*, permitiendo:

- **Visualización global** de los registros a través de una tabla limitada en filas y columnas, cada fila constituye un registro completo y cada columna determina un campo distinto de la tabla en cuestión.
- **Añadir** nuevos registros a las tablas por medio de un formulario con asistente.
- **Edición** de los registros, permitiendo corregir o actualizar información sobre cualquier campo de las tablas, por medio de un formulario con asistente.
- **Eliminación** de los registros que no resulten validos.

Por otro lado, también gestiona y mantiene las tablas *RevUsu, Kardex, Volúmenes* consiguiendo:

- **Coherencia** en las relaciones que el bibliotecario administrador establezca entre revistas y usuarios permitiendo así una distribución de los sumarios de forma exacta.
- **Definir modelos de predicción** para la programación de las fechas de actualización
- **Alimentar los items acumulados** de forma retrospectiva, con el objeto de un posterior tratamiento de los contenidos para obtener vaciados de revistas.
- **Parametrización automática y manual** mediante formularios o asistentes para establecer perfiles de alertas personalizados, dicho de entro modo relacionar revistas con usuarios.

En el Módulo de Control y Envío Electrónico de Sumarios es donde se gestionan y desarrollan las tecnologías que hacen posible las dos funciones básicas del proyecto: *conexión automática a las páginas web* de las tablas de contenidos de las revistas; y el *envío automático por correo electrónico* de dichos sumarios.

El programa cada vez que es inicializado, comprueba la fecha del sistema, y calcula según la periodicidad y la última actualización realizada, aquellas revistas a las que corresponda un nuevo número y por tanto nuevo sumario. Una vez mostrada la lista de los títulos que deben ser actualizados, se pasa a la conexión vía web a cada una de ellas, mostrando el contenido de las páginas. Esto se consigue por medio del control *WebBrowser* de Visual Basic que permite programar este elemento como navegador de páginas web. Consiguiendo así tener dentro de la aplicación un propio navegador http.

Este Control posee una serie de propiedades, entre ellas destacar: la propiedad *Navigate*, que acompañada de un parámetro que indica la url a la que desea conectarse, establece una conexión y muestra la página en el control *WebBrowser*.

Una vez mostrada la página correspondiente, el acceso al contenido del documento html, se realiza a través del Control *Inet* y su propiedad *OpenUrl* (ejemplo A). Esto permite almacenar el contenido de la página que será distribuida a los usuarios.

`Inet1.openUrl = http://etc./etc.net.`

Permite almacenar el contenido de la página html para así poder ser distribuido a los usuarios

Ejemplo A

Por último, el envío automático por correo electrónico de las tablas de contenidos se realiza por medio de los control *MapiSession* y *MapiMessages* de Visual Basic (ejemplo B). El primero establece una conexión de correo electrónico mediante protocolo TCP/IP y el Segundo permite el envío de los mensajes.

MapiSession.SignOn	<i>Establece la conexión</i>
MapiMessages.SessionID = Mapi.SessionID	<i>prepara el mensaje por el canal abierto.</i>
MapiMessages.Compose	<i>permite componer un mensaje</i>
MapiMessages.RecipDisplayName = <u>pepe@uno.es</u>	<i>indica el destino</i>
MapiMessages.MsgNoteText = Mensaje	<i>determina el contenido del mensaje</i>
MapiMessages.AttachmentName	<i>permite anexar ficheros para ser enviados.</i>
MapiMessages.send false	<i>Envía el correo electrónico</i>
MapiSession.signoff	<i>Cierra el canal de correo abierto</i>

Ejemplo B

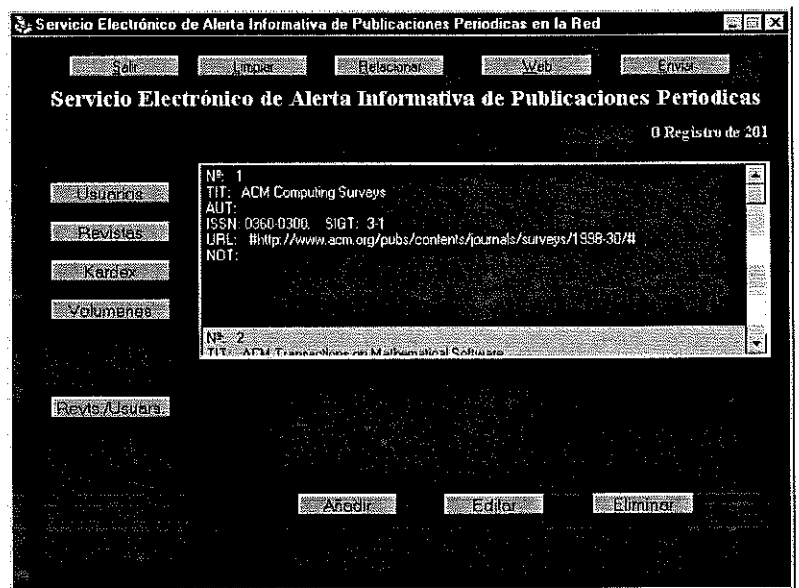


Figura 4. Aspecto de la Interfaz del Programa de Gestión, desde ésta interfaz se accede a las distintas partes y fases del programa

Evaluación de calidad de catálogos mediante el uso tests de suciedad

M^a del Pilar Ortego de Lorenzo-Cáceres

José Luis Bonal Zazo

Universidad de Extremadura. Facultad de Biblioteconomía y Documentación
C.e. portego@alcazaba.unex.es

Se analizan los tests de suciedad como método de evaluación de catálogos automatizados, con los siguientes objetivos: exponer las características de este sistema de evaluación, proponer unas pautas de aplicación y analizar las diferencias entre los distintos tipos de test de suciedad, con el fin de establecer cuál es el sistema más adecuado para medir la calidad de las bases de datos. El trabajo se completa con un ejemplo de aplicación.

Palabras clave: *Evaluación de bases de datos bibliográficas/test de suciedad.*

La tradicional división de los errores catalográficos en dos tipos¹: errores de consistencia (errores en la aplicación de las normas) y errores de precisión (errores de caracteres), exige la utilización de métodos de análisis y evaluación diferentes para conocer el nivel de calidad de una base de datos. Uno de los procedimientos empleados para la evaluación de la presencia de errores de precisión es el uso de tests de suciedad. Los tests de suciedad se basan en la búsqueda deliberada de una secuencia de palabras erróneas representativas en una base de datos, de este modo, se buscará un término mal escrito, como por ejemplo «Andaluía» en lugar de «Andalucía», con el fin de conocer la frecuencia de aparición de la forma errónea, y a partir de

¹ CHAPMAN, Ann. «Up to standard? A study of the quality of records in a shared cataloguing database». *Journal of Librarianship and Information Science*. 1994, vol. 26, n^o 4, pp. 201-210.

Resumen

Introducción

aquí intentar determinar el grado de «suciedad» de una base de datos. Paradójicamente, de este modo, los términos erróneos, se convierten en elementos de ayuda para la evaluación.

Aunque los primeros trabajos sobre el estudio de los errores mecanográficos y ortográficos en los catálogos se remontan a finales de los años 70², ha sido durante la década de los noventa cuando se ha producido el desarrollo de los tests de suciedad como método de evaluación de catálogos. En 1991 Jeffrey Beall planteó la posibilidad de utilizar una relación de 10 palabras mal escritas en diferentes bases de datos documentales con la finalidad de probar su calidad, Beall propuso la utilización de las palabras: *february, Guatamala, mission, goverment, Fransisco, grammer, recieve, wensday, seperate y conditons*. Aunque su aplicación inicial sobre el catálogo de la Biblioteca del Congreso resultó fallido, su utilización posterior para evaluar las bases de datos de DIALOG demostró la utilidad del sistema³.

El test de Beall fue perfeccionado por Jim Dwyer. Dwyer parte del mismo procedimiento de Beall, pero con una diferencia significativa: propone determinar además del número de palabras erróneas, el número de palabras correctas existentes por cada palabra errónea, con el objetivo de establecer en términos relativos el n^º de palabras erróneas/n^º de palabras escritas correctamente⁴.

En 1994, a partir de las experiencias de Beall y de Dwyer, Pamela Cahn modificó el procedimiento de búsqueda, truncando los términos erróneos con la finalidad de aumentar la búsqueda, y de este modo detectar el mayor número posible de palabras mal escritas. El método exigía, sin embargo, un análisis exhaustivo de los términos erróneos en su contexto, con el objeto de determinar en qué medida el truncamiento

² BOURNE, Charles P. «Frequency and impact of spelling errors in bibliographic Data Bases». *Information processing & management*. 1977, 13, n^º 1, pp. 1-12.

³ Cit. por: CAHN, Pamela. «Testing database quality». *Database*. 1994, febrero, p. 24

⁴ DWYER, Jim. «The cataloger's «invisible college» at work: the case of the dirty database test. *Cataloging & Classification Quarterly*. 1991, vol. 14, n^º 1, p. 75-82.

había ayudado a recuperar el término mal escrito o si, por el contrario, eran términos correctos, dado que el uso del truncamiento podía ayudar a recuperar palabras correctas⁵.

La misma autora, sin embargo, propuso una variante de su método: la búsqueda de todas las formas posibles de errores que podían aparecer asociados a una palabra mediante el operador «o» (por ejemplo, los errores asociados a la palabra «management» son «managemement», «managemeh»...). Cahn mejoró el análisis de los resultados, mediante la utilización de varias medidas de valoración complementarias: 1) el campo de localización del error, 2) el carácter del error, es decir, si era la única vez que aparecía esa palabra en el registro o si, por el contrario, la palabra aparecía varias veces, y alguna de ellas de forma correcta, de tal manera que la recuperación estuviera garantizada⁶. La autora propuso también el análisis del tamaño de la base de datos, con el fin de comprobar si existía algún tipo de relación entre el número de errores y el tamaño de la base de datos⁷. El modelo de Pamela Cahn ha sido utilizado posteriormente por autoras como Barbara Nichols Randall, quien ha aplicado el mismo método, adaptándolo al análisis comparativo de varios catálogos de bibliotecas universitarias⁸.

Siguiendo los modelos propuestos por Beall, Dwyer y Cahn el trabajo se ha desarrollado en las siguientes fases:

Metodología

1. Selección de los términos erróneos necesarios para ser usados en el test. Siguiendo las pautas de Dwyer, se han seleccionado cuatro tipos de términos: nombres propios de lugares, nombres propios de personas, nombres de términos relacionados con la descripción bibliográfica y otros nombres comunes, todos ellos caracterizados por ser palabras con riesgo potencial de permutación y supresión de caracteres. Los térmi-

⁵ CAHN, Pamela. «Testing database quality»..., loc. cit., p. 23-30

⁶ Ibídem, p. 26-27

⁷ Ibídem

⁸ NICHOLS RANDALL, Barbara. «Spelling errors in the Database: shadow or substance». *Library resources & Technical Services*. 1999, vol. 43, n^o 3, p. 161-169.

nos elegidos han sido *Barcelon*, *Ministeriode*, *Rodriguez*, *coleccion*, *medician*, *diccionario*, *universida*, y *commemoración*. Para la selección, se ha optado por buscar los términos correctos en la base de datos de Bibliografía Española⁹ y recuperar, a través del índice, todos aquellos términos erróneos relacionados, seleccionando, entre éstos, aquél que apareciera un mayor número de veces; por ejemplo, para seleccionar el término «*coleccion*», se buscó el término correcto, «*coleccion*» y a partir de éste fueron buscados todos los términos erróneos asociados (*coleccion* (6), *coleccion* (1), *coleccion* (1), *coleccion* (1), *coleccion* (1), *coleccion* (2), *coleccion* (1), *coleccion* (1), *coleccion* (6), *coleccion* (2), *coleccion* (27), *coleccion* (1), *coleccion* (1)). De las doce formas posibles recuperadas se seleccionó *coleccion*, por ser aquella que aparecía con más frecuencia.

2. Búsqueda del número de términos erróneos. Tras la selección de los términos se ha realizado su búsqueda en los catálogos de bibliotecas públicas de las comunidades Autónomas de Andalucía, Castilla y León y Aragón, así como en la propia Bibliografía Nacional Española, con la finalidad de obtener los valores reales y porcentuales apropiados. La búsqueda se ha completado con un análisis del contexto en que se encontraba cada término, dado que algunos de los términos seleccionados podían ser correctos, por ejemplo: «*diccionario*» (término aceptado en gallego y portugués) o «*Barcelon*» (término existente como apellido). Además del contexto de cada término se ha analizado también el área de la descripción bibliográfica en que se encontraba, con el objeto de intentar determinar las áreas con mayor riesgo de error.

3. Unificación de datos. A fin de comparar los datos resultantes del análisis de los distintos catálogos ha sido necesario reducirlos a unos valores relativos comparables entre sí, aunque también se proporcionan los valores absolutos. Siguiendo el modelo de Dwyer se ha obtenido la tasa: n° de palabras erróneas/ n° de palabras similares bien escritas, por mil.

⁹ BIBLIOTECA NACIONAL (España). *Bibliografía Nacional Española*. [Cd rom]. Madrid: Biblioteca Nacional, 1998. Disco 22, junio de 1998.

4. Análisis de resultados. El análisis de los resultados se ha centrado en cuatro aspectos: 1) el estudio comparativo de las tasas de error de los catálogos de las tres Bibliotecas públicas analizadas; 2) el análisis comparado entre la media de errores existentes en los catálogos de las Bibliotecas públicas y la Bibliografía española; 3) el análisis de las áreas de la descripción bibliográfica en las que han sido detectados los errores; y 4) el estudio comparado entre el test de Dwyer (basado en un solo término erróneo) y el test de Pamela Cahn (basado en el estudio de todos los términos erróneos variantes de una palabra) sobre la misma base de datos, la de Bibliografía española.

Por lo que respecta al porcentaje de errores por catálogos de bibliotecas públicas, de las tres comunidades autónomas analizadas es la comunidad aragonesa la que parece tener un porcentaje superior respecto al resto (53,05 por mil, frente al 49,2 por mil de Castilla y León y al 29,5 por mil de Andalucía). Sin embargo, hay que advertir que existe un elemento distorsionador, dado que entre los términos del test se encuentra una palabra con un índice de frecuencia muy bajo, pero con un alto índice de error (*commemoración*). La utilización de este término altera los resultados hasta tal punto que suprimiendo la palabra, los resultados generales se reducen notablemente (Andalucía: 4,52 por mil; Aragón: 3,05 por mil; Castilla y León: 2,31 por mil).

En cuanto a la relación entre el número de errores en los catálogos de las bibliotecas públicas y los errores de la Bibliografía Nacional Española, aunque existe una diferencia significativa entre ambos (43,95 por mil en las Bibliotecas públicas; y 49,8 por mil en la Bibliografía Nacional), ésta se encuentra directamente relacionada con el número de palabras correctas existentes en ambas bases de datos, mucho mayor en el caso de la Bibliografía Nacional Española (320.346 formas bien escritas de las 8 palabras analizadas en Bibliografía Española, frente a 193.836 palabras correctas en los catálogos de las bibliotecas públicas).

Resultados

Términos erróneos	Catálogos de Bibliotecas públicas								B. Española	
	Andalucía		Aragón		Castilla-León		Media		Absoluto	X 1000
	Absoluto	X 1000	Absoluto	X 1000	Absoluto	X 1000	Absoluta	Relativa		
Barcelon	18	0,225	32	0,54	66	0,22	33,6	0,3283	23	0,117
Ministeriode	5	1,47	0	0	1	0,075	2	0,515	15	1,28
Rodríguez	1	0,20	1	0,40	9	0,57	3,6	0,39	4	0,33
Colección	13	1,43	6	0,76	24	0,81	14,3	1	26	0,46
Medician	0	0	0	0	1	0,20	0,33	0,066	1	0,189
Diccionario	3	1,02	2	1,15	1	0,119	2	0,763	4	0,877
Universida	2	0,23	1	0,20	7	0,319	3,33	0,749	9	0,265
Commemoración	1	25	2	50	7	46,97	3,33	40,656	5	46,29
<i>Total</i>	43	29,52	44	53,05	116	49,283	64,79	43,95	87	49,898

Tabla 1. Datos absolutos y relativos

El análisis de la distribución de errores por las áreas de la descripción proporciona resultados significativos: las áreas con mayor número de errores son, de mayor a menor: el área de publicación (54,48% errores), el área de serie (22,41% errores), el área de título y mención de responsabilidad (15,86% errores) y el área de notas (4,82% errores). La existencia de un número tan elevado de errores en el área de publicación se debe a la ausencia de mecanismos de control de entrada de nombres geográficos y de editoriales de forma normalizada. El área de serie, en cambio, pese a ser uno de los puntos de acceso sometido a control de autoridades en el registro de encabezamientos secundarios, tanto en las Bibliotecas públicas como en la Bibliografía Nacional Española, presenta un porcentaje excesivamente elevado de errores, debido a la falta de control en el cuerpo de la descripción bibliográfica, superior incluso a otras áreas con mayor riesgo de error, tales como la de título y mención de responsabilidad y la de notas.

Frente a las áreas de la descripción con mayor número de errores, las áreas y elementos con menor número de errores son las de edición, descripción física, encabezamiento principal y encabezamientos secundarios, las dos primeras por ser aquéllas que cuentan con menor número de palabras y los dos últimos, los puntos de acceso, por ser los elementos sujetos a mayor control normativo y técnico. De este modo, se garantiza el acceso a los registros por los puntos de acceso tradicionales.

Área	Andalucía	Aragón	Castilla-León	B. Española	Total
Punto de acceso principal			3		3
Título y mención de responsabilidad	3	3	11	29	46
Edición	1				1
Publicación	26	33	68	31	158
Descripción física	1				1
Serie	11	5	25	24	65
Notas	1	2	8	3	14
ISBN					0
Encabezamientos secundarios		1			1
Fuente de publicación			1		1
Total	43	44	116	87	

Tabla 2. Distribución de errores por áreas

Pese a que el test de Dwyer es significativo, dado que proporciona datos uniformes sobre un término erróneo en las distintas bases de datos analizadas, la utilización del método B) de Pamela Cahn presenta algunas ventajas. En primer lugar, mejora notablemente la representatividad de los errores al disminuir la distorsión que puede provocar un número muy elevado de errores en una palabra determinada (tal como ocurre con la palabra *conmemoración*) (v. tabla 3). Además aumenta la representatividad de los posibles tipos de errores que puede experimentar una palabra (permutación, supresión de espacios, omisión, sustitución, repetición de letras, inserción de letras, e inserción de espacios en blanco): mientras que con el test de Dwyer simplemente se representa un tipo de error (omisión -*Barcelon* (23 casos), *Rodrigue* (4 casos), *coleccion* (27 casos), *dicionario* (23 casos), *universida* (17 casos)-, supresión de espacio -*Ministeriode* (15 casos)-, permutación -*medician* (1 caso)-, y sustitución -*commemoración* (5 casos)-), con el test B de Pamela Cahn aumenta la representación de los tipos de errores para las mismas palabras (permutación -28 casos-, omisión -191 casos-, sustitución -130 casos-, repetición de letras -23 casos-, inserción de letras -38 casos-, y supresión de espacios en blanco -15 casos-).

Palabra seleccionada	Nº total de palabras bien escritas	Valores sobre una palabra errónea (Test de Dwyer)			Valores sobre todas las palabras erróneas (Test B de Pamela Cahn)		
		Palabra errónea seleccionada - Frecuencia	Nº de errores por cada 1000 palabras correctas	Porcentaje sobre el nº total de errores por mil	Nº total de palabras erróneas	Nº total de palabras erróneas por cada mil palabras correctas	Porcentaje sobre el nº total de palabras erróneas por mil
Barcelona	196.517	<i>Barrelon</i> 23	0,117	0,23%	127	0,646	0,75%
Ministerio	11.647	<i>Ministerio de</i> 15	1,287	2,53%	34	2,919	3,41%
Rodríguez	11.999	<i>Rodríguez</i> 4	0,333	0,65%	71	5,917	6,91%
Colección	56.341	<i>Colección</i> 26	0,461	0,907%	50	0,887	1,36%
Medicina	5280	<i>Medician</i> 1	1,189	2,33%	9	1,704	1,99%
Diccionario	4.557	<i>Diccionario</i> 4	0,877	1,72%	27	5,924	6,921%
Universidad	33.897	<i>Universida</i> 9	0,265	0,52%	94	2,773	3,24%
Commemoración	108	<i>Commemoración</i> 5	46,29	91,08%	7	64,814	75,73%
<i>Total</i>			50,82			85,584	

Tabla 3. Datos comparativos de los tests Dwyer/Cahn aplicados a la misma base de datos: Bibliografía Española en CD-ROM

Conclusión

Aunque los tres métodos descritos son apropiados para la evaluación de la calidad de los catálogos, es el de Cahn el más completo, debido a que parte de la experiencia de los otros dos procedimientos, completándolos, y proporcionando datos más amplios, más correctos, y representativos de los diferentes tipos de errores posibles. No obstante, se trata de un procedimiento apropiado, exclusivamente, para el análisis y evaluación de los errores de precisión.

En cualquier caso, pese a las diferencias existentes entre los distintos métodos de test de suciedad, las fases de aplicación son comunes a todos ellos, independientemente de que se profundice más o menos en su estudio: selección de los términos erróneos, búsqueda de los mismos, unificación de datos y análisis de éstos.

El acceso a bases de datos en red en la Biblioteca Universitaria de Almería

José F. Pérez Sánchez
Biblioteca Universitaria de Almería
Sección de Documentación
jfsanche@ualm.es

La participación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de los servicios bibliotecarios han introducido importantes modificaciones sobre la forma de entenderlos, de forma que al tiempo de proporcionarnos un soporte para su desarrollo nos han permitido redefinirlos en torno a nuevos conceptos. Un ejemplo de esta transformación es el proyecto iniciado en el 1996 en la Biblioteca Universitaria de Almería que permite el acceso de sus bases de datos a través de la red de nuestra Universidad. El desarrollo de este proyecto se ha ejecutado mediante la utilización de una serie de sistemas que lo hicieran posible, hasta llegar a un momento actual en el que las prestaciones que éstos nos ofrecen nos han permitido culminarlo con éxito.

Palabras clave: Bibliotecas Universitarias, servicio de referencia e información bibliográfica, bases de datos, Intranet, Intranet.

La evolución sufrida en la última década por las bibliotecas universitarias ha sido en parte el fruto de una profunda modificación en la concepción de los servicios que esta debe ofrecer y sobre el papel que les corresponde jugar en el seno de sus organizaciones. Este nuevo concepto nos ha llevado a la distribución de nuestros servicios a través de las redes de telecomunicación, a orientarlos más que nunca al usuario y a definir nuestra actuación respecto a éstos ya no como una intermediación que implique una actuación directa en la interacción entre nuestros usuarios y los recursos que gestionamos sino como una actuación dinamizadora del uso de estos últimos en el que

Resumen

Introducción

se capacite a los primeros para una gestión eficiente de sus propias necesidades de información. Todo ello apoyado en las posibilidades que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación nos ofrecen en el desarrollo de estos servicios.

En este nuevo marco, el primer proyecto que se inició en la Biblioteca Universitaria de Almería fue la distribución del servicio de acceso a bases de datos a través de la red de nuestra Universidad. Básicamente el objetivo del proyecto podría definirse de una manera muy sencilla: permitir que cualquiera de las bases de datos accesibles desde nuestra Universidad lo fuera para cualquier usuario desde cualquier ordenador integrado en la red de la misma. Este proyecto así definido perseguía a través de este objetivo una serie de ventajas directas para el usuario que eran muy evidentes, ampliación de las horas de servicio, ampliación de su uso, multiplicación de los puntos de acceso con lo que se optimiza el uso de los puestos de consulta de la propia Biblioteca, etc. pero supuso además la ocasión de realizar un análisis de los elementos implicados en este servicio a la vez que una redefinición de los mismos en función de un nuevo concepto de servicio que se pretendía implantar.

El modelo de acceso a bases de datos en el momento de iniciar este proyecto en nuestra Universidad era un modelo híbrido en el que coexistían una colección de bases de datos propias adquiridas con cargo a los presupuestos de nuestra Biblioteca e instaladas en modo local en nuestra Sección de Documentación y otra colección de bases de datos puestas a disposición de las universidades andaluzas por el Centro Informático y Científico de Andalucía (CICA) accesibles en red desde hacía algunos años. Esto venía a significar que de parte de algunos de nuestros usuarios ya existía una experiencia previa en el uso de estos recursos, y de la nuestra que existía también una experiencia en materia en la gestión de estos recursos, especialmente en las tareas de difusión y a través de una programación de cursos de formación de usuarios que tenían por objeto estas bases de datos. Finalmente exigía que el desarrollo de nuestra red de bases de datos fuese capaz de integrar en un único sistema todos los recursos accesibles desde nuestra Universidad independientemente de su ubicación institucional, al que se dotara de unos procedimientos homogéneos de acceso y en lo posible de consulta.

Tradicionalmente se había entendido que el usuario principal de este tipo de servicios debía ser el personal docente e investigador de nuestra Universidad, lo que venía a traducir un concepto que definía un servicio orientado a una necesidad pre-determinada. A partir de este momento se define un modelo de usuario mucho más amplio, es evidente que la información será un elemento fundamental en el desarrollo de las actividades de todos los estamentos de nuestra universidad, que debe ser fundamental para el personal docente e investigador, pero que lo será también para la propia administración de la Universidad y que en mayor medida debe integrarse en los procesos de formación de los alumnos de primer y segundo ciclo, adquiriendo para éstos además un valor añadido especialmente importante por cuanto más allá del propio valor instrumental para el desarrollo de sus estudios se constituye como un elemento formador en nuevas tecnologías de la información, por lo demás no asumido por los planes de estudios de casi ninguno de los estudios impartidos en nuestra Universidad.

Este modelo supone un concepto mucho más dinámico en el estudio de nuestros usuarios, que en el reconocimiento de la pluralidad de éstos asume también la pluralidad de sus necesidades, que estas serán cambiantes y se irán generando en la medida en que éstas evolucionen o vayamos incorporando a nuestro servicio nuevos tipos de usuario. Esta pluralidad se manifestará además en otros condicionantes de uso, la propia capacidad de acceso a determinados puntos de consulta, su formación previa, etc. que debemos considerar en el diseño de nuestros servicios.

La deslocalización de nuestros servicios hace ahora que nuestro usuario no lo sea de forma presencial, lo que elimina las vías de información y comunicación que en ambos sentidos se establecían entre nosotros y nuestros usuarios. Esta nueva situación nos obliga a establecer unos nuevos canales de información estable fundamentadas en la creación de un sistema informativo a través de nuestras páginas web en las que se ofrezca de forma completa y actualizada toda aquella información sensible para uso de estos servicios y que incluye información sobre la propia definición de los servicios que ofrecemos, los recursos que gestionamos, las condiciones de acceso, el mate-

rial formativo de apoyo al uso de los mimos, etc. Además de un sistema de alerta sobre las novedades puntuales producidas en cualquiera de estos aspectos que afectan a este servicio, a través de listas de correo electrónico.

Define a su vez un nuevo modelo de uso en el que al hacer responsable al usuario de sus propias tareas de información se imponen unas necesidades de formación que le permitan ser autosuficiente en la gestión de las mismas, capacitándolo en las habilidades que le permitan la evaluación y selección de los recursos que le resultan relevantes de cuantos les ofrecemos, para posteriormente poder obtener de los mismos unos resultados ajustados a sus necesidades.

La colección

La implantación de un modelo distribuido de acceso a bases de datos ha tenido una serie de consecuencias para el propio desarrollo de nuestra colección. Algunas de ellas referidas a la disponibilidad presupuestaria, hay que considerar que los costes directos de adquisición serán mucho más elevados y estarán en función del número de licencias de uso, los referidos a la selección en los que la posibilidad de proporcionar un acceso en red es un elemento de evaluación para su selección muy importante y que no todos los productores tienen resuelto, etc.

Pero más importante que esto es que nos permite entender y hacer entender a nuestros usuarios nuestra colección de una manera diferente. El modelo tradicional de gestión de bases de datos accesibles en modo local tiende a entender de forma individualizada cada una de ellas, la posibilidad de establecer a formas de acceso diferido y especialmente establecer sistemas de acceso a través de web nos permite gestionarlo de forma que podamos construir de una forma más eficaz un sistema de información en el que hagamos comprender a nuestros usuarios que cada una de sus necesidades puede ser atendida a través de varios de los recursos que les ofrecemos, de forma que cada uno de los recursos se integra con otros que les son complementarios. Y en nuestro caso específico que se consideren de forma homogénea las bases de datos adquiridas por nuestra propia Biblioteca, las accesibles a través del CICA o aquellas disponibles de forma libre a través de Internet.

La definición de un sistema distribuido de acceso a bases de datos supone que los puestos de consulta a través de los que el acceso se va a hacer posible serán muy variados. El parque informático de nuestra Universidad incluye una amplísima tipología de ordenadores con capacidades muy distintas, que utilizan sistemas operativos diversos, será por tanto importante disponer de sistemas de acceso suficientemente flexibles que de forma homogénea y transparente permitan el uso desde plataformas diversas.

Un último elemento fundamental en el desarrollo de este proyecto ha sido la propia disponibilidad de sistemas que nos permitieran hacerlo real. La implantación de este modelo fundamentalmente implica la gestión de unos recursos en soporte digital (CD-ROM, DVD principalmente) con la posibilidad de su distribución a través de redes telemáticas en las que hay que considerar unas capacidades básicas de control de acceso, control de licencias de uso, plataformas de acceso, etc. lo que implica unas importantes tareas de administración del sistema. En el momento de iniciar este proceso no existían en el mercado productos comerciales que soportaran este tipo de funciones por lo que tuvimos que recurrir al desarrollo de sistemas propios (en nuestro caso la adaptación de los desarrollados por el CICA) utilizando las prestaciones que para este fin nos podían ofrecer productos no específicos, que posteriormente se han ido sustituyendo por nuevos sistemas en la medida en que éstos incrementan las prestaciones de los anteriores.

En buena medida puede decirse que el desarrollo que ha seguido la instalación en red de las bases de datos en nuestra Universidad puede hacerse en función de estos sistemas que hemos ido utilizando.

En Diciembre de 1996 se instalan las primeras bases de datos para su acceso en red en nuestra Universidad. Se comenzó con las bases de datos de Legislación y Jurisprudencia de Aranzadi a las que se permitía un acceso vía telnet. Este sistema que adaptaba un desarrollo del CICA nos permitió empezar a andar, pero planteaba una serie de condicionantes que hoy entendemos como graves inconvenientes: controlaba el acceso a través de palabra clave, sólo permitía la instalación de ba-

Condicionantes técnicos

Evolución de los sistemas de acceso

ses de datos que corriesen sobre MS-DOS lo que limitaba considerablemente la amigabilidad y las capacidades de recuperación de estas bases de datos, sólo permitía opciones de salida en formato texto y sólo a través de una cuenta de correo.

En 1997 empezamos a utilizar la red de Microsoft para la instalación de nuevas bases de datos. Esto nos permitió acceder en entornos Windows mucho más amigables, pero dificultaba su acceso a ordenadores con sistemas operativos distintos a Windows o anteriores a Windows95; obligaba a ejecutar sobre cada ordenador el programa de instalación de cada base de datos, con lo que requería un mantenimiento individualizado de cada base de datos sobre cada ordenador desde el que se iniciase la consulta y su rendimiento estaba por tanto muy determinado por las propias capacidades de éste.

También en este mismo año empezamos a instalar las primeras bases de datos adquiridas a Silverplatter sobre ERL (Electronic Reference Library). ERL es un software gratuito específicamente diseñado por Silverplatter para la gestión en red de sus bases de datos que utiliza una arquitectura cliente servidor para una amplia gama de servidores, acceso a través de diversos entornos de red y permite el acceso desde múltiples plataformas, incluye un sistema de interrogación (Webspirs) muy completo y flexible y que ha ido evolucionando en versiones posteriores incluyendo nuevas prestaciones como acceso a fondos locales, enlaces a textos completos, enlaces a servicios de acceso al documento, servicio de difusión selectiva de la información, etc.

En 1999 contratamos las primeras bases de datos directamente en línea, en el momento en las que condiciones de conexión a servidores externos a nuestra universidad pudieron garantizarse en unas condiciones de accesibilidad y velocidad suficientes. Esta forma de acceso ofrece la ventaja fundamental de ofrecer una información puntualmente actualizada y eliminar las costosas tareas de mantenimiento.

En este mismo año empezamos a instalar nuestras bases de datos sobre Metaframe. Metaframe es un software de sistema servidor para entornos Window NT desarrollado por Citrix y distribuido en España por varias empresas. Fundamentalmente nos permite distribuir nuestras bases de datos en entorno

Windows a una amplia gama de plataformas aunque no usen este sistema operativo sin necesidad de mantenimiento sobre los ordenadores locales y minimizando mucho las capacidades requeridas por éstos.

En la actualidad en nuestro sistema de acceso a bases de datos en red sólo quedan mínimas pervivencias de sistemas anteriores, quedando unificado en torno a dos sistemas de acceso, Metaframe y ERL, salvedad hecha de aquellas que son accesibles directamente en línea vía Web.

Con esto finalmente hemos conseguido una importante mejora en la usabilidad de nuestras bases de datos, a través fundamentalmente de una transparencia y homogeneidad en la accesibilidad a las mismas que queda concretada en los siguientes aspectos:

Facilitar el acceso

En ocasiones el acceso a las bases de datos ha necesitado de una serie de pequeñas manipulaciones o del uso de determinados instrumentos para su ejecución. Esto que parece tan sencillo (usar ftp, descargar un fichero, instalar un fichero ejecutable, crear un icono, etc) ha supuesto un obstáculo real para usuarios poco avezados, especialmente si estas deben repetirse para cada base de datos que se desea consultar.

Tanto Metaframe como ERL permiten un acceso inmediato, totalmente transparente al usuario, gestionado a través del control de direcciones IP autorizadas, sin necesidad de claves de acceso o pasos previos. El acceso a las bases de datos instaladas sobre ERL no requiere ninguna actuación previa sobre el ordenador del usuario final y a través de Metaframe sólo necesita la descarga y ejecución de un único cliente que servirá para la consulta de cualquier base de datos instalada sobre este sistema.

Integración de los sistemas de acceso

En esta evolución en los sistemas de acceso nos hemos encontrado en ocasiones con la necesidad de contar con diver-

Consecuciones del proyecto

sas formas de acceso ya que no todos los sistemas soportaban la instalación de todas las bases de datos, situación agravada además por cuanto contamos con el acceso a bases de datos instaladas en servidores de instituciones también diferentes que han requerido, aún utilizando un mismo sistema de acceso, utilizar vías distintas en función del titular de las mismas.

Metaframe permite ofrecer soporte a una amplia gama de bases de datos y por otra parte la instalación de sus clientes será suficiente para la conexión a aquellas sobre cualquier otro servidor independientemente de su ubicación. ERL permite asimismo integrar en un mismo acceso bases de datos instaladas sobre servidores distintos.

En esta situación sí podemos realmente integrar todos nuestros recursos bajo un concepto de capacidad de acceso, más allá de la propia titularidad formal de los recursos, haciendo de ellos un uso homogéneo y transparente al usuario. Este tipo de prestaciones son fundamentales en cuanto los procesos de cooperación a través de programas de adquisición compartida o consorciada de estos recursos están cobrando gran importancia.

Integración de los sistemas de recuperación

Uno de los problemas que plantea la gestión de una colección medianamente amplia de bases de datos es el hecho de la multiplicidad de interfaces de búsqueda que aún basadas en sistemas de recuperación más o menos parecidos obliga al usuario a un conocimiento individualizado de cada uno de ellos y a las bibliotecas a multiplicar sus esfuerzos en elaboración de guías de uso y en general de las tareas de formación de usuarios. Las bases de datos de SilverPlatter accesibles a través de ERL incorporan para la recuperación de información Webspirs que además de una serie de capacidades compartidas por otros sistemas permite la posibilidad de búsqueda simultánea sobre todas las bases de datos integradas en él, configurando un sistema de información mucho más amplio, de mayor potencia que permite sumar las capacidades informativas de bases de datos complementarias.

Integrar el acceso a través de un entorno web

El web ha devenido en la forma más eficiente de mantener una vía de información y comunicación continuada con nuestros usuarios, a través de nuestras páginas hemos pretendido construir un sistema de información a través del que ofrecemos información sobre nuestros servicios, en él podrá en-

contrar información sobre las bases de datos de que disponemos, encontrar instrumentos de ayuda a su uso, etc. Pero no siempre ha sido posible permitir un acceso directo a través del mismo, ya que algunos sistemas de acceso implicaban una instalación individualizada en cada ordenador conectado a la red que hacía que obligaba a cada usuario a gestionar su propios mecanismos de acceso. A partir de este momento podemos integrar la consulta de todas nuestras bases de datos a través de un único punto de acceso en nuestras páginas web.

El parque informático de la Universidad de Almería es muy heterogéneo, en él coexisten de muy distintas capacidades, que utilizan sistemas operativos distintos. Algunos de ellos estaban imposibilitados para acceder a las bases de datos instaladas sobre algunos de los sistemas de acceso anteriormente usados. Tanto ERL como Metaframe permiten el acceso desde una amplia variedad de plataformas.

En este último año el concepto de red se ha ampliado en nuestra Universidad tras el establecimiento de un Servicio de Acceso Remoto a sus servidores para los miembros de la misma. Esta opción amplía el concepto de Campus que hasta ahora hemos utilizado para hablar de un concepto más amplio, no geográficamente limitado, que llega hasta donde llegue Internet.

Biblioteca Universitaria de Almería: <http://www.ualm.es/Universidad/Biblioteca/>

Centro Informático Científico de Andalucía: <http://www.cica.es>

Citrix: <http://ww.citrix.com>

SilverPlatter: <http://www.silverplatter.com>

**Permitir el
acceso a todos
los ordenadores
conectados a la
red de la
Universidad**

Direcciones

Bibliografía

- BEUMALA, A. [et al.]. Los servicios de información y referencia en el contexto de la biblioteca universitaria actual. En: *Revista Española de Documentación Científica*, 1997, vol.20, nº 1, p. 25-38
- BOTÓN MUÑOZ, M^a P; MURILLO FERNÁNDEZ, Rafael. En: *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* (9^a.1996.Granada). Granada: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1996, p. 149-161
- DUARTE ABOS, Gema. Nuevos retos de futuro y bibliotecas universitarias. En *Jornadas Andaluzas de Documentación* (2^a.Granada.1999). Granada: Asociación Andaluza de Documentalistas, 1999, p. 51-61
- GARCÍA, Consol. Evolución del acceso a bases de datos y valores añadidos. En: *Jornadas Españolas de Documentación* (6^a.1998.Valencia). Valencia: FESABID, 1998, p.303-312
- GARCÍA DEL TORO, M^a Ángeles; GARCÍA AVOLIO, José L. Bases de datos en CD-ROM: monopuesto versus red: comentarios y experiencias en un entorno universitario. En *Jornades Catalanes de Documentació* (6^a. 1997. Barcelona). Barcelona: SOCADI, COBCD, 1997, p. 413-417
- HEREDIA SÁNCHEZ, Fernando; OTERO MARTÍNEZ, M^a Angeles. Bases de datos instaladas en red en la Universidad de Málaga: gestión y perspectivas de futuro. En: *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* (9^a. 1996. Granada). Granada: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1996, p. 260-269
- RODRÍQUEZ GAIRÍN, Josep Manuel; Serrano Muñoz, Jordi. El Web como mitjà d'estructuració i distribució d'informació bibliotecaria. En: *Jornades catalanes de Documentació* (5.1995. Barcelona). Barcelona: SOCADI, 1995, p.539-548
- SÁNCHEZ HERNÁNDEZ, María F. CD-ROM y redes informáticas. En: *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* (9^a.1996.Granada). Granada: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1996, p. 485-491.

Posibilidades de la gestión de información de prensa en entornos digitales para bibliotecas

Lucia Periago García

Universidad de Murcia.
e-mail: lucia_periago@yahoo.com

Juan Carlos García Gómez

Universidad de Murcia. Servicio de Información Universitario.
e-mail: gamo@um.es

José Luis González Olivares

Biblioteca Pública Municipal de Jumilla
e-mail: jlolivares@serconet.com

Se estudia la gestión de información dentro de entornos digitales de la prensa escrita y su aplicación en bibliotecas, a partir de un sistema centrado en una base de datos de prensa a texto completo, lo que permite ofrecer servicios de valor añadido como un boletín de resúmenes en el web, el envío de este boletín por correo electrónico o la búsqueda retrospectiva en la base de datos. Con estos servicios el usuario puede acceder fácil y rápidamente a esta información sin que ello suponga un trabajo complicado y costoso para la biblioteca.

Palabras clave: *Gestión de Información, Bases de Datos, Prensa, Documentación Periodística, Acceso a la Información.*

No resulta demasiado difícil observar la importancia que tiene en la actualidad el acceso a la información, no sólo a aquella específica y científica útil para nuestro trabajo profesional, sino a la de tipo general que nos pone al día en cualquier aspecto de la actualidad, es decir, la que nos llega a través de la prensa. En muchas ocasiones no somos conscientes de la cantidad de

Resumen

Introducción

(*) Para la presentación de esta comunicación será preciso disponer de ordenador con PowerPoint y cañón proyector.

información que recibimos diariamente por medio de la prensa, en concreto de la prensa escrita, y por lo tanto tampoco somos conscientes de la importancia del acceso a dicho volumen informativo en esta sociedad actual llamada de la información.

En este marco, que asigna un papel preeminente a las bibliotecas dentro de la sociedad de la información, podríamos enmarcar las funciones consideradas como destacadas para las bibliotecas públicas en el comunicado de Lovaina¹, posteriormente apoyadas por la Declaración de Copenhague² en las que en relación a democracia y ciudadanía se afirma que «las bibliotecas públicas ofrecen una oportunidad estratégica para incrementar la calidad de vida y las posibilidades democráticas de los ciudadanos de la Sociedad de la Información, proporcionando un acceso libre e igualitario a una información de alta calidad», así como en cuanto a desarrollo económico y social «las bibliotecas públicas apoyan el crecimiento de las comunidades prestando servicios de información diseñados para satisfacer las necesidades locales. Estos servicios son importantes para reducir las disparidades entre los ciudadanos europeos ricos y pobres en información.»

El avance de las tecnologías de la información que estamos viviendo debe ofrecer nuevas vías para hacer posible que podamos hacer llegar a nuestros usuarios las noticias de prensa de una manera rápida, fácil y ordenada.

Hasta ahora la gestión de la información de prensa, no sólo en entornos bibliotecarios sino en la gran parte de instituciones y empresas, se ha llevado a cabo, y se sigue llevando, de forma manual, dando lugar a los llamados dossiers de recortes de prensa, realizados con fotocopias de las noticias recortadas de los periódicos, produciendo un gasto innecesario de papel, tiempo y recursos humanos.

¹ *PÚBLICA. The concerted Action for Public Libraries.* El comunicado de Lovaina. [en línea]. Agosto, 1998. <<http://www.croydon.gov.uk/publica/spacomm.htm>> [consulta: 22/3/2000].

² *Algo para todos: las bibliotecas públicas y la Sociedad de la Información.* Declaración de Copenhague [en línea]. Publicado En: Correo bibliotecario. Nº. 37. Noviembre 1999. <<http://www.bcl.uva.es/correo/Correo37/Alcance37.html>> [consulta: 22/3/2000].

Un paso hacia adelante se ha observado en la creación, por parte de determinadas empresas, de una pequeña base de datos de noticias de prensa referentes a dicha empresa o institución, en las que el fondo de la base de datos está formado por el resumen de la noticia, unos datos de referencia mínimos para su identificación y unos pocos descriptores.

En este trabajo tratamos de mostrar algunas posibilidades de aplicación de las tecnologías de la información a la gestión de información dentro de entornos digitales de la prensa escrita y su aplicación en bibliotecas, lo que permitirá ofrecer herramientas y servicios con los que el usuario pueda acceder de una forma fácil y rápida a las noticias, tanto diarias como retrospectivas, sin que ello suponga un trabajo complicado y costoso para la biblioteca.

Tratamiento de las fuentes de información

Los periódicos nacionales y regionales, tanto en su edición electrónica como en su edición impresa, se someten a un tratamiento documental para extraer aquellas noticias que son relevantes y de interés para nuestra biblioteca, para introducirlas a continuación en una base de datos que constituirá el modelo de circulación de la información. Este tratamiento variará según la naturaleza de la biblioteca en la que estemos trabajando, de manera que se puedan cubrir satisfactoriamente las necesidades de cada uno de nuestros usuarios. Cada biblioteca ha de tener en cuenta unos determinados criterios a la hora de hacer la selección de las noticias.

De esta forma, el tratamiento documental de los periódicos que realice una biblioteca municipal, se centrará principalmente en criterios de ámbito regional, sin tener en cuenta el área del conocimiento en que se circunscriban éstas, seleccionando y recogiendo aquellas noticias locales referentes a cualquier aspecto del municipio o comarca, información política, deportiva así como cultural y de aquellas actividades realizadas por la propia biblioteca o en las que ésta haya tomado parte.

En el caso de bibliotecas más especializadas, como es el caso de una biblioteca universitaria, el tratamiento que se realice no se centrará tanto en el ámbito geográfico, sino que de-

Metodología

berá tener mucho más en cuenta el área del conocimiento sobre el que realiza sus actividades y del que son especialistas la mayoría de sus usuarios. Se tendrán en cuenta aquellas noticias que abarquen el ámbito del conocimiento al que se dedica nuestra biblioteca en cuestión, tanto referente a actividades científicas como investigadoras, y toda aquella información que se considere de interés para nuestros usuarios.

En el caso de bibliotecas universitarias podríamos plantear incluso la posibilidad de abordar el proyecto no solo desde un planteamiento de biblioteca de centro aislada, sino incluso desde un punto de vista de una red de bibliotecas, ya sean éstas bibliotecas de facultad (constituyendo una biblioteca universitaria propiamente dicha) o bien formando una red interuniversitaria. Dicho proyecto global, establecerá una biblioteca central encargada de la selección, recogida y tratamiento de las noticias e información de carácter general relacionada con la comunidad universitaria, y las bibliotecas sucursales (o de facultad) se encargarán de extraer toda la información necesaria vinculada con el ámbito de conocimiento que se imparta en dicha facultad.

El producto resultante será una base de datos de prensa a texto completo en cualquiera de los dos casos, con información más general, centrada en el ámbito geográfico, en el caso de las bibliotecas generales (municipales o regionales), y con información más específica relacionada con áreas del conocimiento concretas en el caso de las bibliotecas más especializadas (bibliotecas universitarias).

Diseño de la base de datos

La base de datos es el centro neurálgico de nuestro sistema. A partir de ella elaboraremos todos los productos informativos que ofrecemos. Por ello es importante que desde el primer momento el diseño de la misma se haya efectuado de forma coherente con las necesidades y posibilidades de la institución en la que trabajemos, lo que nos lleva a plantear la necesidad de distinguir al menos dos niveles de profundidad o complejidad en el diseño de la misma. Esta profundidad o complejidad vendrá dada por las disponibilidades técnicas y económicas de que dispongamos.

Proponemos dos modelos básicos. Uno está referido a una institución del tipo biblioteca pública municipal y otro relacionado con lo que podría ser una biblioteca universitaria, estando mejor dotada en términos presupuestarios y de recursos humanos la segunda respecto de la primera.

El modelo más completo (el que propondríamos para bibliotecas universitarias) comprende más campos de datos que el modelo sencillo (el que sugerimos para bibliotecas públicas municipales).

La estructura de la base de datos podría ser similar al propuesto por Abadal Falgueras³:

Título= Título del artículo

Resumen= Entradilla del artículo. Por su propia naturaleza, el texto periodístico nos ofrece el resumen de la noticia en esos primeros renglones o entradilla, en el que deben aparecer los datos básicos de la noticia.

Publicación= Nombre del periódico o revista

Fecha= Día, mes, año.

Sección/Categoría= Se especifica la sección en caso de existir o en su defecto una clasificación temática de las noticias de prensa dentro de una jerarquía de temas, una buena forma de establecerla puede ser siguiendo la estructura que presentan la mayoría de diarios (Nacional, Sociedad, etc.).

Páginas= Localización del artículo dentro de la publicación.

Imagen: En muchos casos aparecerá asociada a la noticia una foto que puede aportar tanta e incluso más información que el propio texto. (Opcional)

Descriptores= Palabras clave o conceptos que describen de la forma más unívoca posible el contenido del documento

URL: Dirección Internet del texto completo del artículo en el caso de estar disponible

Texto Completo: Este campo no índice contendrá el texto completo del artículo (Opcional).

³ ABADAL FALGUERAS, E. Diseño y creación de una Base de Datos en un medio de comunicación. En: FUENTES i PUJOL, M. E. *Manual de documentación Periodística*. Madrid. Síntesis, 1995, p. 195-211.

De estos campos únicamente URL, Foto asociada y Texto Completo no permitirían la recuperación de información, es decir, serían campos No Índice, quedando el resto de campos como campos Índice desde los que sería posible recuperar registros al interrogar la base de datos.

Respecto a la información que vamos a introducir en estos campos hemos de tener en cuenta algunas circunstancias. Incorporaremos la imagen y el texto completo solo en el caso de disponer de él en la edición electrónica del diario, con lo que será muy rápido y fácil añadir toda la información que ofrece el artículo.

Para el modelo sencillo muy probablemente bastaría con una estructura del tipo:

Título=

Resumen=

Publicación=

Fecha=

URL:

Texto Completo:

Donde los campos URL y Texto Completo serían los únicos por los que no se podría interrogar la base de datos.

Base de datos a elegir

Este aspecto no resulta fácil de tratar desde estas líneas, puesto que la elección del sistema de recuperación de información o gestor de base de datos dependerá de muchos factores y sería difícil establecer una clasificación apriorística sin estudiar cada caso concreto⁴. Por ello, y con las pertinentes reservas nos atrevemos a aconsejar diversas posibilidades dependiendo del caso.

⁴ MARTÍNEZ ROBLEDO, J.; DELMÁS SERRANO, P.; SAORÍN PÉREZ, T. Cómo seleccionar un programa de gestión electrónica de documentos. En: *V Jornadas españolas de documentación automatizada*. Cáceres. Universidad de Extremadura, 1996, p. 485-493.

PLAT, N., DZURINKO, M. Using database management systems to implements an iols. [en línea]. New York, Information Today, Inc, 1998 (revisado 1/2/99). [consulta: 8/2/2000]. <<http://www.ilsr.com/iols98.htm>>

Así, de tratarse de un sistema sofisticado, en el que cupiera la posibilidad de integración de varias bases de datos dentro de un mismo sistema de búsqueda e introducción de registros sería posible barajar diversas posibilidades dependiendo de los recursos disponibles de personal informático y presupuestario. Posibilidades:

Knosys: Es una base de datos documental de gran potencia y sencillez que por un precio no excesivamente elevado permite montar un sistema de consulta en un tiempo mínimo con resultados excelentes. Ofrece la posibilidad de incorporación de la versión Knosys-Web para la publicación en el web de la base de datos en cuestión de unas pocas horas. El inconveniente sería quizá el elevado precio que aún tiene este módulo, lo que nos habrá de forzar a una reflexión detenida respecto a su adquisición. Al igual que la versión para Windows ofrece una gran sencillez manejo y mínima configuración, lo que la hace tremendamente apetecible para instituciones en las que no hay exceso de personal informático cualificado disponible⁵.

Lotus Notes: Sistema de gestión de bases de datos con características que podríamos situar a medio camino entre los sistemas documentales y relacionales, combinando algunas de las mejores características de ambos. Su principal ventaja es la gran cantidad de posibilidades que ofrece a la hora de diseñar sistemas de bases de datos. Éstas, sin embargo, solo se pueden explotar a partir de cierto grado de programación del sistema, no altamente compleja pero programación al fin y al cabo, lo que implicará un periodo de aprendizaje más o menos elevado o en su defecto la necesidad de contactar con personal especializado en esta herramienta, hecho no demasiado frecuente dada la aún incipiente y poco extendida difusión de esta herramienta.

Access: Sistema relacional muy extendido al ir incluido en el paquete ofimático Office. Presenta interesantes posibilidades si se diseña adecuadamente un sistema de bases de da-

⁵ RODRÍGUEZ MUÑOZ, JOSÉ V., SAORIN PÉREZ, TOMÁS. Modelado documental de servicios de información en web. En: *El profesional de la información*, vol 7, n. 9, septiembre de 1998, pág. 10-19.

tos, lo que implica un cierto trabajo previo. Donde menos flexible parece esta herramienta es en la interrogación de documentos no perfectamente estructurados, es decir, las búsquedas en texto libre, en cualquier parte del documento.

Sea cual sea la base de datos que elijamos debería permitir distintas posibilidades de modificación de la presentación de la información. Necesitaremos definir distintos tipos de presentación de la información contenida en la base de datos, de forma que sea posible obtener un listado con un formato que muestre sólo determinados campos en un orden y formato de texto determinado, algo así como, por ejemplo, el título en negrita, el resumen en cursiva, la URL del documento original subrayada, etc. Del mismo modo se debe poder consultar la base de datos a partir de una presentación típica de base de datos basada en el nombre del campo junto al contenido del mismo. A estos distintos tipos de presentación podríamos denominarlos «boletín», «registro simple», «registro completo», etc. en función de la información ofrecida y el formato de presentación de la misma, siendo posible elegir desde la pantalla de búsqueda, cualquiera de estos formatos previamente definidos, para la presentación de los resultados de la búsqueda que vamos a realizar, lo que nos ayudará a elaborar fácilmente diversos productos informativos derivados de esta información.

Trabajo día a día

El personal disponible en la biblioteca será suficiente para llevar a cabo las tareas de puesta en marcha y mantenimiento de la base de datos de prensa, ya que el trabajo diario no requiere una gran pérdida de tiempo ni gran especialización. Por otro lado, el conocimiento de la actualidad de la persona encargada le podrá ayudar a analizar y situar mejor las noticias que se van a volcar en el sistema, así como a asignar los descriptores más adecuados para que se obtenga una base de datos completa y eficaz.

En la rutina diaria el trabajo consistirá en primer lugar en la adquisición de los periódicos nacionales y regionales, con los que vamos a constituir el fondo de la base de datos. Esta elección ha de realizarse en base a criterios objetivos y tenien-

do en cuenta el interés que puedan tener para nuestros usuarios. El acceso a dichos periódicos se realizará por compra diaria o suscripción del ejemplar impreso, o bien por acceso a través de Internet a aquellos periódicos que cuenten con una edición electrónica.

A través del tratamiento documental anteriormente descrito se van seleccionando aquellas noticias consideradas importantes para que formen parte de la base de datos. Si estas noticias se encuentran en un diario que cuenta con una edición electrónica, simplemente, se trataría de trasladar el cuerpo de la noticia a nuestra base de datos. Si al periódico en cuestión solo podemos acceder a través de un ejemplar impreso en papel, se utilizará un escáner para introducir la noticia en la base de datos documental.

A continuación se realizará un análisis documental, tanto formal como de contenido, de cada una de las noticias. Este análisis será más o menos profundo según la biblioteca en la que estemos trabajando, ajustándonos de esta manera a los distintos diseños de la bases de datos, como hemos indicado anteriormente. Es importante realizar un análisis de contenido de las noticias para evitar ruido y silencio en las búsquedas, asignando palabras clave o descriptores de materia que se consideren oportunos y que no se encuentren en el cuerpo de la noticia o del resumen.

Una de las tareas fundamentales del personal de la biblioteca para conseguir ofrecer una información efectiva a nuestros usuarios será la actualización diaria de la base de datos.

Una vez introducido el volumen documental que forma la base de datos propiamente dicha, se pone éste a disposición de los usuarios a través de los distintos productos secundarios que se pueden generar. En primer lugar se podrá acceder a la información almacenada a través de un sistema de búsqueda retrospectiva en la base de datos. Se realizará diariamente un boletín de prensa en una Web con las noticias del día, así como su distribución a través del correo electrónico a aquellos usuarios interesados.

Para permitir a nuestros usuarios el acceso a una mayor variedad de fuentes de información de prensa, uno de los pro-

Productos de valor añadido

ductos secundarios que se ofrecen es el de una recopilación de recursos y direcciones de fuentes de información de prensa escrita, pudiendo de esta manera acceder directamente a las ediciones electrónicas de los distintos ejemplares que cuentan con ella.

Sistema de búsqueda retrospectiva en la base de datos

Este será el primer producto de valor añadido que hemos de obtener del sistema. Desde el mismo momento en el que se introducen los registros en la base de datos será posible su consulta a través del módulo de búsqueda, que estará disponible desde una página web en Internet. Podemos ofrecer este servicio de búsqueda desde más de un punto de acceso. Una posibilidad es que esta base de datos sea una más de un sistema de bases de datos de la organización y que, por tanto, sea consultable desde nuestro sistema de bases de datos. Otra posibilidad es que insertemos además en la página web del boletín un formulario de búsqueda integrado en la misma.

La posibilidad de ofertar la base de datos en Internet y que podamos efectuar su gestión y consulta directamente a través de la red es, dentro del sistema que planteamos, posiblemente lo más difícil de conseguir para una biblioteca de las que hemos calificado como más modestas. Una posible solución ante una eventual falta de medios económicos y/o técnicos sería ofrecer soluciones más sencillas, tales como hacer el volcado mediante aplicaciones informáticas de bajo coste y fácil funcionamiento como puede ser el ya veterano pero aún eficiente Websuite⁶, de uso gratuito para entidades educativas y de sencilla instalación y gran potencia para su claridad y fácil adquisición. Otra posibilidad más sencilla aún sería realizar una publicación en el web valiéndose del asistente de publicación en web que incorpora Microsoft Access⁷, con el que podemos hacer una simple publicación de páginas estáticas HTML, o bien sofisticar más la publicación y utilizar un servidor sobre el que lanzar búsquedas dinámicas.

⁶ Websuite <<http://www.bestseller.com/>>

⁷ MARLOWE, K. ROWE, J. Access 97. En: MARLOWE, K. ROWE, J. *Creación de páginas Web con Office 97*. Madrid. Paraninfo, 1998, p. 249-295.

Para su elaboración de forma fácil y eficiente sería interesante disponer previamente de una base de datos en la hemos introducido los registros pertenecientes a las noticias del día y que permita la definición de distintos formatos de presentación de datos, de manera que obtengamos el listado de noticias del día listo para publicar, simplemente haciendo una consulta en la base de datos especificando el día en curso y el formato de presentación de datos en modo boletín. Este listado lo incluiríamos en una página web en la que aparecerían las reseñas de las noticias del día con un formato de fácil lectura y, en el caso de noticias procedentes de diarios con edición en línea, un enlace al texto completo de la noticia en dicho diario.

Podemos utilizar dos maneras de llevar esa información a la página web a partir de la consulta a la base de datos. Una de ellas consiste, como hemos dicho, en utilizar el resultado de la interrogación de la base de datos, con formato y directamente en HTML para crear una página web. La otra posibilidad es que la página web se cree dinámicamente cada vez que se accede a ella, lanzándose automáticamente cada vez la consulta a la base de datos de forma que nos presente los registros de, por ejemplo, los últimos 7 días. La ventaja de este sistema radica fundamentalmente en que bastaría con introducir la información en la base de datos para que se generara una página web actualizada, sin tener que hacer un listado del día para insertar éste en una página web. El problema podría venir dado en la medida en que se recibiera un alto número de visitas a la página web que originara una sobrecarga de la base de datos, la cual tendría que generar un listado cada vez que un usuario entrara en dicha página, con el consiguiente retardo en la carga de la página y el despilfarro de recursos consiguiente. Dada la sencillez de efectuar una consulta a la base de datos y el mínimo esfuerzo adicional que ello supone, nosotros nos inclinamos por sugerir la creación de una página web estática, copiando los datos a partir de una única consulta diaria a la base de datos en relación con el boletín, quedando así plenamente disponibles los recursos de la máquina sobre la que trabaja la base de datos para realizar consultas retrospectivas o para su compartición con otras bases de datos.

A partir del boletín de prensa colocado en el web, o bien directamente a través del listado procedente de la consulta de la base de datos referida al día en curso, es sumamente sencillo realizar una difusión de esta información usando para ello el correo electrónico. Podemos optar por dos modalidades en el envío de noticias. La más sencilla consistiría básicamente en crear una agenda de direcciones de personas que deseen recibir diariamente este boletín, tras haber colocado el oportuno anuncio en el web del boletín de prensa ofertando este servicio o bien por otros cauces como el envío de un mensaje informativo a diversas listas de distribución. Una vez realizada esta agenda bastaría con enviar diariamente el mensaje con el boletín a estas personas.

Una solución más elaborada consistiría en la creación de una lista de distribución de correo mediante la que difundir estos mensajes. Para ello podremos configurar un ordenador como servidor de listas de correo usando alguno de los programas de gestión de listas de correo más extendidos, tales como Majordomo⁸ o Listserv⁹, no excesivamente complicados de administrar¹⁰ y de los que es fácil obtener abundante información en Internet. También podemos contactar con alguna institución que ofrezca el servicio de creación de listas de distribución. Habitualmente se puede contar con algún servicio de este tipo en la mayoría de universidades, del mismo modo ocurre con Rediris¹¹, que ofrece un servicio hospedaje de listas de distribución. En Internet se pueden encontrar diversos lugares en los que es posible crear fácil y gratuitamente una lista de distribución¹².

⁸ Majordomo: Great Circle Associates <<http://www.majordomo.com>>

⁹ Listserv: L-soft International <<http://www.lsoft.com/>>

¹⁰ Documentación sobre listas de distribución de correo electrónico (Majordomo) <<http://www.um.es/si/servicio/documaj/listas2.html>>

¹¹ Servicio de Listas de Distribución de Rediris: <<http://www.rediris.es/list/>>

¹² En Internet hay direcciones como <<http://www.esgratis.net/html/sgp51.html>> o <<http://inchi.com/buscalistas/gratis.htm>> donde podemos encontrar recopilaciones de direcciones Internet en las que se puede crear fácil y gratuitamente listas de distribución.

Selección de Recursos sobre prensa

Pese a ser un servicio ya nada novedoso no resulta para desdeñable la posibilidad de ofrecer desde la página de resúmenes de prensa el enlace a una recopilación de direcciones de medios, ya sea de ésta de elaboración propia, siguiendo los criterios de selección que el centro considere más adecuados, o simplemente enlazando con alguna de las muchas recopilaciones existentes en Internet. Dada la abundancia de recopilaciones ya existentes en Internet quizá sería interesante utilizar una o varias de las más completas para las bibliotecas sin un alto grado de especialización, y añadir a éstas una selección propia para el caso de las altamente especializadas o con mayor necesidad de personalización de los recursos a ofrecer.

A continuación comentamos sucintamente algún que otro ejemplo o proyecto relacionado con los servicios de resumen de noticias de prensa en Internet o la digitalización de recortes de prensa. Resultaría baldío el esfuerzo de intentar hacer una recopilación exhaustiva de los recursos de este tipo existentes en la actualidad, lo que tampoco es el objetivo de este trabajo, por ello tratamos simplemente de apuntar a título meramente ilustrativo algunas iniciativas relacionadas.

Noticias de Prensa

Universidad de Alicante: <http://www.ua.es/dossierprensa/index.html> Ofrece diariamente la digitalización en formato jpg de las imágenes de los recortes de noticias de prensa relacionadas con esta universidad.

Universidad de Murcia: <http://www.um.es/siu/prensa/> Sigue un modelo similar al presentado en este texto. A partir de una base de datos se genera un boletín de prensa diario con los resúmenes de las noticias y enlaces a los textos electrónicos originales. El boletín de prensa se envía diariamente a primera hora de la mañana a una lista de distribución creada para tal fin. Desde esta misma página también se puede realizar una consulta retrospectiva en la base de datos.

Algunos ejemplos y proyectos

Universidad de la Rioja: <http://www.unirioja.es/Prensa/Noticias/resumenes.html> Ofrece diariamente un resumen de las noticias que hacen referencia a la Universidad de la Rioja incluyendo el título de la noticia y un pequeño resumen.

Euronoticias. Oficina en España del Parlamento Europeo. <http://www.europarl.es/noticias/> Recoge las noticias relacionadas con la Unión Europea aparecidas diariamente en la prensa.

Empresas de resúmenes a la carta

Documentación de Medios: <http://www.docu.es/> Es una empresa especializada en la elaboración de resúmenes, informes o dossier de prensa sobre determinados temas, realizando el seguimiento diario de unos 500 medios.

Titulares a la carta gratuitos

Titulares.com (<http://www.titulares.com>) recoge las noticias de veinte periódicos españoles, permitiendo definir los perfiles de búsqueda y recibir diariamente por correo electrónico el resultado de la búsqueda

Recopilaciones de recursos

Guía Internet de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Navarra (<http://www.unav.es/fcom/guia/>). Tremendamente completo y de gran valor en cuanto a todo tipo de recursos relacionados con la prensa.

Digitalización de Recortes de Prensa

Proyecto LAURIN. (http://laurin.uibk.ac.at/home_es.html) Pretende desarrollar un modelo genérico para la digitalización de recortes de prensa. A través de un software altamente especializado, tanto la imagen escaneada del artículo como el texto completo serán preparados para su almacenamiento y recuperación. Además a través de su red, compuesta por siete bibliotecas y archivos europeos que recopilan diarios y recortes de prensa, accesible a través de Internet, permitirá a los ciudada-

nos europeos tener un mejor y más rápido acceso a la información de los diarios europeos. El proyecto está financiado por la Unión Europea y esponsorizado por instituciones de todo el continente. La duración oficial es desde mayo de 1998 hasta agosto del 2000. Aunque estaba previsto que la base de datos central de LAURIN estuviera disponible en Internet en enero del 2000, todavía no hay indicios de ello.

Del análisis del modelo propuesto se observa de forma directa la alta rentabilidad social y económica que reporta.

La información no tiene porqué perder valor por su reutilización. Es decir, el hecho de ofrecer la misma información de diversas maneras, por diversas vías y en distintos formatos no deprecia la misma, sino que le incorpora un alto valor añadido al posibilitar vías alternativas de acceso a la información, ampliando el espectro de potenciales usuarios y simplificando y ajustando al máximo los procesos de recuperación de información a las necesidades y deseos del usuario.

El hecho de utilizar una base de datos como centro del sistema permite multiplicar fácilmente las formas de difusión de la información, reducir al máximo el tiempo empleado en el proceso de tratamiento de la información, permitiendo que el usuario disponga de la información del día a primeras horas de la mañana.

En todo caso, para la elaboración de estos productos no ha de ser necesario que la biblioteca afronte retos económicos, técnicos o infraestructurales inabordables.

Conclusiones

Evaluación del servicio de obtención del documento de la biblioteca universitaria de Sevilla

M^a Victoria Puy Moreno

Bibliotecaria. Universidad de Sevilla. Biblioteca General

bgu1@bus.us.es

Los Servicios de préstamo interbibliotecario tienen una gran importancia en el marco de la comunidad universitaria. Son servicios de apoyo a la docencia y a la investigación, si bien últimamente están muy presionados tanto por la competencia de los Servicios denominados CASIAS como por sus propios usuarios.

La mejora de la calidad obliga a una evaluación continua de estos Servicios. Este es el objetivo de este estudio que evalúa el Servicio de Obtención del Documento de la Biblioteca Universitaria de Sevilla, en 1998. En él se han utilizado varios indicadores de rendimiento que miden la tasa de eficacia (79%), el medio de solicitud de los documentos, los tiempos de respuesta (23,7 días para las peticiones internas y 9,60 días para las externas), los tipos de documentos o los principales suministradores.

Entre las conclusiones: la prioridad de reducir los tiempos de respuesta, la utilización de circuitos de trabajo alternativos y la automatización de todos los procesos que intervienen en el préstamo.

Los Servicios de Préstamo interbibliotecario, ya no tienen la exclusividad en el suministro de documentos; nuevos servicios orientados hacia el usuario final les hacen una fuerte competencia; nos referimos, tanto a los servicios denominados CASIAS (Current Alerting Services Individual Article Supply), como a las bases de datos que presentan documentos electrónicos en texto completo.

La respuesta de estos Servicios ante dichas presiones puede sintetizarse en varias líneas concretas de actuación: atribu-

Resumen

Introducción

ción de nuevas funciones, reducción de los tiempos de respuesta y una mayor cooperación interbibliotecaria.

Por otra parte, el intento por reducir los tiempos de respuesta y por lograr una mejora en la calidad de las prestaciones, lleva a un análisis de los procesos de gestión, así como a una evaluación de los mismos. En este contexto de evaluación enmarcamos este estudio.

Objetivo

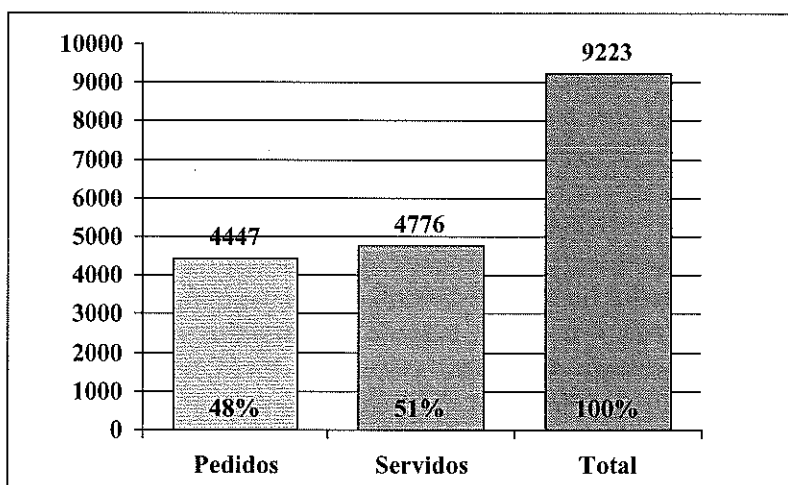
El objetivo general de este trabajo es realizar una autoevaluación del Servicio de Obtención del Documento de la Biblioteca Universitaria de Sevilla, bien para permitir comparaciones históricas en periodos sucesivos, bien para poder establecer comparaciones entre este Servicio y otros Servicios de Obtención del Documento de bibliotecas universitarias españolas.

Metodología

El periodo analizado corresponde a enero-diciembre de 1998 y los datos utilizados se han obtenido del programa de gestión automatizada SOD. Hemos elaborado 5 tablas y 7 figuras que miden desde la tasa de eficacia del servicio hasta los tipos de bibliotecas solicitantes.

Evaluación del Servicio de Obtención del Documento

Figura 1



En 1998 se tramitaron un total de 9223 documentos¹. La figura 1 muestra el equilibrio existente entre documentos pedidos y servidos, lo que podíamos interpretar afirmando que nuestro Servicio es tan peticionario como suministrador, a diferencia de otras universidades como la Complutense que es propiamente suministradora de documentos².

Sin embargo en la tabla siguiente se matiza la conclusión de que el Servicio es tan suministrador como peticionario.

- **Total de documentos tramitados por los Puntos de Servicio**

TABLA I. Documentos tramitados por los Puntos de Servicio

Puntos de Servicio	Total		Pedidos		Servidos	
Biblioteca General	4454	48%	1989	44%	2465	55%
Centros de Salud	2883	31%	1418	49%	1465	50%
Ingenieros	1510	16%	877	58%	633	41%
Matemáticas	376	4%	163	43%	213	56%
Totales	9223	100%	4447	48%	4776	51%

En esta tabla se analizan las transacciones realizadas por los cuatro Puntos de Servicio, en ella se observa como la Biblioteca General y la Biblioteca de la Facultad de Matemáticas son claramente suministradoras de documentos, mientras que la Biblioteca de la Escuela de Ingenieros es más peticionaria que suministradora.

¹ El Servicio de Obtención del Documento de la Biblioteca Universitaria de Sevilla, se estructura en 4 Puntos de Servicio: Biblioteca General, Biblioteca de Centros de la Salud, Biblioteca de la Escuela Superior de Ingenieros y Biblioteca de Matemáticas

² Ya en el informe de marzo de 1995 elaborado por el Servicio de Coordinación y Proyectos y el Servicio de Préstamo Interbibliotecario de la B.U.C, se indicaba que la Biblioteca de la Universidad Complutense era más suministradora que peticionaria, un 77% frente a un 23%

• Documentos obtenidos

TABLA II. Documentos pedidos y realmente obtenidos. Tasa de eficacia

Puntos de Servicio	Pedidos	%	Obtenidos	%
Biblioteca General	1989	44%	1568	78%
Centros de Salud	1418	31%	1097	77%
Ingenieros	877	19%	699	79%
Matemáticas	163	3%	163	100%
Totales	4447	100%	3527	79%

Como muestra la tabla, la tasa de eficacia del Servicio en 1998 fue del 79%. Se observa también un índice bajo de peticiones solicitadas por el Punto de Servicio de Matemáticas, si bien su tasa de eficacia fue del 100%.

• Medio de solicitud

En las figuras siguientes se analizan tanto el medio por el que los usuarios piden al Punto de Servicio (figura 2) como el medio por el que el Servicio pide a otras Bibliotecas (figura 3).

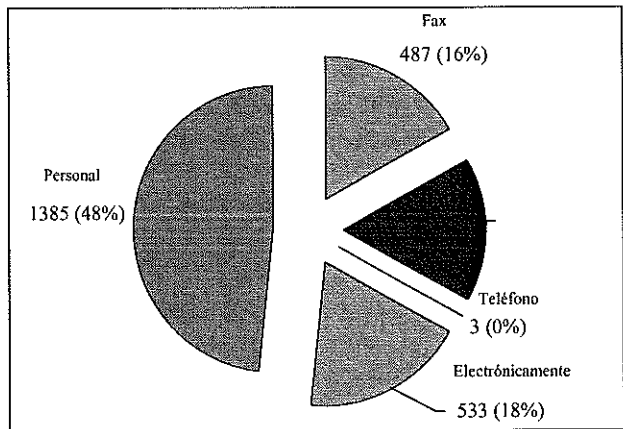


Figura 2. Medio de solicitud de los usuarios al Servicio

El mayor porcentaje corresponde a los documentos pedidos personalmente; es decir, en el periodo analizado muchos usuarios se desplazaron a la Biblioteca para solicitar documen-

tos, siendo todavía escasa la utilización del correo electrónico. Vemos también como todavía se sigue utilizando por parte de algunas Bibliotecas de Centro el correo postal, con el retraso que la utilización de este medio supone para la agilidad del préstamo interbibliotecario.

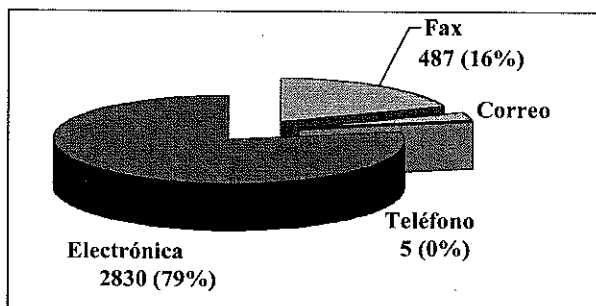


Figura 3. Medio de solicitud del Servicio a las bibliotecas externas

La figura 3 muestra el medio que utiliza nuestro Servicio para pedir los documentos. El correo electrónico es el medio más utilizado para tramitar las peticiones, con porcentajes del 79%. El correo postal (3%) prácticamente ha desaparecido como medio de transmisión de peticiones a los suministradores.

- **Tiempo global de recepción del documento: respuestas positivas, respuestas negativas**

La tabla III recoge el tiempo que el Servicio tarda en contestar a los usuarios, tanto positiva como negativamente.

TABLA III. Tiempo global de recepción del documento

Puntos de Servicio	Respuestas	Respuestas negativas
Biblioteca General	26,71 días	38,60 días
Centros de Salud	13,12 días	10,25 días
Ingenieros	31,27 días	42,54 días
Matemáticas	-	-
Totales	23,7 días	30,46 días

La media de respuestas positivas fue de 23,7 días, y la media de respuestas negativas fue de 30,46 días. Este último dato se refiere al tiempo que nuestro servicio tarda en decirle al

usuario que no ha conseguido el documento, pudiendo haber pedido dicho documento a varios suministradores.

- **Tipos de documentos solicitados por nuestros usuarios**

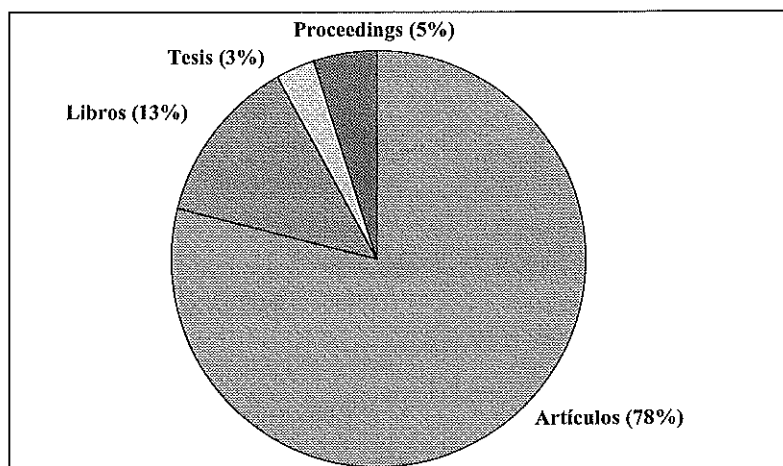


Figura 4. Tipos de documentos

En 1998 nuestros usuarios solicitaron fundamentalmente artículos de publicaciones periódicas. Este dato coincide con el estudio realizado por López Manzanedo, Goas Paz y Vázquez Valero en 1995, por el que el 80% de los materiales solicitados en Préstamo interbibliotecario por las universidades españolas corresponden a publicaciones periódicas³.

- **Principales suministradores**

Tal y como recoge la figura 5, en 1998 nuestro Servicio mayoritariamente pidió a bibliotecas españolas, frente a un 19% de documentos pedidos a bibliotecas extranjeras.

³ *El préstamo interbibliotecario en España*. M^a Jesús López Manzanedo, Ana Goas Paz, Manuel Vázquez Valero. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 1996.

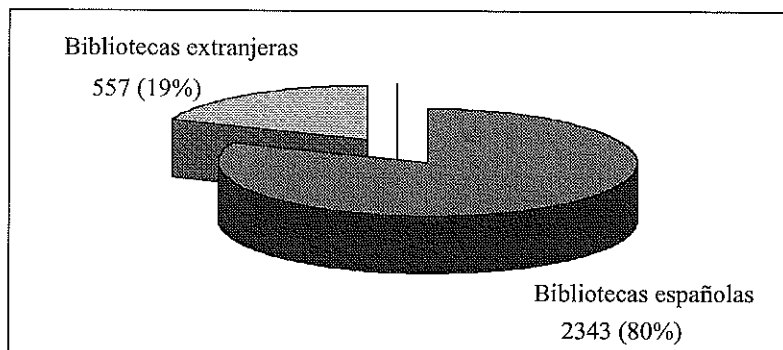


Figura 5. Tipos de suministradores

Evaluación del Servicio como Centro proveedor de documentos

- **Documentos obtenidos**

TABLA IV. Documentos solicitados por bibliotecas externas. Tasa de eficacia

Puntos de Servicio	Solicitados	%	Obtenidos	%
Biblioteca General	2465	51%	1709	69%
Centros de Salud	1465	30%	1465	100%
Ingenieros	633	13%	429	67%
Matemáticas	213	4%	213	100%
Totales	4776	100%	3816	79%

La tabla IV recoge una tasa de eficacia para el Servicio del 79%. La Biblioteca General es el Centro que recibe más solicitudes; si bien ésta Biblioteca junto con la Biblioteca de Ingenieros, presentan unas tasas bajas de obtención del documento.

- **Medio de solicitud de las bibliotecas externas**

En la siguiente figura se analiza el canal por el que piden las bibliotecas externas a la Universidad de Sevilla.

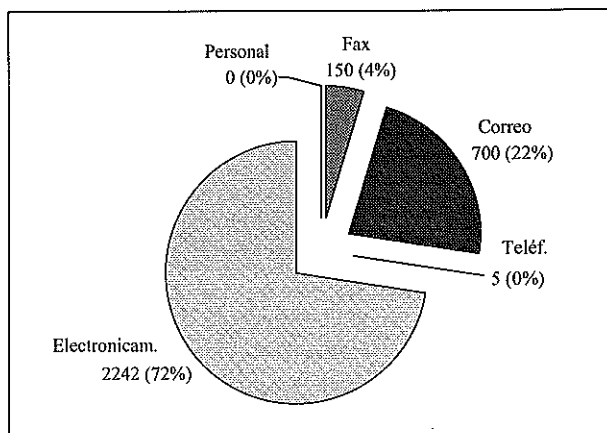


Figura 6. Medio de solicitud de las bibliotecas externas

El mayor porcentaje vuelve a corresponder a los pedidos electrónicos, con un índice del 72%. No obstante el 22% de bibliotecas externas suelen utilizar el correo postal para realizar sus peticiones.

- **Tiempo global de suministro del documento: respuestas positivas, respuestas negativas**

TABLA V. Tiempo global de suministro del documento

Puntos de Servicio	Respuestas	Respuestas negativas
Biblioteca General	13,37 días	17,78 días
Centros de Salud	-	-
Ingenieros	01,84 días	08,97 días
Matemáticas	-	-
Totales	9,60 días	13,37 días

Nuestro Servicio tarda una media de 9,60 días en contestar a las Bibliotecas peticionarias, frente a 13,37 días de media en las respuestas negativas; es decir tardamos 13,37 días en contestar a una biblioteca, que no podemos proporcionarle el documento solicitado⁴.

⁴ El acuerdo entre las bibliotecas universitarias y científicas españolas en materia de préstamo interbibliotecario, alcanzado en la III Conferencia de Directores de las Bibliotecas Universitarias, establece en el punto 5 que las respuestas positivas deben ser cursadas en el plazo de los siete días laborables siguientes a la recepción de la solicitud.

Se observa también una gran diferencia entre el tiempo de respuesta de la Biblioteca General, frente a la Biblioteca de Ingenieros. Recordemos que la Biblioteca de Ingenieros es Punto de Servicio de respuesta inmediata, es decir que puede suministrar los documentos directamente desde sus fondos. La Biblioteca General, por el contrario, suministra tanto los fondos propios como los fondos proporcionados por las Bibliotecas de Centro de las que depende.

- **Tipos de Bibliotecas solicitantes**

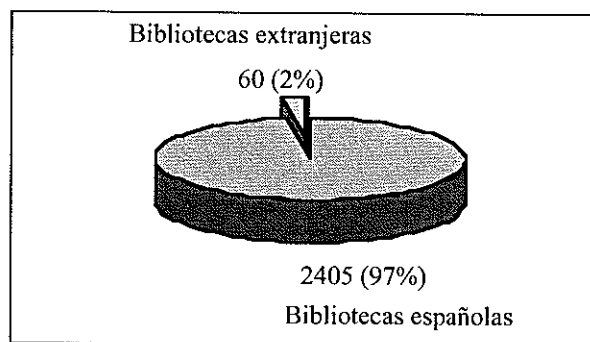


Figura 7. Tipos de peticionarios

La figura 7 confirma el papel del Servicio como suministrador a bibliotecas españolas.

Analizando los datos anteriores se confirma el equilibrio del Servicio como peticionario-suministrador de documentos. La tasa de eficacia fue del 79% tanto para la solicitud de documentos como para el suministro, la mejora de esta tasa deberá encontrarse entre los objetivos a alcanzar por el Servicio. Es significativo también el elevado porcentaje de usuarios que todavía se desplazan a los Puntos de Servicio para la solicitud de documentos, por lo que será necesario también fomentar el uso del formulario de petición electrónica.

Se recogen tiempos de respuesta altos, con una media de 23,7 días, por lo que debe ser objetivo prioritario del Servicio la reducción de los tiempos de respuesta. En este sentido deberán buscarse circuitos de trabajo alternativos para el suministro.

Conclusiones

tro de documentos, así como la normalización y automatización de todos los procesos que intervienen en la obtención del documento. En este último aspecto es imprescindible la utilización por parte de los Servicios de Obtención del Documento de sistemas de transmisión electrónica de documentos.

Bibliografía

- BJORNSHAUGE, L. (1999). Opinion paper: from interlending and document delivery to cooperative collections and document access. *Interlending and Document Supply* 27 (1): 30-32.
- CASARES, L; et al. (1997). Projectes de cooperació en matèria de préstec interbibliotecari dins el marc del consorci de biblioteques universitàries de Catalunya. En: *Sextas Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: Socadi, p.213-223.
- Informe estadístico sobre préstamo interbibliotecario. Año 1988. (mayo 1999). [Elaborado por el] Grupo de préstamo interbibliotecario [para la] VII Conferencia de Directores de Rebiun. Santiago de Compostela, 27 y 28 de mayo de 1999 (mecanografiado).
- LANCASTER, F.W. (1996). Evaluación de la biblioteca. Madrid: Anabad.
- LÓPEZ MANZANEDO, M.J; GOAS PAZ, A. VÁZQUEZ VALERO, M. (1996). El préstamo interbibliotecario en España. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.
- MANO GONZÁLEZ, M. de la. (1998). Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias. *Revista Española de Documentación Científica* 21 (2): 174-197.
- MERLO VEGA, J.A. (1998). Acceso a la información y suministro de documentos en la era Internet. En: *X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Biblioteca real frente a la biblioteca virtual. Jerez: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, p. 283-299.
- POLL, R. (1998). Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias. Madrid: Anabad.
- Préstamo interbibliotecario. (1995). Documentos de trabajo U.C.M. n. 95/3.
- Quality Management and Benchmarking in the Information Sector. (1997). London: Bowker-Saur.
- RODRÍGUEZ GAIRÍN, J.M. (1998). Los servicios de obtención de documentos en la Universidad Española. Objetivos e indicadores de 1997 para una nueva metodología de trabajo. <<http://escher.upc.es/publica/objind.htm>>. [Consulta el 31 de octubre de 1998].
- URBANO, C. (1997). Obtención de documentos: una lectura de las últimas revisiones bibliográficas desde la situación española. *Anuario Socadi de documentació i informació*. Barcelona: Socadi, p. 191-201.

Servicios de Información a Medida para una comunidad virtual

Patricia Riera Barsallo
Universitat Oberta de Catalunya - Biblioteca
Prierab@campus.uoc.es

La presente comunicación describe los Servicios de Información a Medida (SIM) ofrecidos por la Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) a su comunidad docente e investigadora, así como el proceso de adaptación de dichos servicios a un entorno virtual.

Palabras clave: servicios de información a medida, difusión selectiva de la información, biblioteca universitaria, biblioteca virtual.

Como toda biblioteca universitaria, la Biblioteca de la UOC tiene como principal objetivo estar al servicio de una comunidad académica formada por personal de gestión y administración, personal docente y estudiantes.

Sobre la base de dicho objetivo, se diseñan y ofrecen toda una serie de servicios, recursos y herramientas que permitan cubrir las necesidades informativas que se les planteen a los miembros de dicha comunidad en el desarrollo de sus actividades –ya sean éstas laborales, docentes o académicas–.

La selección y el diseño de dichos recursos y servicios, se realizan en base a diversos criterios, pero pensando en la comunidad académica como una globalidad. En este sentido, servicios como el de Información Bibliográfica, el de Obtención de Documentos o el de Préstamo, son concebidos como servicios susceptibles de ser utilizados por cualquier miembro de la comunidad.

Pero indudablemente, y como ocurre en cualquier grupo humano, los intereses de cada usuario son dispares, y es justa-

Resumen

Introducción. Servicios de Información a Medida: su utilidad en el ámbito académico

mente en dicha disparidad, donde encuentran justificación los SIM: cubrir las necesidades específicas de cada usuario.

Pero qué entendemos por SIM:

En primer lugar, se consideran servicios a medida o personalizados en tanto en cuanto su definición se realiza a partir del perfil específico de los usuarios; este tipo de servicios nacen ante una necesidad de información específica, la cual es definida en profundidad a través de la relación entre el usuario y el documentalista.

Gracias a dicha definición, no sólo se establece la temática específica motivo de la consulta, sino que también se adaptan aspectos como el tipo de información, la periodicidad de actualizaciones y la forma como se va a retransmitir dicha información, a las características propias del usuario.

Otro de los aspectos que suele caracterizar a los servicios de información a medida es el de su afán por mantener actualizados a los usuarios sobre la temática específica de su interés; en este sentido, se plantean servicios en los que la búsqueda de información permanente permita al docente e investigador conocer los últimos avances en un campo específico de su interés.

Finalmente, los SIM presentan un alto contenido de valor añadido a la información que se proporciona al usuario; tanto la presentación de la información como su tratamiento se realiza en profundidad. Con ello se pretende facilitar al usuario su acceso y asimilación, pudiendo éste –a través de las explicaciones y descripciones que realizan los documentalistas– discernir a priori el interés de un artículo o de una página web.

**La aparición de
los SIM en un
entorno virtual:
el servicio de
Difusión
Selectiva de
Información**

La definición de los servicios de información a medida que actualmente ofrece la Biblioteca de la UOC, puede considerarse, hasta cierto punto, fruto de la evolución de los intereses propios de la comunidad investigadora que la conforma.

En este sentido, se podría calificar de «espontánea» la aparición de este tipo de servicios: ni hubo una oferta previa de este tipo de servicios por parte de la Biblioteca de la UOC a la comunidad universitaria, ni hubo una demanda expresa de los mismos por parte de los usuarios.

Fue más bien la identificación y reconversión de una serie de consultas las que terminaron generando su aparición.

Desde el año 1999, se empezaron a identificar una serie de peticiones de información provenientes del personal docente y del personal de gestión de la universidad caracterizadas por:

- solicitar información sobre áreas temáticas muy específicas que podían identificarse con las líneas de interés de investigación que intentaba desarrollar la propia universidad. Dicha coincidencia entre las consultas y las líneas de investigación hacía presumir la posibilidad de que se tratara de consultas cuyo seguimiento se iba a prolongar en el tiempo.
- plantear la necesidad de una actualización constante sobre los temas de interés; en este sentido, los usuarios no solicitaban una búsqueda de información puntual que permitiera solventar una duda específica o realizar un trabajo de corta duración, sino que expresaban su inquietud por poder controlar la información que acerca de estos temas se iba publicando.
- solicitar información muy especializada sobre los temas de interés, así como un tratamiento en profundidad de dicha información.

Rápidamente, la Biblioteca identificó este tipo de consultas con un tipo de servicio a medida que se ajustaba a su resolución: el servicio de Difusión Selectiva de Información (a partir de ahora, DSI), el cual cumplía con los requisitos de personalización (o ajuste de la información al perfil de cada usuario), actualización y especialización requeridos.

En este sentido, y una vez decidida su puesta en funcionamiento, se plantearon dos grandes líneas de trabajo:

- por un lado, la definición del circuito a seguir de cara a la «formalización» de su puesta en marcha: es decir, todo el conjunto de procedimientos dirigidos a la identificación del tema susceptible de generar un DSI, a la correcta definición del perfil de cada usuario, al tratamiento de la información recogida, etc.
- por otro lado, la definición de los aspectos formales y estéticos del servicio como tal.

Fue en este segundo punto, en el que se vio de forma más clara la necesidad de adaptar el DSI (como servicio tradicional de cualquier biblioteca) a las características del entorno virtual que caracteriza a la Universitat Oberta de Catalunya.

El principal objetivo de dicha adaptación, era conseguir desarrollar una aplicación de suministro y consulta de la información recogida en cada DSI que fuera amigable y accesible desde el entorno del campus virtual a través del cual trabajan los miembros de la comunidad UOC.

En este sentido, se decidió desarrollar una aplicación en y para entorno web:

- que fuera fácilmente integrable en el entorno de trabajo habitual de la comunidad UOC.
- que tuviera una estética específica que lo diferenciara de otros servicios de información que actualmente ya se ofrecían por parte de la Biblioteca.
- que fuera capaz de contener información electrónica en diversos formatos.
- que permitiera una personalización adaptable a cada usuario.
- que fuera fácilmente gestionable por parte de los responsables del servicio y fácilmente consultable por los usuarios.

El resultado, ha sido la creación de una aplicación en web a través del cual se estructura la información que se recoge para cada DSI. Su flexibilidad, permite estructurar la tipología de información de forma personalizada y adaptada a cada consulta, creándose para cada caso una página web a medida que el usuario instala directamente en su ordenador.

Dicha aplicación se estructura en base a una página principal, que se personaliza con los datos del cliente y de su consulta, y a partir de la cual el usuario puede rápidamente identificar la diferente tipología de información recogida.

Cada una de las «celdas» en las que se divide dicha página, contiene los recursos escogidos, los cuales tienen un primer nivel de enlace a la descripción pormenorizada que se realiza de ellos.

Como se puede observar, la descripción o abstract que se realiza de cada recurso se parametriza en base a tres apartados básicos:

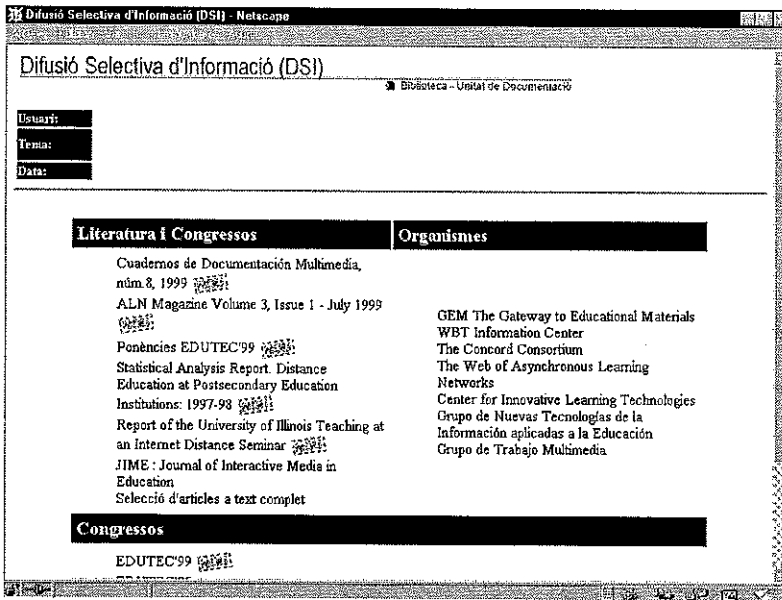


Figura 1

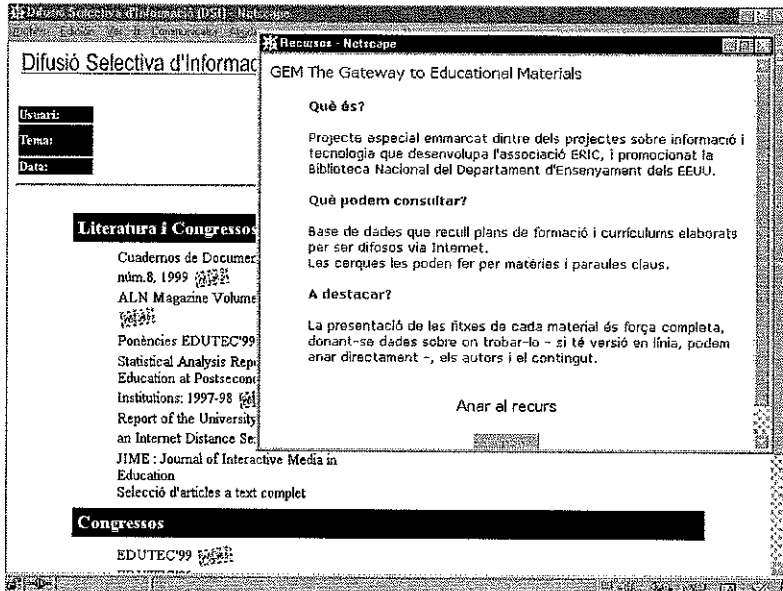


Figura 2

- «¿Qué es?»: una descripción inicial del recurso, con identificación de su autor o autores, fuente de la que procede, etc.
- «¿Qué contiene?»: descripción de los apartados básicos del recurso. Así por ejemplo, en el caso de un artículo, en este apartado se incluye su sumario y (en caso de que disponga de él) su resumen, mientras que en el caso de páginas web se da una relación de sus principales apartados.
- «¿A destacar?»: una indicación detallada de aquellos aspectos del recurso analizado que más se ajustan a las necesidades informativas del cliente (así por ejemplo, en el caso de páginas web de instituciones, se hace indicación expresa de aquellos apartados en los que el usuario podrá encontrar la información más relevante)

En definitiva, la elaboración de dichos abstracts tiene como objetivo conseguir el nivel de valor añadido que caracteriza a los servicios de información a medida.

Finalmente, y desde la propia página de descripción del recurso, el usuario tiene un enlace directo al recurso como tal; en función del tipo formato del recurso, la aplicación ejecuta el programa necesario para su visualización y lectura (en caso de ficheros pdf, el programa ejecuta el programa Acrobat Reader, en caso de enlaces a páginas web, el sistema abre una nueva pantalla del navegador en la que se carga dicha página, etc.)

Una vez los documentalistas han confeccionado las diferentes plantillas que formarán parte de un DSI en cuestión, éste se envía al buzón de correo electrónico del usuario (generalmente en formato autoejecutable); cuando el cliente recibe el fichero, no tiene más que instalarlo en su PC y a partir de aquí puede consultar la información recogida.

Tras un primer envío, se realizan los ajustes pertinentes a través de sucesivas entrevistas con el usuario, pactándose aspectos como la periodicidad de las actualizaciones, información que debe incluirse o suprimirse en próximos envíos, etc. También es durante esta fase que se pacta con el usuario un aspecto básico de funcionamiento para las posteriores entregas: la permanencia o no de la información.

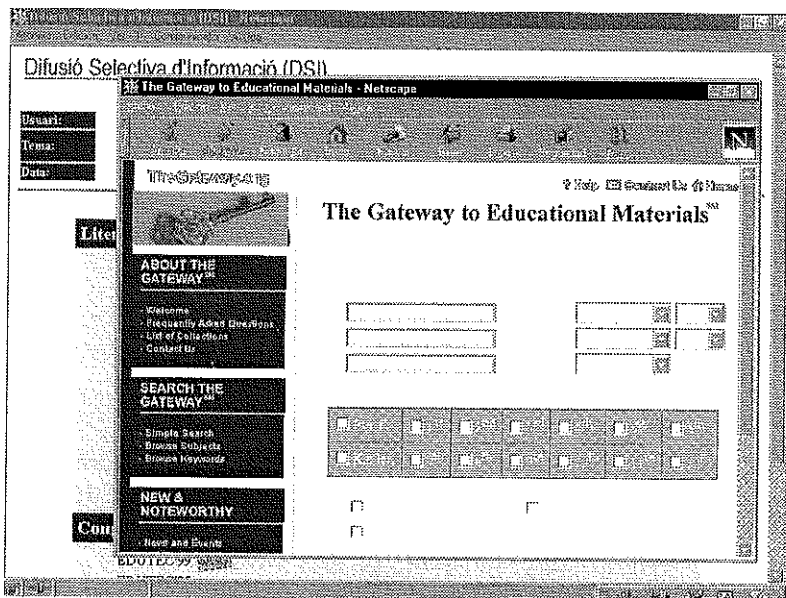


Figura 3

El usuario puede optar por dos posibilidades:

- o bien, se mantienen los recursos actualización tras actualización: con esta opción, el usuario consigue una página web a medida que va creciendo con nueva información.
- o bien, se incluyen recursos nuevos en cada actualización que sustituirían a los del anterior envío. Indudablemente, esta segunda opción está en función de las características de la información que se remite (así por ejemplo, en el caso de que la información contenida en un DSI sea básicamente resultados de búsqueda en bases de datos, o bien, enlaces a artículos de publicaciones periódicas, su propia caducidad las hace fácilmente sustituibles en cada envío)

En la actualidad, hay en marcha un total de 24 DSI, todos ellos claramente identificables con las diferentes líneas de investigación que la universidad está llevando a cabo. Éstos son algunos de los temas que se tratan:

Periodismo digital.
Hipertexto y edición electrónica.
Multimedia
Bibliotecas digitales.
Formadores virtuales.
Organizaciones y empresas virtuales.
Gestión del conocimiento.
Comercio electrónico.
Márketing electrónico.
WBT (Web Based Training)
Informática Jurídica.

La mayoría de estos DSI están siendo utilizados por más de un usuario; y es que su temática –como hemos señalado, tan claramente identificables con los intereses de la comunidad investigadora–, los hace susceptibles de ser adaptados a más de un perfil de usuario. Dicha adaptación no supone en ningún momento la pérdida de personalización del servicio como tal; en este sentido, aunque sí podemos hablar de la existencia de un material informativo base de cada temática, el usuario siempre tiene la opción de personalizarlo a su medida (ya sea definiendo la tipología de información que necesita, el idioma de los recursos o la periodicidad de sus actualizaciones)

El Servicio de Noticias

Si la aparición y consolidación de los DSI que ofrece la Biblioteca de la UOC puede considerarse una evolución casi natural de las necesidades informativas de nuestros usuarios, la aparición del Servicio de Noticias como servicio de información a medida puede ser considerado como una consecuencia casi natural de la evolución de los DSI en marcha.

En este sentido, y debido a la naturaleza de los temas sobre los que versan algunos de los DSI en marcha, pronto se constató la posibilidad de ofertar un nuevo servicio de información caracterizado por la inclusión de información de carácter más fungible y por tanto, por una periodicidad de actualización mucho más corta.

Temas como el comercio electrónico, los delitos informáticos en la era Internet, la gestión del conocimiento o el desarrollo del concepto y la realidad de las llamadas organizaciones virtuales (por citar algunos ejemplos), son, en la actua-

lidad, de máximo interés y su tratamiento a nivel informativo es prácticamente diario.

Generalmente, la actualización mínima de un servicio de DSI es mensual (por razones logísticas claras, ya que su confección no deja de ser laboriosa, no era recomendable ofertar períodos de actualización inferiores); dicha periodicidad, y en un determinado número de temas, se revelaba como insuficiente para poder informar al usuario de novedades que día a día se iban produciendo en el tema de su interés.

Lo que en un principio nació como mensajes de correo electrónico puntuales, a través de los cuales se avisaba a los clientes de los diferentes DSI de noticias o artículos aparecidos en diversos medios de comunicación y que podían ser de su interés, se ha terminado convirtiendo en unos boletines electrónicos, temáticos y de periodicidad semanal que recogen ese tipo de información que por su caducidad requiere ser retransmitida de forma inmediata.

En este sentido, la creación de estos boletines electrónicos ha supuesto:

- la aparición de un complemento ideal para muchos de los DSI en marcha.
- la aparición de un nuevo servicio al que se han acogido usuarios, que sin necesitar del nivel de profundidad con los que trata la información el servicio de DSI, sí que encuentran en este servicio una forma ágil y fácil de mantenerse al día de temas de interés para el desarrollo de sus actividades.

De nuevo, en la definición de este servicio fue de máxima importancia el desarrollo de una aplicación que se integrara en el entorno del campus virtual de la UOC, así como de máxima flexibilidad y amigabilidad tanto para el gestor como para los usuarios.

La aplicación desarrollada estructura la información en función de las fuentes de información de las cuales se extraen los artículos y noticias enlazados (fuentes de información de ámbito estatal e internacional, y de carácter más o menos especializado según la temática del boletín), incluyéndose en cada caso un pequeño resumen que permita identificar el tema del

cual tratan –en esta fase inicial, dichos resúmenes se extraen de la propia publicación–.

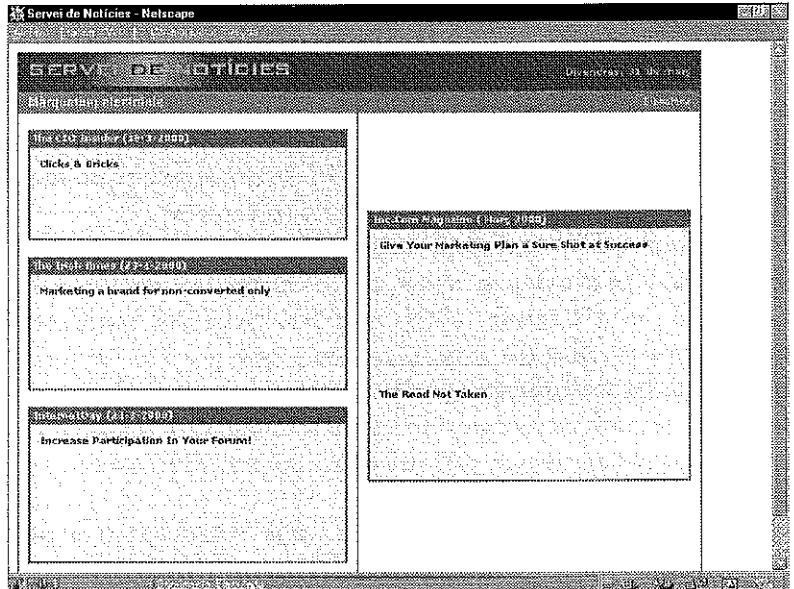


Figura 4

La relación de Servicios de Noticias y su periodicidad:

Comercio electrónico: lunes, martes y viernes.

Derecho e Internet: lunes, martes y viernes.

Multimedia: lunes, martes y viernes.

Informática y Telecomunicaciones: martes y jueves.

Márqueting electrónico: martes y jueves.

Gestión del conocimiento: viernes.

Organizaciones virtuales: miércoles.

WBT (Web Based Training): viernes.

Con una periodicidad que varía según el boletín (dicha periodicidad se marca también en función de la cantidad de información disponible sobre cada tema; así por ejemplo, el Servicio de Noticias sobre comercio electrónico aparece tres veces por semana al estarse generando suficiente literatura como para «editar» tres números cada semana), el usuario recibe en su buzón de correo electrónico el último número de cada servicio.

Asimismo, cada usuario puede suscribirse (mediante un formulario de alta que se encuentra accesible en el propio Campus Virtual) a tantos Servicios de Noticias como desee.

En líneas generales, podemos afirmar que la creación y difusión de los Servicios de Información a Medida que actualmente ofrece la Biblioteca de la UOC han sido facilitadas por las propias demandas de nuestros usuarios.

Dos son los aspectos más positivos que identificamos de una primera lectura de su (todavía) corta historia de vida:

- por un lado, su aceptación por parte de la comunidad investigadora (ya sea personal docente o de gestión): tanto el servicio como tal, como las diferentes aplicaciones creadas para su desarrollo han sido (y son) muy bien acogidas por partes de nuestros usuarios, destacando tanto su amigabilidad como su utilidad de cara a la resolución de sus demandas informativas.
- por otro lado, su integración en el entorno virtual de la universidad: como ya se ha dicho a lo largo de esta exposición, consideramos desde el principio que una de las claves del éxito de estos servicios iba a residir en el hecho de que el usuario no tuviera la sensación de tener que cambiar de entorno ni de herramienta de trabajo para poder consultar la información que se le proporcionaba. Las aplicaciones desarrolladas, así como su aceptación por parte de los clientes, nos han demostrado que hemos conseguido suficientemente este objetivo.

Conclusión

El acceso y difusión de las colecciones de fondo antiguo: entre la tradición y la modernidad

M^a Helena Rosales Varo

Biblioteca de Andalucía
helena@sba.junta-andalucia.es

Luis Villén Rueda

Universidad de Granada, Dpto. de Biblioteconomía y Documentación
lvillen@platon.ugr.es

Se hace una aproximación crítica a la problemática que plantean tanto la difusión como la accesibilidad a las colecciones de fondo antiguo, por el indudable valor arqueológico, y no sólo textual, que éstas encierran. Se establece un acercamiento a lo que pensamos podrían ser soluciones razonables. En este sentido, y después de hacer un balance del panorama español, se trata el tema de la difusión y accesibilidad a las colecciones desde la perspectiva de las distintas alternativas: facsímiles, exposiciones, microfilmación y digitalización.

Palabras clave: Acceso. Difusión. Libro Antiguo. Microfilmación. Edición facsímil. Digitalización. Catálogos. Exposiciones. Patrimonio bibliográfico.

«Esos museos de la palabra impresa que son las grandes bibliotecas amenazan con volverse inmanejables. Por lo que el tratamiento electrónico supone una ayuda en lugar de un enemigo (...). ‘El nombre de la rosa’ se convirtió en best seller, lo que quizá demuestre que los libros, incluso como objetos físicos, continúan ejerciendo un atractivo que ninguna de las nuevas formas de transmisión del saber parece haber desplazado» (M. Antolín-Rato)¹

El objetivo esencial de este trabajo es resaltar la riqueza de nuestro espléndido pasado bibliográfico, reflejo de su intensa

Resumen

Introducción

¹ ANTOLÍN-RATO, Mariano. Toda la memoria del mundo. *Signatura*, sept-dic, 58-62, 1993.

inquietud intelectual, su prestigio cultural, político, y económico durante los siglos XVI-XVIII. Informar sobre el patrimonio bibliográfico como fuente de conocimiento para el desarrollo cultural e investigación científica, no es más que difundir la existencia y localización de los materiales bibliográficos que están en las bibliotecas.

España es uno de los primeros países en patrimonio bibliográfico y, sin embargo, en la mayor parte de las bibliotecas españolas, sobre todo en las universitarias, beneficiarias de las políticas confiscadoras del siglo XVIII y XIX², sus fondos antiguos no son consultables, bien porque éstos no están catalogados, o bien porque no se han ideado sistemas adecuados para su acceso, o porque sencillamente se estima que existen trabajos de mayor urgencia. La realidad es que existe una amplia comunidad de investigadores a los que por unas u otras razones se les niega el acceso a estas colecciones, ya no sólo en el ámbito eclesiástico o privado, sino también en instituciones públicas curiosamente dedicadas a la enseñanza y a la investigación. Nos parece necesario, urgente, que exista a nivel nacional una política homogénea relativa al acceso a este tipo de materiales. No es razonable ni ético que en determinadas bibliotecas se limite el acceso de manera casi obsesiva, y en otras, en cambio, no se cuiden aspectos elementales para garantizar una mínima seguridad y, mucho menos, que el usuario esté a merced de la voluntad o arbitrariedad del profesional encargado.

Con la introducción de las nuevas tecnologías creíamos abrir un nuevo horizonte para el acceso a las colecciones de libro antiguo. Sin embargo este cambio no ha dado los frutos esperados, e incluso nos atrevemos a decir que en muchos aspectos ha ido en detrimento, puesto que las colecciones de antiguo siempre han sido las últimas en beneficiarse. Pensemos en el gran número de bibliotecas españolas que aún no han acometido la catalogación automatizada del fondo antiguo. Es cierto que sí se han adornado muchas páginas web con preciosas ilustraciones alardeando de poseer joyas bibliográficas, o simplemente por lo llamativo que queda la introducción de elementos decorativos pertenecientes al fondo antiguo en dichas páginas web. La revolución que ha causado internet

² TOMÁS Y VALIENTE, Francisco. *El marco político de la desamortización en España*. 2ª ed. Barcelona: Ariel, 1972.

nos lleva a pensar que es un buen momento para replantear y abordar la cuestión de la difusión y el acceso de una manera más realista y ajustada.

En la Segunda Conferencia Internacional sobre Catalogación Retrospectiva en Europa³ reinó la unanimidad en muchos puntos de vista, sobre todo en afirmar que lo usuarios no pueden continuar sin que les sea suministrada información bibliográfica fiable y completa. Queda pues pendiente la construcción de una base de datos europea que recoja toda la herencia cultural, que facilite y haga más eficaz el préstamo interbibliotecario y que promueva el intercambio de información en lo tocante a conservación de ejemplares, convirtiéndose así en una valiosa herramienta para la definición e implementación de una política de microfilmación. Por otra parte, desde el Ministerio de Cultura se acomete por primera vez un trabajo que de alguna forma ya se había iniciado en el año 1952 por el Servicio Nacional de Información Bibliográfica pero que fue interrumpido al desaparecer dicho servicio: la catalogación de todo el patrimonio bibliográfico depositado en bibliotecas españolas, tanto públicas como privadas. La elaboración de este catálogo supone un gran paso para el conocimiento y difusión de las colecciones. Queda por arbitrar mecanismos de acceso a las mismas, es decir, cómo conseguir un equilibrio entre difusión y conservación. De acuerdo a Martín⁴: *«La difusión no es en sí la información, no son los archivos ni sus documentos, no son las bibliotecas ni sus contenidos. Tampoco es difusión la red informática ni sus fuentes. No lo son ni los medios gráficos ni los audiovisuales en sí mismos. Difusión no es en sí ni el Patrimonio ni la necesidad del ciudadano. Difusión es una gestión cultural mediadora entre dicho Patrimonio y la sociedad»*. Pensamos que las nuevas tecnologías sólo van a solucionar el problema de forma parcial. El libro antiguo encierra un doble valor, el textual o de creación intelectual de un autor, y el valor arqueológico relacionado con su materialidad. El libro es un testimonio

³ Conferencia Internacional sobre Catalogación Retrospectiva en Europa: impresos del siglo XV al XIX (2ª, Munich, 29-30 de enero de 1992). *Cuadernos de ADAB* 1 (1), 137-141, 1993.

⁴ MARTÍN GUGLIELMINO, Marcelo. «Reflexiones en torno a la difusión del patrimonio histórico». En: *Difusión del patrimonio histórico*. Sevilla: Consejería de Cultura, 1996, p.15-27.

**El patrimonio
bibliográfico en
el contexto
de la legislación
española de
patrimonio**

del desarrollo cultural de la humanidad. Es, por tanto, un bien cultural y a nosotros, bibliotecarios, nos corresponde la responsabilidad de garantizar su transmisión «completa» a las futuras generaciones, manteniendo las características físicas y funcionales, y no sólo sus contenidos intelectuales. Hablar de la difusión del fondo antiguo, nos parece, es mucho más que hablar de digitalización. Es por esta razón por la que pretendemos abordar el tema no obviando los sistemas tradicionales de difusión.

Por último, queremos hacer una precisión terminológica que nos parece importante. Tradicionalmente, y de manera casi generalizada y un poco cómoda, llamamos en el contexto bibliotecario fondo antiguo a esa parte de la colección formada por impresos anteriores a 1801⁵. Excluimos de esta denominación los manuscritos⁶, ya que éstos presuponen y requieren tratamientos específicamente distintos. También los límites cronológicos son una ficción cómoda; el año 1801 es una frontera convencional para separar los impresos producidos manualmente de aquellos que son resultado de procedimientos mecánicos.⁷

No es nuestra intención aquí hacer un estudio pormenorizado de la legislación española de patrimonio bibliográfico, sino señalar aquellos aspectos más importantes de la misma para la contextualización del fondo antiguo.

Podemos definir al patrimonio bibliográfico como esa *memoria que se guarda en archivos y bibliotecas, y que por sus propias condiciones especiales, es un objeto cultural de extrema fragilidad*⁸.

⁵ CARRIÓN GUTIEZ, Manuel. «Tres lecciones sobre la Biblioteca Nacional de España». En: Rodríguez Álvarez, Ramón y Llordén Miñambres, Moisés [eds.]. *El libro antiguo en las bibliotecas españolas*. Oviedo: Universidad, Servicio de Publicaciones, 1998, 9-38.

⁶ BALDACCHINI, Lorenzo. *Il libro antico*. Roma: La Nuova Italia Scientifica, 1992.

⁷ Máquina continua para la producción de papel en 1798/99; máquina plana de imprenta en 1811; rotativa en 1866; linotipia en 1886 y monotipia en 1889.

⁸ GARCÍA AGUILAR, Idalia y VILLÉN RUEDA, Luis. La construcción de espacios de diálogo multidisciplinario para el estudio y la salvaguarda del patrimonio documental en el entorno iberoamericano. En: *Encuentro de EDIBCIC* (5º, Granada, 21-25 de febrero, 2000). Granada: Facultad de Biblioteconomía y Documentación, 2000, 292-305.

La conservación del patrimonio histórico es un hecho complejo que comprende un gran número de cuestiones epistemológicas y sociológicas, que integra un pensamiento histórico, gran número de valores sociales y culturales, un completo aparato jurídico administrativo, una serie de metodologías técnicas, todo con un sentido cambiante desde el concepto de Antigüedad pasando por la más permanente de las denominaciones que fue la de Patrimonio Histórico Artístico, después derivada en Patrimonio Histórico, hasta la moderna conceptualización de los Bienes Culturales. La concepción de Patrimonio Histórico por Patrimonio Cultural es un proceso cambiante⁹. Asistimos a una realidad social ideológica y técnica en constante cambio y de la que el primer rasgo objetivo y operativo a destacar es el de naturaleza compleja, en el sentido del pensamiento o el método o modelo compuesto, en el que resultan inseparables los problemas de conocimiento de la determinación jurídico-política y de la intervención técnica. La noción de tutela ha variado desde la Ilustración hasta la actualidad, distinguiéndose tres periodos:

- 1- Las sociedades de la Ilustración que representan el último estadio de la vida política y social del Antiguo Régimen.
- 2- Los estados liberales burgueses que se desarrollan entre la Revolución de 1789 y la Primera Guerra Mundial.
- 3- Los estados democráticos

En lo que respecta a España, a lo largo de nuestra historia ha existido un problema sobre la tutela del patrimonio histórico. Han desaparecido gran cantidad de obras de arte por no estar inventariadas. El arte acompaña al hombre a lo largo de la historia. Pero a la vez existe un afán destructor del ser humano; el problema es la destrucción del objeto de la memoria histórico-artística. La historia y sus testimonios tienen un gran valor para las generaciones futuras, por eso su destrucción y manipulación constituyen un crimen. Esto supone un atentado a los valores culturales, espirituales, histórico artísticos, sin los cuales la sociedad no es nada. El proceso de regulación jurídica del Patrimonio Histórico en nuestro país, al igual que en otros países, ha sido muy complicado. El patrimonio

⁹ BENITEZ DE LUGO Y GUILLEN, Félix. *El patrimonio cultural español*. Granada: Comarex, 1995.

es un concepto que se desarrolla en el siglo XVIII en un contexto de colección y que en el siglo XIX irá tomando forma en cuerpo legal que lo protege, una administración que lo estructura y unos centros que lo organizan y lo enseñan como un bien que ha cambiado de propietario, lo que antes era privado hoy es público. En el siglo XX estos principios se desarrollan y afianzan; podemos considerar que el paso final de las políticas de protección y difusión de patrimonio está plasmado en los conceptos de patrimonio de la humanidad que se desarrolla después de la segunda mitad del siglo XX dependiendo de los organismos internacionales.

La última cuestión que podemos considerar como fundamental es la inclusión del concepto de difusión; es lógico entender que para amar, valorar o apreciar algo tenemos que conocerlo. Por este motivo los centros encargados de la conservación toman como básica la función difusora del patrimonio y pugnan por ganar una parcela amplia en el mundo de la información, que haga llegar lo protegido al protector en última instancia y así justifique la inversión a través del valor de lo protegido. Como dice Ballart¹⁰: «(...) *los objetos del pasado son una fuente de conocimiento en tanto en cuanto son pruebas, testimonios, evidencias (...) Los bienes patrimoniales son parte de un sistema de comunicación no verbal entre personas, capaz de superar las barreras geográficas y temporales*».

La legislación española referente a patrimonio bibliográfico nunca se ha distinguido por su eficacia y correcto cumplimiento. Dentro de esta evolución legislativa, el punto culminante fue la promulgación de la Ley de Patrimonio de 1933, vigente hasta 1985, fecha en que se publicó la nueva ley. Es sorprendente que a lo largo de este periodo, no se incluyera el patrimonio bibliográfico dentro del patrimonio histórico artístico cultural, llegando, todo lo más, a referirse a algún breve artículo a que se legislara posteriormente sobre el tesoro bibliográfico, defecto éste que ha sido subsanado en la legislación vigente. No será hasta 1972¹¹ cuando se pueda considerar

¹⁰ BALLART, Josep. *El patrimonio histórico y arqueológico: valor y uso*. Barcelona: Ariel, 1997.

¹¹ Ley 26/1972 de 21 de junio sobre Defensa del Tesoro Documental y Bibliográfico de la Nación y regulación del comercio de exportación de obras pertenecientes al mismo.

que el patrimonio bibliográfico cuenta con una ley específica que intente salvaguardarlo del expolio al que había sido sometido¹². Esta ley define el patrimonio bibliográfico y documental de la siguiente manera: «*constituye el patrimonio histórico, documental y bibliográfico, de España, cuya conservación y acrecentamiento es inexcusable deber del estado, el conjunto de manuscritos, impresos, y encuadernaciones de interés histórico, bibliográfico o artístico quien quiera que fuera su poseedor*». Los esfuerzos llevados a cabo en materia de legislación de patrimonio bibliográfico han sido bastante importantes así como el cumplimiento de dicha legislación, aunque no exentos de problemas y discusiones.

La Constitución Española de 1978, en su artículo 46 señala: «*Los poderes públicos garantizarán la conservación y promoverán el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico de los pueblos de España y de los bienes que lo integran, cualquiera que sea su régimen jurídico y titularidad. La ley penal sancionará los atentados contra ese patrimonio*».

La aprobación de la Constitución Española de 1978 dio un nuevo impulso a los deseos de renovación en este ámbito que culminará con la Ley 16/1985 de 25 de junio de Patrimonio Histórico Español. En su artículo 51 se señala que la Administración del Estado, en colaboración con las demás administraciones competentes confeccionará el Catálogo Colectivo de los Bienes integrantes del Patrimonio Bibliográfico. Este hecho se ve impulsado por la legislación específica sobre Patrimonio con la que cuentan las Comunidades Autónomas, la cual es un estímulo para fomentar la cooperación en dicha materia.

La realización del Catálogo Colectivo, así como la de un Inventario General son de especial interés, pues no se puede conocer un patrimonio si no está localizado y cuantificado. Para lograr la inmediata aplicación de la ley, se requiere la elaboración de una norma; a tal fin responde el Real Decreto 111/1986 de 10 de enero de desarrollo parcial de la ley 16/1985 de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. Este Real Decreto, cuyo capítulo VI está dedicado al patrimonio bibliográfico, dice: «*Elaboración del*

¹² GARCÍA MORALES, Justo. El tesoro Documental y Bibliográfico. En: *Jornadas de Bibliografía* (1ª, 1973). Madrid: Fundación Universitaria Española, 1973.

Censo de los bienes integrantes del Patrimonio Documental y del Catálogo Colectivo de los bienes integrantes del Patrimonio Bibliográfico».

Sentadas las bases del proyecto actual de dicho catálogo, se formulan las principales líneas de actuación y metodología a seguir para su elaboración¹³. Esto supone un gran paso para el conocimiento y difusión de las colecciones de libro antiguo. La carencia más notoria transcurrida ya una década desde el comienzo de su realización, con la participación de las Comunidades Autónomas, quizá sea la del Inventario General, que aun no ha sido confeccionado, ni hay estudios que cualifiquen y cuantifiquen dichas colecciones¹⁴, fase que entendemos debería ser previa a la realización del catálogo.

Acceso y difusión del fondo antiguo

Desde la Conferencia de IFLA de 1988, celebrada en Sidney, la Sección de Libro Antiguo y Manuscritos tomó un particular interés en el tema del acceso bibliográfico a las colecciones, cuestión que sigue siendo aún un problema por resolver en la mayoría de las bibliotecas. La catalogación y edición de catálogos es un requisito imprescindible para la difusión y el acceso, pero no el único. Difusión y acceso denotan implicaciones mucho mayores para las bibliotecas desde el punto de vista de las políticas de gestión de los fondos (¿conservar para difundir?, ¿difundir para conservar?).

Las bibliotecas siempre se han movido en el difícil terreno de qué tecnología aplicar a los fondos para garantizar su conservación. La práctica nos ha demostrado en este siglo (siglo de los desarrollos tecnológicos más espectaculares) que es difícil conciliar las distintas tecnologías con las verdaderas necesidades y los recursos disponibles. Una nueva tecnología no necesariamente sustituye a la anterior. La aparición de internet y la digitalización ya son una realidad que nos ofrece la ventaja de la facilidad de conexión pero que, sin embargo, no garanti-

¹³ LÓPEZ BERNALDO DE QUIRÓS, M^a Jesús. «El Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico». En: *Congreso Nacional de ANABAD: Archivos, Bibliotecas, Centros de Documentación y Museos en el Estado de las Autonomías* (6^a, Murcia, 26, 27 y 28 de junio de 1996). Murcia: Anabad, 1996, 457-462.

¹⁴ Los autores de esta comunicación están en fase de elaboración de una encuesta exhaustiva cuyos resultados esperamos sean de gran valor para determinar cual es el estado de las colecciones de libro antiguo.

za la fiabilidad de las fuentes, ni permiten dar acceso a la materialidad del libro a la que nos referíamos. El usuario tiene derecho a cuestionarse si el documento que visualiza es exactamente el mismo que aparece en una bibliografía y si está reproducido de manera íntegra; y además, el usuario de fondo antiguo ¿sólo quiere acceder al contenido textual?. Por otra parte los profesionales estamos sufriendo una especie de alucinación al pensar que internet equivale a liberarnos de tareas como la conservación y tutela de los fondos. No podemos eludir la responsabilidad de mantener lo real aunque los ambientes virtuales invadan nuestras bibliotecas. Pensamos que las nuevas tecnologías son un instrumento esencial pero que no alteran las competencias fundamentales del bibliotecario. Una actitud no crítica por nuestra parte, de cara a estas nuevas tecnologías, puede aniquilar nuestra función cultural de transmisión del conocimiento.

Tipología de usuarios

Desde nuestra práctica profesional distinguimos tres clases de usuarios de fondo antiguo:

- 1- *El usuario «despistado»*, aquel que busca para leer generalmente un clásico, ya sea desde el opac o desde el catálogo manual, y solicita el ejemplar de la primera referencia que encuentra, aunque ésta corresponda a una edición del siglo XVII.
- 2- *El seudoinvestigador*. en realidad vendedor de libros, bien porque es un librero mal documentado o porque se trata de un heredero que no sabe qué hacer con la pequeña biblioteca de su tío bisabuelo que murió soltero y sin descendencia directa. Este usuario pregunta una y otra vez; te hace reconstruir la historia de tal edición y finalmente pregunta «¿y cuánto cree usted que podría valer este libro?».
- 3- Por último, *el verdadero investigador*, el que siempre sabe lo que quiere; es paciente, avisa antes de ir, y además nos enriquece enormemente.

Hemos de adecuar las fórmulas de acceso al tipo de usuario. No basta con dejar al usuario solo frente a su pantalla sin que pueda cuestionarse el sentido de lo que recibe. Al estudiante de Filolo-

gía que trabaja sobre la lengua del siglo XVI no habrá inconveniente en ofrecerle una reproducción facsímil o una microficha. Al despistado se le sugerirán ediciones más actualizadas y con estudios críticos. Al grupo de investigadores habrá que ofrecerle el documento original con las precauciones necesarias de control que no pongan en peligro un bien público. Cada usuario tiene sus propios modos de acceder al documento según sus necesidades informativas. A un doctorando que trabaja sobre filigranas no se le puede ofrecer una microficha, es ridículo. Si se hace se está obstaculizando la investigación, en última instancia el desarrollo del conocimiento. El investigador siempre necesita ver el original y aquí es donde empieza el conflicto; la gran mayoría de las restricciones se hacen en beneficio del *¡mejor interés de los libros!*. Aquí está el gran dilema de las colecciones de fondo antiguo: por un lado los usuarios necesitan acceso, por otro los fondos necesitan protección. Un ejemplo que ilustra esto es una historia contada por Daniel Traister¹⁵ acerca del famoso historiador de arte Millard Meiss, que le ocurrió antes de que llegara a ser el famoso Millard Meiss. «Estando en Europa haciendo su doctorado, de regreso a Estados Unidos pasó por la Biblioteca Nacional de Francia en París para ver un manuscrito determinado. Cuando él lo pidió le rechazaron la petición, y la contestación fue: ¡este manuscrito es demasiado precioso para ser usado, por tanto, nadie lo ve! ¿Para qué lo está usted guardando?, preguntó Millard Meiss. El encargado contestó: para la *posteridad*. Millard Meiss le replicó: dígame a su director que la *posteridad* acaba de llegar. No se sabe si porque el director pensaba que los americanos eran la *posteridad* o simplemente porque no tenía argumentos sólidos para hacerle creer lo contrario, lo cierto es que le dejaron ver el manuscrito. Mientras lo examinaba, él sintió un toque por la espalda y una voz que le decía: ¿le importa que me siente a su lado para contemplar el manuscrito?; a cuya petición aceptó Meiss. Era un señor de edad avanzada que le dio las gracias por haberle dejado contemplar el manuscrito que llevaba muchos años intentando ver. El señor anciano le dijo: ¿quién es usted?, pues tiene que ser alguien importante para que le hayan

¹⁵ TRAISTER, Daniel. Is there a future for Special Collections? and should there be?— A polemical essay. Consultado en: <http://dept.english.upenn.edu/~traister/future.html>.

dejado contemplar el manuscrito. Yo soy Millard Meiss, ¿y usted? Yo soy un don nadie, soy el profesor de Historia del Arte de la Sorbona.

Ante esto, habría que preguntarse si ésta es la función de las bibliotecas de fondo antiguo y de los profesionales que trabajan en ellas. ¿Cómo podríamos cambiar estas actitudes? Es nuestra responsabilidad como profesionales empezar a modificar este tipo de actuaciones, en primer lugar concienciándonos nosotros mismos; en segundo lugar, dando a conocer a los demás dicho patrimonio, y su importancia para la investigación, a través de políticas de difusión. Este tipo de bibliotecas se han formado para ser *usadas* y no para ser *mostradas*.

Soportes alternativos

A lo largo del siglo XX, y sobre todo a partir de los años 50, el desarrollo técnico y tecnológico ha propiciado la aparición de nuevos soportes donde almacenar la información además de los ya existentes. Estos avances han sido estudiados y aprovechados por los profesionales para ser aplicados a la salvaguarda de las colecciones de libro antiguo. Una tecnología nueva no necesariamente sustituye a la anterior; es más, conviven juntas, o se complementan, y cada una sirve a unos fines y propósitos específicos. Cada una participa de características y especificaciones concretas pero también con ventajas e inconvenientes propios. A pesar de que las prestaciones que ofrecen todas estas innovaciones son incuestionables, hay que decir que ni el microfilme, ni la versión digitalizada o el facsímil podrán nunca transmitir el poder del objeto auténtico.

La **reproducción facsímil** ofrece una aproximación al original bastante satisfactoria y además resuelve el problema de esas piezas valiosas en las exhibiciones. La reproducción facsimilar debe aplicarse a obras de verdadero interés. Cuando se nos solicita un ejemplar para sacar una edición facsímil es importante hacer firmar al prestatario un documento que nos garantice que citará la procedencia, que nos entregará al menos un ejemplar, que la autorización sólo es válida para una sola edición, y que la biblioteca podrá inspeccionar la edición¹⁶.

¹⁶ DEXEUS, Mercedes. El acceso a los materiales bibliográficos antiguos o especialmente valiosos. *Boletín de ANABAD*, XLI (3-4), 297-305, 1991.

En nuestro país existen editoriales de una gran tradición en la confección de facsímiles. Estas ediciones nos han permitido tener entre nuestros fondos auténticas joyas bibliográficas editadas junto a magníficos estudios de especialistas. Este tipo de material nos permite exhibirlo en expositores, ilustran clases prácticas para estudiantes de Historia del libro o de Historia del arte y suponen un auténtico deleite para bibliófilos y todo tipo de curiosos. Es, en definitiva, un material que nunca pasa desapercibido, que sensibiliza con nuestro patrimonio, además de las enormes ventajas que ofrece de cara al acceso.

La **microfilmación** es de los soportes alternativos más seguros y que mayores ventajas nos ha proporcionado hasta ahora porque facilita el acceso, la reproducción, el préstamo interbibliotecario y porque es un procedimiento sencillo y longevo. No nos parece que la digitalización vaya a desterrar este procedimiento, al menos en el caso del libro antiguo. Al microfilmarse un libro, en muchas ocasiones, dañamos la encuadernación para conseguir un lecho plano, pues hace que los cuadernillos salten con facilidad. Si además el papel se presenta quebradizo el riesgo es aún mayor. Someter al libro a esta tortura una sola vez es suficiente. Con la primera copia, que podemos considerar madre, se pueden realizar múltiples reproducciones en soporte papel y digital. Esta es una cualidad suficiente para pensar que la microfilmación no va a desaparecer. Lo deseable sería someter a microfilmación una única vez a cada edición y desde la microforma madre editar otras. En esta línea ya deberíamos ir pensando en formar, a nivel nacional, un fondo de documentos microfilmados o participar en el Registro Europeo de Masters de Microformas (EUROMM)¹⁷. Se calculan al menos unos cien años de vida para este tipo de material si respetamos las condiciones óptimas para su conservación¹⁸.

No todas las bibliotecas cuentan con la posibilidad de microfilmarse *in situ* sus materiales, pero existen empresas especializadas a las que recurrir. No obstante la biblioteca debe preparar

¹⁷ GUADE, François y LIEBER, Claudine. Conservación y sustitución: una alternativa a la eliminación. En: *El expurgo en la biblioteca*. Madrid: Anabad, 1999, p. 159-183.

¹⁸ SÁNCHEZ HERNANPÉREZ, Arsenio. *Políticas de conservación en bibliotecas*. Madrid: Arco-Libros, 1999.

minuciosamente el material, establecer los datos identificativos que han de figurar al inicio del rollo o en la cabecera de la microficha, y preparar con cuidado la salida de los documentos.

Indudablemente la microfilmación no resuelve de forma completa el acceso al libro antiguo. Como soporte alternativo se constituye en una interesante copia de seguridad y es una fórmula de acceso que en muchos casos, si no en todos, satisface las consultas.

Desde los años 90 se están llevando a cabo numerosos proyectos de **digitalización** enfocados en su mayor parte como proyectos piloto, en los que se ha experimentado la aplicación de las nuevas tecnologías en el campo de las bibliotecas. Cada día son más los centros que están haciendo uso de esta tecnología para el almacenamiento de información con el fin de difundirla y utilizarla por parte de una mayor comunidad de usuarios. La digitalización ofrece una serie de ventajas bastante evidentes, como son la facilidad de acceso, velocidad en la recuperación de la información, transmisión en línea, gran capacidad de almacenamiento y control de calidad¹⁹.

¿Qué aporta concretamente a las colecciones de antiguo?. Pensamos que la digitalización puede ofrecer al libro antiguo nuevas posibilidades hasta hace poco inimaginables; como por ejemplo ayudar a los usuarios de cualquier latitud en sus necesidades y servir a los objetivos específicos de preservación. Sin embargo, la presión existente en las instituciones, sumergidas en los nuevos mercados de la información, nos parece, puede traer consecuencias negativas tanto para las bibliotecas como para las propias colecciones. Los gestores de dichas instituciones y los responsables en la digitalización, a menudo se enfrentan no sólo a comprender las nuevas tecnologías, sino también, y más importante aún, a comprender las implicaciones de éstas y lo que significa la digitalización para la institución, los usuarios y el público. Por otra parte una de las características, que no hemos de olvidar, de la información digital es la de su *flexibilidad e inestabilidad*²⁰. A causa de que el texto digital

¹⁹ BESCÓS, Julian y NAVARRO, Juan. La digitalización como medio para la preservación y acceso a la información en archivos y bibliotecas. *Educación y Biblioteca*, nº 80, 28-41, 1997.

²⁰ SNYDER, Henry L. The application of information technology to the bibliography of early printed books. En: *IFLA General Conference* (63, 31 agosto-5 septiembre, 1997). Consultado en: <http://ifla.inist.fr/IV/ifla63/63snyh2.htm>.

es flexible y fácilmente cambiabile, la cuestión de la preservación de la información digital se convierte en problemática. La digitalización se debe de entender como un procedimiento de acceso a los materiales y no como un procedimiento de preservación. Es conveniente, pues, que exista una forma de conversión híbrida, es decir, la microfilmación para la preservación y la digitalización para el acceso.

Los catálogos

La evolución de los recursos informáticos como herramienta de trabajo ha supuesto en muchos aspectos un cambio comparable al producido en el siglo XV al pasar del manuscrito al libro impreso.

Aunque los registros legibles por máquina han sido parte de nuestra existencia durante más de una generación, las colecciones de libro antiguo han sido las últimas en beneficiarse de estas tecnologías. Las bases de datos están alimentadas principalmente de fondo moderno; la retroconversión de libro antiguo no ha sido un proceso satisfactorio, debido a la brevedad que requiere el tratamiento de los registros bibliográficos²¹. El acceso, por tanto, a la mayoría de estas colecciones ha sido esporádico y a veces inexistente. Algunas bibliotecas, sobre todo las nacionales, han editado catálogos impresos intentando suplir el desconocimiento de estas colecciones; aunque en muchos casos este tipo de acceso ha sido limitado pero, sin embargo, esencial. Las colecciones de antiguo son la *parte sexy* de las bibliotecas. Sus bibliotecarios requieren conocimiento especializado, destreza bibliográfica, sensibilidad histórica y altos valores morales²². La informática ha invadido progresivamente lo que fue una vez el terreno relativamente tranquilo del libro antiguo, trayendo con ello nuevas y excitantes posibilidades, pero también mucha controversia y gran coste.

No se puede acceder a una colección de antiguo si no existe previamente un catálogo, esto es obvio. Lo que parece que no

²¹ SNYDER, Henry L. Access to rare book and manuscripts collections and services in a time of change: the electronic revolution. *IFLA Journal*, 22 (2), 115-120, 1996.

²² TRAISTER, Daniel. The rare book librarian's day. *Rare Books and Manuscripts Librarianship*, 1 (2), 93-105, 1986.

está tan claro para todos es la conveniencia de continuar editando catálogos en soporte papel. El impacto de los catálogos electrónicos ha sido inmediato y generalizado. Nos preguntamos por qué algunas bibliografías se continúan editando en soporte papel, y sin embargo los catálogos de libro antiguo están disminuyendo considerablemente, y algunos catálogos probablemente nunca verán la luz. Confeccionar un buen catálogo de fondo antiguo requiere mucho tiempo y un personal muy cualificado. Las descripciones son más exhaustivas y detalladas que en cualquier otro tipo de material. Su edición no es gratuita en tanto que el investigador no siempre querrá depender de la benignidad de líneas en la conexión, deseará estudiar con detenimiento cada detalle de las descripciones y, sobre todo, consultar los índices, donde casi siempre encuentra aquello que esclarece su investigación. Una consulta en línea al catálogo de una biblioteca no lleva necesariamente a los subcatálogos generados en una descripción, como por ejemplo las entradas de impresores, grabadores, traductores, etc. Quienes desprecian la edición de catálogos en papel no han debido disfrutar de sus ventajas. El catálogo electrónico y el manual podrían convivir, al menos hasta que no se dé una información más completa en aquéllos.

Las exposiciones

Las exposiciones confieren a las bibliotecas su carácter de museo del libro. El libro como objeto es bello por sí mismo, y más aún el libro antiguo. Exponer un libro antiguo es casi una necesidad y a veces una necesidad ineludible a la que no podemos negarnos a pesar de los riesgos que siempre existen de cara a la prevención. Exponer un libro antiguo es contribuir en la tarea educativa y cultural intrínseca a los objetivos de cualquier biblioteca. Pero además es una forma de atraer la atención dando a conocer el patrimonio, su valor artístico, motivando de esta forma a que sea respetado y por tanto mejor conservado. Preparar una exposición es una de las actividades más motivadoras y enriquecedoras para el personal bibliotecario, porque inevitablemente lleva al estudio, a la indagación bibliográfica, a la investigación, a la charla con especialistas, en definitiva, al enriquecimiento intelectual y profesional. Y, cómo no, si además se edita un catálogo, conseguiremos un magnífico instrumento

bibliográfico e informativo. Existen normativas a tener en cuenta para exponer objetos valiosos en general, sin embargo se incumplen generalmente atendiendo a otras prioridades.

Como normas básicas y elementales no debemos nunca olvidar²³:

- Usar reproducciones siempre que sea posible.
- Mantener niveles de luz bajos y minimizar el impacto de rayos ultravioleta con filtros adecuados.
- Las vitrinas han de estar fabricadas con materiales que no dañen lo que van a contener y deberán permanecer cerradas.
- El volumen sólo lo abriremos hasta donde la encuadernación lo permita, pasaremos las hojas regularmente, y siempre lo situaremos horizontalmente o ligeramente inclinado.

El préstamo para exposiciones es un hecho, que aunque suele originarnos algunos quebraderos de cabeza, promociona a nuestra institución y también a las colecciones. Todas las instituciones que realizan este tipo de préstamo deberían establecer una política formal en la que se garantice la seguridad de las piezas. En esta política habría que incluir la obligatoriedad de que un técnico de la biblioteca visite el lugar para poder revisar la seguridad, niveles de luz, control medioambiental, mobiliario contenedor y cobertura de personal en la sala expositora. El usuario, por su parte, debería presentar un informe y acuerdo de préstamo incluyendo seguro de riesgos. Y, sobre todo, nunca permitir que los conceptos de preservación se sacrifiquen por los del diseño.

Últimas reflexiones

Necesitamos hacer una seria reflexión sobre cómo utilizar las nuevas tecnologías, ya no sólo en el ámbito del libro antiguo. Hemos de procurar un distanciamiento intelectual, ser críticos con las nuevas tecnologías y también con nuestro trabajo. Parafraseamos unas líneas de Armand Mattelart como invitación a la reflexión:

«La tarea del futuro está sin duda en inscribirse en la línea de los que, a lo largo de la historia, no han dejado de pensar que no bastaba

²³ GLASER, Mary Todd. Protecting paper and book collections during exhibition. Consultado en: <http://www.nedcc.org/tleaf25.html>.

dejar al telespectador, al auditor, al usuario solo frente a su pantalla, y al productor cultural que negocie a través de infinitas mediaciones el sentido de todo lo que recibe».

Queremos también hacer una llamada de atención a los que desde las bibliotecas anuncian la desaparición del libro. Creemos que no nos corresponde a nosotros hacer este pronóstico y mucho menos que el pronóstico se convierta en premisa metodológica. Desde el punto de vista deontológico²⁴ estamos implicados en una responsabilidad con respecto al conocimiento, su producción y uso. Todo ello está relacionado con un principio del ser humano como es el de su derecho a una información verdadera e íntegra en cuanto al contenido y ajustada en cuanto a la forma. Como consecuencia de las nuevas tecnologías el presupuesto de las bibliotecas, las colecciones y los productos impresos se están viendo seriamente afectados. Pero el coste de convertir toda la información actualmente preservada en productos impresos es tan astronómica que es incluso ridículo contemplarlo. La conversión selectiva es una realidad, y a medida que mejora la tecnología y el coste se reduce, más y más textos se harán disponibles en forma electrónica, aunque el gasto debe estar justificado por la demanda, y para muchos libros antiguos ésta es tan especializada que la conversión no puede ser defendida.

Pensamos que estas colecciones deben de integrarse en las instituciones, salir de su letargo, convertirse en punto de atención para el enriquecimiento de la erudición a través de la mejora del acceso y su integración en la cultura académica.

Las colecciones de libro antiguo son bienes que hay que promocionar en la enseñanza y en la investigación; no son ni más ni menos importantes que otras colecciones; son un elemento más del sistema de una biblioteca; cada una de ellas debe ocupar su lugar, y por tanto, deben ser juzgadas por lo que han contribuido en el pasado y por lo que ofrecerán en el futuro a la misión de las instituciones, es decir, mostrar el «valor mágico»²⁵ de las mismas.

²⁴ GÓMEZ-PANTOJA FERNÁNDEZ-SALGUERO, Aurora y PÉREZ PULIDO, Margarita. Ética, deontología y bibliotecas. *Educación y Biblioteca*, año 11, nº 98, 47-53, 1999.

²⁵ HUTTNER, Sidney F. Waving not drowning: rare books in a digital age. *Rare Books and Manuscripts Librarianship*, 13 (2), 97-108, 1999.

El bibliotecario del siglo XIX, evidentemente, no se planteaba tales cuestiones debido al carácter enciclopédico y monolítico que presentaban las bibliotecas. Afortunadamente, la tecnología nos brinda la oportunidad y nos ha abierto la puerta de la esperanza para plantearnos realmente la supervivencia de las colecciones y la nuestra misma. De acuerdo a Peter Graham, la importancia de las colecciones de fondo antiguo continuará como «*la parte de la biblioteca que mantiene y ofrece importantes artefactos del registro humano*»²⁶.

El estado presente y futuro de nuestra profesión será necesariamente una amalgama de mundos diversos: por un lado, el mundo de los libros como artefactos y los documentos históricos, depositados en museos, bibliotecas, archivos, y otras instituciones y, por otro lado, el mundo de la información en la red. No podemos ignorar ninguno de los dos o estaremos fomentando un perjuicio a la profesión. De todas formas, es imposible predecir el futuro.

²⁶ GRAHAM, Peter S. New roles for special collections on the network. *College & Research Libraries*, 59 (3), 232-239, 1998.

Biblioteca Universal *Versus* Biblioteca Limitada. Cultura Teórica *Versus* Cultura Posible

Agustín Vivas Moreno

Facultad Biblioteconomía y Documentación
Universidad de Extremadura
e-mail: avivas@alcazaba.unex.es

Nuestra comunicación reflexiona en torno a dos cuestiones:

- 1^a *La posibilidad de confección de la 'biblioteca universal', esto es, de realización de una biblioteca de la totalidad de la información, virtual y digitalizada.*
- 2^a *La imposibilidad de un conocimiento universal, esto es, de conseguir una cultura teórica y un saber global. En consecuencia, se logra únicamente un saber esencial, que se trunca de la totalidad del saber acumulable, y que se presenta cada vez más exteriorizado.*

Para el cumplimiento de estos objetivos se utiliza una metodología comparativa. De este modo, se realiza una comparación entre la presente tendencia a la virtualidad provocada por las nuevas tecnologías de la información en busca de una biblioteca digitalizada, que permite acceder a la 'información global', con la revolución que supuso la imprenta. Si este avance técnico destruyó toda esperanza de exhaustividad, esto es, de reunir todo el patrimonio escrito de la humanidad en un lugar, con las nuevas tecnologías este objetivo vuelve a ser factible.

A pesar de esto, se concluye que la tensión entre cultura teórica y cultura posible continúa. Las asombrosas tecnologías de la información de que hoy disponemos no diluyen esta doble opción que atormentó a los hombres de la modernidad en su afán recopilatorio del saber, y que hoy nos siguen atemorizando. Ello nos hace dudar acerca de que el simple acceso a la información se constituya como un instrumento para mejorar la sociedad.

Resumen

«De esas premisas incontrovertibles dedujo que la Biblioteca es total y que sus anaqueles registran todas las posibles combinaciones de los veintitantos símbolos ortográficos (número, aunque vastísimo, no infinito) o sea todo lo que es dable expresar: en todos los idiomas. Todo: la historia minuciosa del porvenir, las autobiografías de los arcángeles, el catálogo fiel de la Biblioteca, miles y miles de catálogos falsos, la demostración de la falacia de esos catálogos, la demostración de la falacia del catálogo verdadero, el evangelio gnóstico de Basílides, el comentario de ese evangelio, el comentario del comentario de ese evangelio, la relación verídica de tu muerte, la versión de cada libro a todas las lenguas, las interpolaciones de cada libro en todos los libros [...] Cuando se proclamó que la Biblioteca abarcaba todos los libros, la impresión fue de extravagante felicidad.»

[BORGES, José Luis. *La Biblioteca de Babel en: Ficciones, Obras Completas*. Emecé: Buenos Aires, 1974. Págs. 467-468]

Si hay algo que caracteriza a las bibliotecas de la modernidad es su condición universalizante, tendente a reunir en un conjunto todas las autoridades que en el mundo eran y habían sido, tanto en manuscritos como en impresos. El sueño de una biblioteca que reúna todos los *saberes* acumulados, todos los libros jamás escritos, ha atravesado la historia de la civilización occidental.

Sin embargo, la imprenta destruyó toda esperanza de exhaustividad. De este modo, reunir todo el patrimonio escrito de la humanidad en un lugar único se revela como una tarea imposible. Las multiplicaciones constantes de títulos y ediciones que porfiadamente surgen con la revolución de la imprenta destruyen todo sueño ideal, y surge como necesidad invariable el arbitrio deliberado. Con otras palabras, frente a la biblioteca ideal, enciclopédica, total y universal se impone la selección de lo limitado.¹

¹ Vid. al respecto la excelente obra de EISENSTEIN, E.L. *La Revolución de la Imprenta en la Edad Moderna Europea*. Madrid. Akal, 1994.

En consecuencia, la imprenta, no sólo difundió la alfabetización, sino que también modificó la comunicación escrita y las tendencias de acumulación del saber dentro de la República del Conocimiento. Como factor de cambio alteró los métodos de recopilación de datos, los sistemas de almacenamiento y recuperación y las redes de comunicaciones usadas por las comunidades letradas de toda Europa. En este sentido, y siguiendo a E. L. Eisenstein, son rasgos distintivos los siguientes:

1. La difusión masiva, lo que significaba una producción creciente y una modificación del consumo. Esto es, un mayor número de bibliotecas. Pero eso sí, selectivas y limitadas, sin ánimos de totalidad. Hay más posibilidades de que el individuo pudiera acopiar en un solo conjunto distintas obras que, hasta ese momento, estaban dispersas. Un mayor conocimiento de teorías e hipótesis y una ampliación de los horizontes mentales implicaba un menor consenso en la transmisión de las ideas, una combinación de nuevas teorías y un mayor intento de clarificarlas.
2. La estandarización del producto –mismos caracteres, mismas disposiciones textuales...– lo que implica, no sólo la difusión de las modas idénticas, sino también el desafío de la diversidad; esto es, la interdependencia de los conceptos de uniformidad y desigualdad.
3. La reorganización de textos y obras de consulta y la codificación y catalogación de datos. Se prodigan los catálogos, diccionarios, tablas, compilaciones de índices y referencias cruzadas, con especial atención al nuevo orden alfabético. En consecuencia, la paginación y la ordenación se desarrollan con la imprenta.
4. Un nuevo proceso de recogida de datos, pasándose de la copia a la edición corregida y aumentada. La cooperación científica y el continuo mecanismo de acumulación de datos tuvieron un enorme efecto en el conjunto de la República de las Letras.
5. Inalterabilidad y cambio acumulado. La preservación de los documentos, la estandarización de las lenguas vulgares, las nuevas formas de autoría, los derechos de propiedad literaria, la difusión e inalterabilidad de los

productos que ocasionaba una nueva forma de cambio progresivo son peculiaridades propias del momento.

6. Fortalecimiento y persistencia de los estereotipos y de las divisiones sociolingüísticas.

En definitiva, la imprenta reduce la librería ideal a una proyección puramente teórica. Es decir, la proyección universalizante de abarcar todo el saber, el pasado, el presente y el futuro, se torna imposible cuando justamente se produce un *avance tecnológico* que supuso fundamentalmente la difusión y el aumento constante de la producción. Una biblioteca universal (al menos en un orden del saber) no podía ser sino inmaterial, o reducida a las dimensiones de una nomenclatura o un inventario; e inversamente, toda biblioteca instalada en un lugar particular, con libros dispuestos para la consulta y la lectura, sólo puede representar un saber esencial, esto es, una parcela del saber acumulable. Así, frente a la cultura teórica, sólo es factible la cultura posible, lo cual se ha manifestado como una de las tensiones mayores que ha desgarrado a los hombres de letras desde la primera modernidad²; la distancia entre lo ideal –multitud de empresas desmesuradas por coleccionar, inten-

² Vid.; HABERMAS, J.: *Historia y crítica de la opinión pública*. Barcelona: G. Gili, 1990; RANUM, Orest: «Los refugios de la intimidad» en ARIES, P. y DUBY, G.: *Op. Cit.* Vol. III; RIEHL, W.H.: *Die Familie*. Stuttgart, 1989. pp. 179 y ss. La biblioteca pertenece a la intimidad de los hogares, pero representa también el espacio de la universalidad, siendo el más directo antecedente del actual cosmopolitismo doméstico. Esto puede observarse tanto en los escritos de Montaigne («*En mi casa me refugio, con mayor frecuencia en mi librería*»). Y más adelante: «*pláceme por ser –la librería– de acceso algo difícil y estar apartado tanto por el fruto del ejercicio como por alejar al gentío de mí*» Cfr. *Ensayos*, «*De tres Comercios*», libro III, Cap. III), como en los de Locke o Shakespeare (Así, Próspero en la obra *La Tempestad*, prefería el secreto de su estudio, antes que los asuntos públicos: «*Me, poor man, my library/ was dukedom large enough*» (acto I, escena II. Versos 109-110), y en su exilio, da las gracias al que le ha permitido llevarse algunos de sus preciosos libros («*Knowigh I lov'd my books, he furnish'd me / from my own library, with volumes that / I prize above my dukedown*» (acto I, escena II, versos 166-168): la biblioteca como retiro, libertad conquistada y ventana al mundo, lejos de lo público. (Vid. CHARTIER, R.: «*Las prácticas de lo escrito*» en ARIES, P. y DUBY, G.: *Historia de la vida privada*. Madrid: Taurus, 1989 (5 vols., Vol. III. pp. 136-138).

tando reunir, no ya los libros, sino solamente los títulos identificables— y la realidad posible ha sido vivida en muchas ocasiones como una intensa frustración.³

Sin embargo, hoy nos encontramos en otra época de gran despegue de las Tecnologías de la Información: la denominada Sociedad de la Información⁴. Nos encontramos inmersos en el espacio referente denominado comunicación-mundo.⁵ En Telépolis⁶ son posibles los fenómenos de globalización:

³ Son excelentes al respecto los trabajos de Roger Chartier. Este autor es uno de los historiadores que más ha influido en la proyección de la historia de la cultura en los últimos años. En lo que a nosotros nos concierne en este momento, Chartier penetra en la problemática del concepto de biblioteca, en las tres acepciones que le otorga el Diccionario de la Furetière (1690). Lugar destinado a colocar los libros, colección de obras de la misma naturaleza o libros que contienen los catálogos de libros. En este sentido, reflexiona sobre la tensión entre el saber universal y el saber esencial, entre la cultura teórica y la cultura posible. (Vid. entre otras *El mundo como representación. Historia cultural: entre práctica y representación*. Barcelona: Gedisa, 1992; *Libros, lecturas y lectores en la Edad Moderna*. Madrid: Alianza Univ., 1993; y *El orden de los libros: lectores, autores, bibliotecas en Europa entre los siglos XIV y XVIII*. Barcelona: Gedisa, 1994).

⁴ Sociedad postindustrial (Bel y Touraine), Sociedad de consumo (Jones y Braudillard), Aldea global (MacLuhan), Sociedad del espectáculo (Debord), Era tecnocrática (Brzeiwski), Sociedad informatizada (Nova-Minc), Sociedad interconectada (Martín), Estado telemático (Gubern), Sociedad digital (Mercier-Plassard-Scardigli, Terceiro), Sociedad de la Información (Informe Baugemann), Era cosmopolita doméstica (Javier Echeverría), etc. (Cfr. *Documento sobre la sociedad de la información de la Conferencia Ministerial del Grupo de los 7 sobre la sociedad de la información; Europa y la sociedad de la información Global (Informe Baugemann)*. Bruselas: Comisión Europea, 1995; GATES, Bill: *Camino al futuro*. México: McGraw-Hill, 1995.)

⁵ Concepto calcado de la noción de economía-mundo de Fernand Braudel. (Vid. BRAUDEL, F.: *La Méditerranée et le monde méditerranéen à l'époque de Philippe II*. Paris, 1949. Obra importante, que abrió nuevas líneas de investigación y contribuyó a situar el desarrollo social y económico de España en un contexto más amplio e internacional). Vid. MATTERLART, Arnaud: *La comunicación-mundo. Historia de las ideas y de las estrategias*. Madrid: Fundesco, 1993.

⁶ Cfr. ECHEVARRÍA, J. *Telépolis*. Barcelona: Destino, 1994. (Para analizar la perspectiva inversa, es decir, la relación existentes entre las casas y las ciudades actuales tomando como foco para el análisis el *domus* y no la *polis*, del mismo autor: *Cosmopolitas Domésticos*. Barcelona: XXIII Premio Anagrama de Ensayo, 1995).

desde nuestra casa todo es virtualmente posible para el que lo desee. Basta con suscribirse a los medios de comunicación correspondientes para que nos conectemos, por ejemplo, a una o mil bibliotecas. Lo más distante puede formar parte de lo más íntimo.

De manera que los cosmopolitas vivimos en un nuevo paradigma tecnológico que denominamos informacional —centrado en las tecnologías de la información que incluyen la microelectrónica, la informática, las telecomunicaciones y la ingeniería genética— y que representa una divisoria histórica tan importante como la que constituyó la revolución industrial. Es la época en la que casi todo es posible, incluso el acceso a todas las bibliotecas a la vez, concibiendo así una biblioteca universal. Ha desaparecido la distinción entre interior, frontera y exterior, y la nueva forma de coexistencia social muestra un rasgo verdaderamente fundamental: su *universalismo*. Vivimos, pues, unos momentos en lo que es más realizable mediante la utilización del paradigma tecnológico la biblioteca ideal. Todo induce a clamar, de nuevo, la expresión borgiana:

«Cuando se proclamó que la Biblioteca abarcaba todos los libros la primera reacción fue de extravagante felicidad».

Sin embargo, las transformaciones tecnológicas, apoyadas por un determinado tipo de lenguaje —basado en la cibernética, las álgebras modernas, la informática, los ordenadores y sus lenguajes, los problemas de traducción de los lenguajes y la búsqueda de compatibilidades entre lenguajes máquinas, los bancos de datos, la telemática, etc.— están incidiendo de forma directa sobre el *saber*. Éste no puede pasar por los mismos canales, y convertirse en operativo, a no ser que el conocimiento pueda ser traducido en cantidades de información. Cada vez es más preciso, tal y como podemos observar de manera patente, establecer la previsión de que todo lo que en el saber constituido no sea traducible a los códigos tecnológicos será dejado de lado. Y es más, la orientación de las nuevas investigaciones se subordinará a la condición de traducibilidad de los eventuales resultados a un lenguaje máquina. En consecuencia, y en palabras de Lyotard, *«los productores del saber, lo mismo que sus utilizadores, deben y deberán poseer los medios de traducir a esos len-*

guajes lo que buscan, los unos al inventar, los otros al aprender. En definitiva, la naturaleza del saber no está quedando intacta.⁷

Por todo ello, se consigue una potente *exteriorización del saber* con respecto al sabiente en cualquier punto en que éste se encuentre en el proceso de conocimiento. Y con ello, el antiguo principio, según el cual, la adquisición del saber es indisoluble de la formación (*Bildung*) del espíritu, e incluso de la persona, cae y caerá más en desuso. El saber tiende, cada vez más, a revestir la forma de mercancía, y como tal, tendente a la forma valor. El saber es y será producido para ser vendido, y es y será consumido para ser valorado en una nueva producción. Es decir, el saber está perdiendo exponencialmente su «*valor de uso*» para convertirse en moneda de cambio.

En consecuencia lo que primará será la comercialización del saber. Así, los conocimientos, en lugar de ser difundidos en virtud de su «*valor formativo*» son puestos en circulación según las mismas redes, principios y sistemas que la moneda. Ya no podemos hablar de la dicotomía saber/ignorancia haciendo mención a la información circundante, sino más bien al binomio conocimiento de pago/conocimiento de inversión. La cuestión, explícita o no, ya no es ¿es eso verdad?, sino que ésta ha quedado sustituida por ¿para qué sirve?. En el contexto de la mercantilización del saber, esta última pregunta, las más de las veces significa ¿se puede vender? Todo ello, porque la *legitimación* del incremento del poder viene dada por la *eficacia*. Hoy día se ha de ser operativos o, de lo contrario, no tiene validez, aunque evidentemente, esta lógica del más eficaz es, sin duda, inconsistente a muchas consideraciones. Dicho de otro modo, el criterio de operatividad, que es esencialmente tecnológico, no es pertinente para juzgar lo verdadero y lo justo.

De este modo, lejos de obtener una cultura teórica global, cada vez se adquiere un menor saber esencial, fruto, como digo, de la exteriorización del mismo. En definitiva, sigue existiendo, y si cabe de forma más radicalizada, la tensión entre cultura teórica y cultura posible. Así, si por una parte la nueva revo-

⁷ Es fundamental: LYOTARD, Jean-François: *La condición postmoderna*. Madrid: Cátedra, 1987.

lución industrial ha supuesto la posible formalización, al menos de forma teórica, de una biblioteca universal y global –anhelada durante tanto tiempo– el saber se constituye, cada vez más, como algo delimitado y seleccionado. En definitiva, todo indica que la técnica y su operatividad no puede lograr el deseado consenso entre cultura teórica y cultura posible.

Quizás algún día se cumplan las previsiones utópicas de Louis-Sebastián Mercier para el año 2440, cuando visita la biblioteca del rey y le encuentra un aire singular: «*En vez de esas cuatro salas e una inmensa longitud y que encerraban millares de volúmenes, sólo descubrí un pequeño gabinete en el que se hallaban varios libros que me parecieron cualquier cosa menos voluminosos*». Intrigado, Mercier interroga al bibliotecario acerca de lo que ha sucedido. Y éste le responde que en vez de quemar todos los libros juzgados «frívolos o inútiles o peligrosos», los hombres iluminados del siglo XXV han salvaguardado lo esencial, que cabe en poco espacio. «*Como no somos ni injustos ni parecidos a los sarracenos que calentaban sus baños con obras maestras, hemos hecho una elección: un grupo de hombres inteligentes ha extraído la sustancia de mil volúmenes in folio y lo han hecho pasar por entero a un in-doce, un poco a la manera de esos hábiles químicos, que expresan la virtud de las plantas, la concentran en un frasco y se desembarazan de la grosera hojarasca. Hemos realizado compendios de lo más importante de lo que había; hemos reimpresso lo mejor; el todo ha sido corregido según los verdaderos principios de la moral. Nuestros compiladores son gente estimable y cara a la nación; tenían gusto, y como se hallaban en estado de crear, han elegido lo excelente y arrojado aquello que no lo era.*»⁸

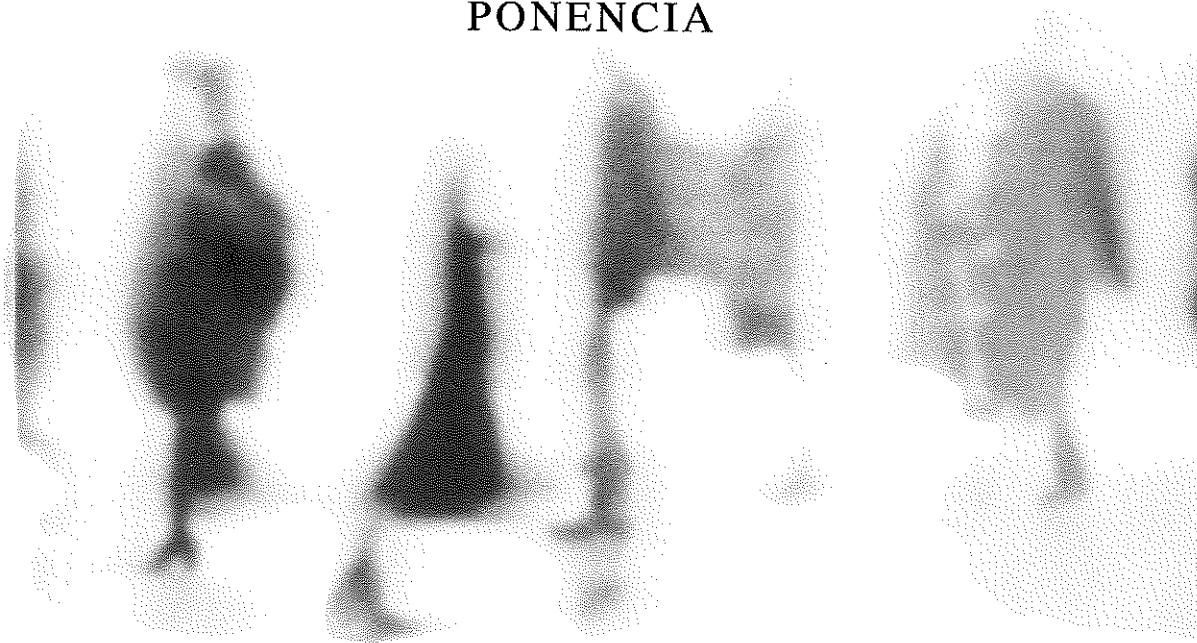
⁸ MERCIER, Louis-Sébastien. «La bibliothèque du roi» en *L'An 2440. Révue s'il en fut jamais*. Ed., introducción y notas de Reymond Trousson, Bordeaux, Editions Ducros, 1971. Cap. XXVIII, págs. 247-271. (Cit. por CHARTIER, R. «Bibliotecas sin muros» en *El orden de los libros... Op. Cit.* págs. 74-75).

**XI Jornadas
Bibliotecarias
de Andalucía**

BLOQUE C

**BIBLIOTECARIOS PARA UNA
SOCIEDAD INFORMADA**

PONENCIA



.....

.....

.....

.....

.....

El Puente Humano

M^a Carmen Gómez Valera
Biblioteca Municipal de Dos Hermanas (Sevilla)

Se pretende reflexionar sobre el papel de mediador del bibliotecario.

La reflexión gira en torno a tres ejes:

- *El bibliotecario y las bibliotecas.*
- *El bibliotecario y los nuevos retos.*
- *El bibliotecario y la sociedad.*

El tema de la profesión bibliotecaria es una constante a lo largo y ancho de la bibliografía especializada.

Como señalaba José Antonio Frías en su ponencia de las Jornadas bibliotecarias de Andalucía celebradas en 1998, «ninguna otra profesión ha prestado más interés durante tanto tiempo a la propia imagen»¹.

Así pues, ante tanta literatura sobre el tema, no dejaba de preguntarme cuál podría ser mi aportación...

Normalmente mi territorio de acción no es «lo teórico», sino «lo experimental», por ello, las conclusiones a las que he podido llegar hasta ahora, provienen de mi experiencia durante dieciocho años como directora de una biblioteca municipal en un pueblo de Andalucía.

Agradezco la oportunidad que se me brinda de compartir estas experiencias con otros compañeros, ya que entiendo que uno de los grandes errores que, como profesionales hemos

Resumen

Introducción

¹ FRÍAS, José Antonio (1998): «El factor profesional en el futuro de las bibliotecas» en: *X Jornadas bibliotecarias de Andalucía*. Jerez de la Frontera. 1998.

cometido, ha sido el de no aventurarnos a explorar y explotar las vías de la cooperación.

Las bibliotecas no son para los bibliotecarios

Lo bueno, y también lo malo, de preparar una ponencia es que en tus manos cae mucha bibliografía que buscas o que te recomiendan los colegas.

De entre los libros que cito al final, hay uno que he leído con especial interés. Se titula: «Gestión estratégica y gestión de valor en el sector público», su autor intenta establecer la definición de «valor» en las organizaciones del sector público. Para él, «el sector público, a pesar de poder crear valor en la provisión de determinados bienes y servicios que el sector privado no puede producir, fundamentalmente crea valor en la manera en que produce dichos bienes, es decir, a través del *diálogo comunitario, la participación social y el respeto a los valores constitucionales y democráticos.*»²

Hace muy poco, se ha publicado un trabajo de Carmen Artal titulado. «La biblioteca pública vista por los ciudadanos: Informe del estudio realizado en tres ciudades», en él se realiza un trabajo de búsqueda de información sobre la idea de biblioteca entre ciudadanos de tres áreas de Barcelona.

La publicación de este trabajo dice mucho a favor de los responsables del Área de Cultura de la Diputación de Barcelona, ya que los datos que se analizan no provienen de las bibliotecas, sino de los propios ciudadanos.

Una de las conclusiones a las que se llega tras entrevistar a la gente es que la biblioteca se configura en primer lugar en el imaginario colectivo como un espacio consagrado al estudio y al conocimiento...

La figura, siempre caricaturizada, de la bibliotecaria-guardiana es el segundo rasgo distintivo.

Jugar a molestar a la vigilante forma parte de las vivencias más compartidas de los entrevistados».

Amplios colectivos entrevistados asocian la biblioteca con la lectura por obligación y necesidad y a la idea de trabajo. Siendo la principal motivación de uso la de sala de estudio

² MOORE, Mark H: *Gestión estratégica y creación del valor en el sector público*. Barcelona: Paidós, 1998.

Pero es evidente que muchas bibliotecas de Barcelona ya no son lo que eran, por lo tanto la mayoría de los entrevistados se encuentran desinformados.

De ello deducimos que falta información fuera de las bibliotecas

Muchos ciudadanos desconocen los contenidos de una biblioteca, algunos se han quedado anclados en el pasado y otros caen en prototipos que aparecen en películas, pero pocos hablan tras experiencias de primera mano.

Algunos bibliotecarios quedamos atrapados entre las colecciones que hay que ordenar y mantener, los servicios que tenemos que organizar, las tareas a supervisar y no somos capaces de traspasar los muros de la propia institución y mantener diálogo con los que están fuera. Se nos olvida que tenemos que realizar una gran tarea de difusión, que somos los intermediarios entre las administraciones y los ciudadanos, reclamando recursos y respaldo a unos y atendiendo las demandas de los otros.

En muchas ciudades de Andalucía no existe la tradición de un servicio bibliotecario en la comunidad, muchos de nosotros somos pioneros, ya que pasaremos a la historia como el primer bibliotecario que existió en el pueblo. Por lo tanto no basta con que seamos nosotros los únicos que tengamos una idea muy clara del modelo de biblioteca que queremos y por el que estamos luchando. Será necesario explicarlo una y mil veces, compartirlo con los demás, cambiarlo y mejorarlo entre todos.

Los bibliotecarios tenemos tendencia a mirar hacia dentro, y esto es importante, pero también lo es mirar hacia el exterior para cuestionarnos el valor de lo que estamos haciendo en nombre del beneficio de todos.

Por desgracia, conocemos algunos proyectos bibliotecarios, afortunadamente cada vez menos, que han sido fraguados obviando la realidad social y de espaldas a las necesidades de la población.

En el diseño de algunas bibliotecas de reciente creación, bajo el amparo de normativas, se han repetido esquemas anclados en el pasado que no tienen actualmente ningún valor. Espacios ocupados por una minoría silenciosa oficiados por el bibliotecario-guardian.

Por otra parte, nos encontramos con bibliotecas perfectamente diseñadas, espacios atractivos, cómodos y altamente equipados que piden a gritos ser humanizados.

La calidad sin la calidez no tiene sentido.

La sociedad no tiene por qué aceptar la concepción particular de un bibliotecario «pensante».

Defendemos un modelo de biblioteca abierta a todos y para todos, y para ello ha de ser necesario:

- Promover canales formales a través de los que puedan expresarse propuestas de los diversos colectivos (asociaciones de padres, maestros, artistas y escritores, representantes políticos).
- Favorecer la cooperación con otros sectores profesionales (informáticos, sociólogos, economistas, historiadores, animadores socioculturales).
- Promover la creación de equipos de trabajo de bibliotecarios especialistas en diversas materias.

En resumen, establecer relaciones de compromiso con nuestros aliados y sustituir las oxidadas tuercas del corporativismo por flexibles engranajes que nos aporten un enriquecimiento mayor.

Desde hace unos años, a la biblioteca pública se le atribuyen dos cualidades que considero claves del éxito para su asentamiento y supervivencia:

- Lugar para la convivencia
- Herramienta para la democratización

Estas dos concepciones son relativamente nuevas. Aparecen continuamente en los foros vanguardistas de Europa (Inglaterra, Dinamarca, Finlandia), han sido ampliamente defendidas por los bibliotecarios norteamericanos y son respaldadas por el último manifiesto de la UNESCO sobre bibliotecas públicas.

Considero que a la hora de diseñar nuevos edificios, planificar servicios y en definitiva, antes de abordar cualquier proyecto bibliotecario, deberían establecerse las estructuras valorando estas dos premisas como elementos que formarían parte de la cimentación.

Entiendo que uno de los más graves problemas que pesa sobre el sistema bibliotecario de Andalucía es precisamente la

falta de diálogo y cooperación, no ya sólo con nuestros ciudadanos, sino entre todos los elementos implicados.

Cuando hace casi veinte años, comenzamos esta aventura, se dispusieron tres grandes pilares, que nos hicieron creer en el desarrollo de un ilusionante proyecto del que todos íbamos a formar parte:

- La nueva ley de Bibliotecas promovida por la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía.
- La Escuela de Biblioteconomía
- La Asociación Andaluza de Bibliotecarios

Detrás de este proyecto había un grupo de profesionales que propiciaron un cambio considerable en la historia de las bibliotecas de nuestra comunidad. Asumieron un papel paternal, necesario en los inicios.

Actualmente, estos esquemas paternos no funcionan. Tras veinte años de «uso y disfrute» de las nuevas bibliotecas hay un amplio colectivo que tiene algo valioso que aportar.

Cada vez se hace mas necesaria la revisión del proyecto del Sistema Bibliotecario de Andalucía, pero en esta empresa tenemos que embarcarnos todos.

Es loable que las administraciones se preocupen de redactar leyes y normas que beneficien a la comunidad bibliotecaria, pero sería mejor que las normas que van a afectar a todos fuesen elaboradas por todos.

Desde mi punto de vista, no existe proyecto bibliotecario en Andalucía, creo que esta afirmación no es gratuita, la definiendo apoyándome en los siguientes puntos:

1. **Ausencia de análisis y planificación:** Desde la realización del mapa bibliotecario de Andalucía por parte del Centro Andaluz de Lectura en los años 84-85, no se ha vuelto a realizar un estudio de tales características. Hay un desconocimiento de recursos, de la realidad social, de las necesidades y de la problemática.

Tampoco existe un plan estratégico del que los bibliotecarios nos sintamos arte y parte, la mayoría estamos a merced de la mejor o peor voluntad de las administraciones locales.

- 2. Respaldo económico:** Un proyecto serio tiene que ser financiado. ¿Qué ley está obligando a quiénes a dar qué cantidades?. Cuando las competencias no están claras, las responsabilidades quedan diluidas. En Andalucía no está garantizado el derecho de acceso a la información de los ciudadanos, que en unos municipios se encuentran con servicios de primera, en otros de segunda y en algunos casos ni eso.

Sin un compromiso económico claramente definido por parte de las administraciones implicadas y debidamente cuantificado en función de las necesidades, no podremos hablar de proyecto.

- 3. Cooperación entre las partes implicadas:** No nos sirve la frase de que «cada palo aguante su vela», para lo bueno y para lo malo, las bibliotecas no son de los bibliotecarios, las bibliotecas son responsabilidad de todos: de la Junta de Andalucía, de las Asociaciones de profesionales, de la Facultad de Biblioteconomía, de las administraciones locales, de los ciudadanos que las usan, de los que no las usan y también, claro está de los bibliotecarios.

Sin cooperación no podemos hablar de sistema, sólo de un cuerpo desmembrado a fuerza de tirones por parte de los distintos miembros.

Haciendo un recorrido histórico por los papeles que los bibliotecarios hemos tenido que venir asumiendo (guardianes de la memoria colectiva, eruditos, pedagogos, animadores, gestores, expertos en información, etc...), me viene a la cabeza la imagen del pobre Atlas soportando el peso de la humanidad.

No es mi intención contribuir ni siquiera con un granito de arena a aumentar el peso de tan antiguo legado, sino todo lo contrario, me encuentro defendiendo la figura de un «mediador», nuestro papel deberá ser el de propiciador de encuentros, no somos ese oscuro personaje que lleva colgado a la cintura un pesado manojito de llaves, somos los que abrimos las ventanas de la casa para que entre la luz y el aire puro y para mirar desde dentro todo ese mundo exterior.

No somos los dueños de la BIBLIOTECA, pero sí los defensores de su misión, somos el puente humano entre ésta y los ciudadanos, entre ésta y las administraciones y organismos superiores. Creo que este es uno de los papeles mas importantes, que en los tiempos que corren, nos ha tocado desempeñar.

El papel del bibliotecario como mediador, debe ponerse también de manifiesto cuando se trata de afrontar los nuevos retos. Como introducción al tema, transcribimos un texto de Jesús Arana, compañero bibliotecario de Navarra.

En un artículo que titula «El estanque y el río» escribe lo siguiente:

«Debemos, sin desatender los servicios tradicionales, explorar nuevos rumbos. Constantemente nos están lanzando retos. Aceptémoslos. En estos momentos debemos hacer de puente entre los info-ricos y los info-pobres y debemos evitar las bolsas de analfabetismo tecnológico. Hagámoslo. Pero tengamos presente que cuando todas estas nuevas tecnologías dejen de deslumbrarnos y cuando todo el mundo pueda, cómodamente sentado en el sillón de su casa, acceder a toda la información que necesite, los bibliotecarios saldremos de un sueño y nos volveremos a encontrar con los edificios, las colecciones y con la gente, y es precisamente aquí en la relación con la gente, donde tendremos nuestro futuro»³.

Es cierto que en esta profesión continuamente nos están lanzando retos, que dependiendo de las personas, su carácter y circunstancias, son vividos en unos casos, como oportunidades y en otros, como amenazas.

Recuerdo que cuando comencé a trabajar en la biblioteca, se hablaba mucho de la animación a la lectura, ése era el reto de entonces, había muchos cursillos sobre este tema, a veces era como un gran saco en donde cabía de todo, un día me vino una bibliotecaria angustiada que me dijo:

—«Mira yo, en fin, que yo creo que nunca llegaré a ser una buena bibliotecaria porque a mí es que no me gusta disfrazarme»—.

Los nuevos Retos: ¿Oportunidades o amenazas?

³ ARANA, Jesús (1999): « El estanque y el río» en TK, nº 7.

Luego llegó la oleada del marketing, todo era medible, resultados, clientes, planificación, objetivos. La elaboración de estadísticas, la lectura de gráficos. La biblioteca como empresa y el bibliotecario como gestor.

Ahora llegan las nuevas tecnologías y el mismo presidente del Gobierno anuncia en televisión que esta revolución no se va a perder y que todas las bibliotecas tendrán Internet. Los bibliotecarios piden que se realicen cursos de informática, pero en algunas bibliotecas no tienen todavía ni teléfono.

Los nuevos retos en nuestra profesión pueden asemejarse a olas, podemos aprovecharlas para avanzar hacia delante o puede que nos provoquen el hundimiento definitivo del barco. Dependerá de la habilidad de los marineros y del empaque de la embarcación.

Nuevas tecnologías: La última ola

La revolución informática puede llegar a ser nuestra gran oportunidad, no lo digo gratuitamente, en nuestra biblioteca lo venimos experimentando desde hace apenas un año.

En 1998 contábamos con sólo un ordenador y actualmente contamos con sesenta

Con el plan de informatización hemos conseguido tres objetivos importantes:

- Informatizar las tareas bibliotecarias básicas: Catalogación, préstamos, etc.. de manera que el trabajo se agiliza.
- Facilitar al usuario el acceso a nuevas herramientas tales como material multimedia e Internet.
- Potenciar la biblioteca como Centro de Información.

Pero además, el desarrollo del plan nos ha abierto nuevas vías en diversos sentidos:

- Nos ha aportado un mayor caudal humano de usuarios con nuevas necesidades.
- Nos ha supuesto el replanteamiento de determinadas funciones tradicionales, como por ejemplo las relacionadas con el tema de formación de usuarios.

- Nos ha obligado a incorporar al equipo humano personas con perfiles profesionales ajenos a la formación bibliotecaria.
- Nos está abriendo caminos de cooperación con otras bibliotecas e instituciones.
- Nos estimula continuamente a explorar y diseñar nuevas prestaciones y a buscar posibles soluciones para los pequeños retos del día a día.

En repetidas ocasiones hemos escuchado que uno de los actuales retos de las bibliotecas es el de hacer de mediadores entre los info-ricos y los info-pobres, ya que se pregona que las nuevas diferencias sociales estribarán entre los que tienen acceso a la información y los que no.

Parece que esta idea está bastante arraigada. Pero, hablando de mediadores, ¿Quién mediará entre las bibliotecas ricas y las bibliotecas pobres?, ¿Cómo podrán salvarse esas diferencias?, ¿Qué ley o institución es la garante de que los ciudadanos pueden acceder a la información libre, precisa, rápida y gratuita tanto en la biblioteca pública de Sevilla como en la de Archidona?

En octubre de 1999 se reunieron en Copenhague responsables políticos y administrativos de 31 países europeos, asistentes a un Congreso que llevaba por título: «*Algo para todos: las bibliotecas públicas y la Sociedad de la Información*». Posteriormente, se publica la declaración de Copenhague, que recoge las conclusiones adoptadas por los participantes en dicho Congreso respecto a las funciones de la biblioteca pública, las acciones de la Comisión Europea, las acciones de los Gobiernos Nacionales y Federales y las acciones de la propia biblioteca.

En este documento se reitera la necesidad de que se ponga en marcha un programa de desarrollo de las bibliotecas públicas que garantice unos niveles mínimos de acceso a la información para todos los ciudadanos.

Los retos del día a día

Pero los retos no sólo nos llegan desde fuera, nuestros usuarios, las personas que cada día visitan nuestra biblioteca, continuamente nos están lanzando retos, pequeñas o grandes demandas, expectativas de satisfacción y aspiraciones, que pue-

den traducirse en oportunidades de crecimiento de la propia biblioteca, si el bibliotecario está abierto a la experimentación.

Estos retos son afrontados en muchas bibliotecas municipales, que carecen de recursos, con buenas dosis de imaginación y estimulan la innovación y el cambio.

Conocemos numerosas experiencias de esta imaginación gerencial:

- Proyectos de animación a la lectura con grupos marginales.
- Campañas de extensión bibliotecaria.
- Biblopiscinas.
- Bebetecas.
- Escuelas de Padres.
- Organización de talleres.
- Formación de usuarios.
- Movilización de voluntariado para proyectos sociales
- Asistencia bibliotecaria a enfermos o impedidos.

Casi siempre detrás de ellas se perfila la figura de un bibliotecario que ha aparcado al burócrata y se convierte en explorador, que estimula y pone en marcha nuevas formas de uso que aportan mayor valor social a la biblioteca.

El Puente Humano

El título de esta ponencia no se me ocurrió a mí. Oí esta expresión a un cura de un barrio muy pobre de Dos Hermanas. Habíamos concertado una reunión con él porque teníamos en mente, desde hacía algún tiempo, la apertura de una biblioteca sucursal en la zona en donde se ubicaba su parroquia.

Nos habían contado que se había comprado una casa en la zona más pobre y marginal del barrio y que conocía bien a sus gentes.

La primera reunión fue en la iglesia. Nosotros les expusimos la intención de abrir una sucursal y ellos nos pusieron en antecedentes de la problemática social en aquella zona: venta y consumo de droga, delincuencia, alto índice de absentismo escolar, pobreza y existencia de un amplio colectivo de población gitana, considerada marginal.

Actualmente en Dos Hermanas, contamos con una buena biblioteca central (amplia, moderna, funcional y de fácil acce-

so), una pequeña sucursal, que atiende un núcleo de población bastante alejado del centro urbano, y un bibliobús que visita los barrios de la periferia.

Nuestro siguiente objetivo es la apertura de esta nueva sucursal. Atendería a tres barrios alejados del centro urbano, que en total suman una población de 8000 habitantes. El Ayuntamiento ya ha previsto, dentro del nuevo plan de urbanismo, la construcción de un club social que contaría, entre otras cosas, con una biblioteca.

Consideramos que, puesto que ya habíamos decidido su ubicación, un primer contacto con un colectivo que ya estaba desarrollando cierta actividad cultural nos podría servir de ayuda.

Efectivamente, en los locales de la iglesia, un considerable número de voluntarios, entre los que se encontraban maestros y pedagogos, venían llevando a cabo diariamente actividades educativas y culturales dirigidas especialmente a niños.

Después de varias reuniones y de la lectura de informes sobre la población de la zona, nuestros planteamientos iniciales, basados en la experiencia acumulada en el desarrollo del proyecto de la biblioteca central, quedaron fuera de lugar. Las necesidades de la población de aquellos barrios y su perfil, eran distintas a las del otro sector del centro urbano, acostumbrado desde hacía años al uso y disfrute de una biblioteca y con necesidades de educación y ocio muy cubiertas.

En este nuevo proyecto, no podíamos repetir clichés, así es que tuvimos que romper los papeles anteriormente escritos y empezar de cero.

En definitiva, teníamos que tener presente, por encima de nuestro modelo de biblioteca y de nuestros esquemas, a la sociedad a la que pretendíamos servir.

En una de las reuniones que mantuvimos, le pregunté a Joaquín, el cura de nuestra historia, porque se había ido a vivir a la peor zona del barrio, él me contestó:

—«Mira, la iglesia está aquí y ellos están allí. **Yo soy el puente humano**»—

Es indudable que la profesión de bibliotecario conlleva una fuerte dosis de responsabilidad social. Pero, con este ejem-

plo no queremos hablar de sacrificios ni que se entienda la profesión como si hablásemos de misioneros en la selva. Lo que pretendemos significar es que podremos diseñar y reinventar el modelo de biblioteca, marcar las líneas maestras de la profesión y establecer el perfil del bibliotecario ideal.

Pero no podremos diseñar el perfil de la población, nuestro público ya está inventado. Son los ciudadanos del entorno en el que nos movemos y ahí sólo nos queda el análisis, la observación y la escucha atenta y activa.

Sólo podremos hacer de puentes humanos. Puentes para salvar abismos, para reconciliar distintas orillas, para acercar a los que se encuentran separados, para sobrepasar dificultades.

Para desarrollar esta idea enumeraré algunos ejemplos:

- **Entre los ciudadanos y los recursos que gestionamos:** Los bibliotecarios somos los mediadores entre los recursos de que dispone la biblioteca y la comunidad a la que servimos. En este sentido no basta con mantener colecciones y mejorar servicios, las tareas de difusión forman parte del compromiso. La biblioteca tiene que salir a la calle y anunciarse. Por otra parte, los recursos deben ser bien administrados y tenemos que asegurarnos la accesibilidad de todos a todo lo disponible. La extensión bibliotecaria nos ofrece numerosas posibilidades en este sentido. Por último, la creación de canales formales de participación de los usuarios en el funcionamiento de los distintos servicios también ha de contemplarse. Ellos tienen mucho que decir acerca de cuestiones tales como: el horario de apertura, la selección de nuevos materiales, la planificación de actividades, etc.
- **Entre otros bibliotecarios:** Porque no estamos solos y todos tenemos algo que aprender del otro, es necesaria la creación de grupos de trabajos en donde se compartan experiencias. La cooperación bibliotecaria no es sólo necesaria desde el punto de vista del intercambio de experiencias y de la formación profesional, también se hace necesari-

ria por lo que supone a la hora de compartir recursos. Los bibliotecarios tenemos que favorecer los encuentros entre los profesionales que comparten las mismas inquietudes por el propio enriquecimiento y por el fortalecimiento del sistema.

- **Entre autores y lectores:** Las experiencias de encuentros de escritores lectores con sus lectores suelen ser patrocinadas por las editoriales. Los bibliotecarios somos los encargados de organizar la actividad de manera que estos encuentros sean fructíferos para ambas partes. Como anfitriones, nuestra tarea será la de concertar la cita, preparar el ambiente con lecturas de las obras del autor, introducir el tema con datos biográficos y reseñas de las obras y hacer de maestro de ceremonia.
- **Entre lector y lector:** En las bibliotecas debemos propiciar el debate, el foro de opinión y el intercambio de experiencias entre los distintos sectores de usuarios que nos visitan. A las bibliotecas acuden desconocidos que comparten las mismas inquietudes y de nosotros depende en gran medida que se conozcan y compartan algo más que el tiempo y el espacio. Aparte de los servicios básicos, cada vez son más las bibliotecas que disponen de salas de trabajo y de reuniones y de espacios de usos múltiples en donde se organizan conferencias, cursos, talleres y exposiciones. En nuestra sociedad, cada vez viene constatándose más la necesidad de espacios para la convivencia en donde se comparten recursos culturales, de autoformación y de ocio.
- **Entre las distintas Instituciones:** los bibliotecarios debemos garantizar la comunicación entre las distintas Instituciones que nos soportan económicamente y nos legitiman como directores de nuestros centros: Ministerio de Cultura, Delegaciones de Cultura de los gobiernos autónomos, Centros Coordinadores de Bibliotecas, Ayuntamientos. Tenemos que hacer de intermediarios a la hora de explicar leyes, planes y proyectos.

- **Entre gobernadores y gobernados:** No debemos perder de vista que trabajamos dentro de la Administración, por lo tanto, para desarrollar un determinado proyecto, es necesario involucrar a los políticos, porque sin su respaldo no obtendríamos ni legitimidad ni financiación.

Esto puede resultar difícil, a veces los mandatos políticos no coinciden con los intereses que nosotros intentamos defender.

En otras ocasiones, los mandatos políticos cambian de manera arbitraria destruyendo el trabajo realizado.

Ante ello el bibliotecario debe asumir un compromiso ético y defender la misión de la institución que dirige. La existencia de un código deontológico puede arroparnos, pero no hay que olvidarse de los aliados, que se encuentran haciendo partícipes a los ciudadanos de las acciones de la biblioteca.

El bibliotecario es puente humano entre los responsables políticos con sus mandatos y los ciudadanos con sus intereses.

Antes de tomar decisiones importantes será necesaria la consulta con las partes implicadas. La consulta a los dirigentes políticos y a los ciudadanos, legitima y obliga a los implicados a posicionarse e implicarse.

- **Entre la biblioteca y sus aliados:** Los bibliotecarios somos los que establecemos las alianzas. Éstas nos sirven para establecer canales de flujo bidireccional entre la biblioteca y los ciudadanos y para fortalecer los nódulos de enlace con la sociedad.

Para establecer estas alianzas tenemos que ser observadores y conocedores de nuestro entorno social y establecer con buenos criterios profesionales a qué «grupos estrella» de nuestra población vamos a dirigirnos. A ellos daremos un trato especial, en el sentido de explicarles y hacerlos partícipes del proyecto bibliotecario y de la misión que defendemos.

Entre los aliados de nuestras bibliotecas se encuentran:

Los medios de comunicación locales, sin cuya ayuda sería prácticamente imposible desarrollar las tareas de difusión.

Los maestros, pedagogos y educadores, que comparten con nosotros gran parte de la carga de nuestra misión pedagógica.

Las asociaciones culturales existentes en la ciudad mediante las cuales podemos canalizar la participación en actividades de este tipo y que a su vez pueden servirnos como valiosas colaboradoras.

Los colectivos de artistas, que en la biblioteca pueden encontrar espacios para dar a conocer sus obras y que pueden enriquecernos con sus ideas y sugerencias.

Las asociaciones de padres, que nos resultan junto con las escuelas los canales más eficaces para acercarnos a los niños.

Las federaciones de empresarios y comerciantes con las que podemos establecer acuerdos de patrocinio de determinadas actividades y financiación de recursos a cambio de publicitarlos o de establecer acuerdos a la hora de adquirir nuevos materiales.

Los colectivos profesionales que comparten con las bibliotecas intereses: librereros, informáticos, documentalistas, etc... ellos pueden orientarnos en los recorridos de los nuevos caminos, en algunos casos la cooperación se hace imprescindible.

Los historiadores locales: con ellos debemos contar para contribuir al desarrollo de una de nuestras funciones: la del fortalecimiento de las señas de identidad de nuestra comunidad.

Los distintos departamentos de nuestros Ayuntamientos: especialmente aquéllos que vienen desarrollando programas de actuación con claras líneas coincidentes con los nuestros: Areas de desarrollo local., Departamento de juventud, Delegación de la mujer, Departamento de estadística, Gabinete de prensa, Delegación de Educación, delegación de Cultura, organización de festejos, participación ciudadana, Asuntos sociales, gabinete psicopedagógico, etc..

Los promotores de formación no reglada: Universidades Populares, academias, cursos de F.P.O., Escuelas-Taller, etc.

Las organizaciones no gubernamentales con objetivos altruistas de mejoras sociales, sustentadas en su mayoría con voluntariado.

Asociaciones de vecinos: La mayoría de las cuales poseen un local en donde pueden desarrollarse actividades y adonde podemos enviar la publicidad de la biblioteca.

Asociaciones juveniles: Para dirigirnos a este sector son junto con los Institutos de Enseñanza, los lugares clave.

Partidos políticos: Que representan los intereses de muchos ciudadanos.

Hermandades y Cofradías: En Andalucía, representan una institución de peso entre sectores de población considerables.

Asociaciones de discapacitados físicos y psíquicos: Recogen las necesidades de una minoría muy importante que considerar.

Asociaciones de grupos de extranjeros y minorías étnicas: A través de ellas podemos conocer nuevos perfiles de nuestra población. Nos pueden resultar de valiosa ayuda en el proceso de selección de determinados documentos.

El equipo de trabajo de nuestra Biblioteca: el equipo de trabajo de nuestra biblioteca debe ser, por encima de todo, nuestro gran aliado.

Los recursos humanos son muy escasos en las bibliotecas de Andalucía, y sin embargo son nuestro gran potencial. Los equipo de trabajo en algunas bibliotecas no están sólo integrados por la plantilla oficial, en muchos casos existen además voluntarios, colaboradores, estudiantes en práctica.

El bibliotecario debe ser capaz de transmitir a todos el entusiasmo y la credibilidad del proyecto. Hacerles partícipes de los triunfos conseguidos y estimularlos para que colaboren en el desarrollo de la misión.

Como veréis, el puente humano tiene muchas orillas, tantas como nos aventuremos a explorar.

Cuando era pequeña y estaba en el colegio, me pasaron un test de orientación profesional. Una de las cosas que tenía que hacer era señalar la profesión más aburrida.

Puse bibliotecaria.
Ahora sé con absoluta certeza que me equivoqué.
Tal vez deberíamos hacérselo ver a los demás.

La profesión de bibliotecario implica una fuerte responsabilidad social.

El bibliotecario debe asumir su papel de mediador entre las bibliotecas y la sociedad.

Los proyectos bibliotecarios importantes deberán ser sometidos a consulta. Las decisiones que afectan a grandes colectivos no pueden tomarse de manera unilateral.

Consideramos que para el desarrollo de un proyecto bibliotecario en nuestra comunidad es necesario estimular la participación de todos los elementos implicados. Sin diálogo comunitario y sin participación social no habrá garantías de éxito.

La implantación de las nuevas tecnologías en las bibliotecas puede llegar a ser la gran oportunidad histórica para el desarrollo, consolidación y avance de nuestras instituciones, pero también puede vivirse como amenaza para aquellas bibliotecas carentes de recursos económicos. Por ello, se hace necesaria la creación de planes apoyados por los gobiernos centrales y autonómicos, que garanticen la incorporación de todas las bibliotecas a un sistema bibliotecario moderno, y que sea capaz de asumir todas las nuevas prestaciones y servicios que garantizan el acceso a la información de los usuarios.

En Andalucía es necesaria la realización de un plan estratégico que permita el desarrollo de un sistema bibliotecario que garantice los mismos servicios a todos los ciudadanos, para ello se hace indispensable el análisis de la situación actual y el compromiso económico formal de las partes implicadas.

Conclusión

Bibliografía

- ARANA, Jesús (1999): « El estanque y el río» en *TK*, nº 7.
- ARTAL, Carmen (1999): *La biblioteca pública vista por los ciudadanos: Informe del estudio realizado en tres ciudades.1998/99*. Fundación Bertelsmann. Diputació de Barcelona, 1999.
- DELGADO LIBRERO, Angelina; Guerrero Salguero, Cristóbal; Gómez Valera, Carmen (1998): «Desde las bibliotecas...Bibliotecas de Camas y Dos Hermanas» en *Educación y Bibliotecas*, nº 96.
- FRÍAS, José Antonio (1998): «El factor profesional en el futuro de las bibliotecas» en: *X Jornadas bibliotecarias de Andalucía*. Jerez de la Frontera.1998.
- GARCÍA MARCO, Francisco Javier (1998): «Las bibliotecas y sus recursos humanos ante las nuevas tecnologías de la información» En *X Jornadas bibliotecarias de Andalucía*. Jerez de la Frontera.1998
- GÓMEZ SOTO, Ignacio (1999): *Mito y realidad de la lectura: los hábitos lectores en la España actual*. Madrid: Endymion, 1999.
- MOORE, Mark H: *Gestión estratégica y creación del valor en el sector público*. Barcelona: Paidós, 1998.
- «Something for Everyone: Public Libraries and the Information Society». En Copenhaguen Conference. Copenhague, 1999.
- PÉREZ IGLESIAS, Javier (1999): «Las bibliotecas como bien público» en: *Educación y Bibliotecas*, nº 97.

Bloque C

COMUNICACIONES

Necesidad de profesionales de la información como intermediarios

Pilar Alcón Jiménez

Universidad de Castilla-La Mancha (Biblioteca General, Campus de Albacete)

E-mail: palcon@bibl-ab.uclm.es

Ante la existencia de una gran cantidad de fuentes de información, consideramos que la figura del profesional de la información como intermediario entre el usuario y la información científica tiene un gran valor.

A partir de los años 80 surge un nuevo profesional en el ámbito de la Documentación e Información: el gestor de la información.

En esta comunicación se analiza el papel de esta nueva figura, y examinaremos las funciones que debe asumir, lo cual implica el manejo, dominio y desarrollo de las nuevas tecnologías y herramientas en la recuperación de la información.

El papel de estos gestores ha de considerarse necesario para actuar como intermediarios que puedan acceder, asimilar y presentar la información para satisfacer las necesidades de usuarios finales.

Palabras claves: Biblioteca / Gestor de la información / Internet / Usuarios finales.

Todo el mundo parece estar de acuerdo en afirmar que la información constituye hoy en día un recurso estratégico y fundamental y, por supuesto, las nuevas tecnologías han cambiado radicalmente la forma en que ésta puede obtenerse.

Tener la información y saber transmitirla es, sin duda, el primer requisito para alcanzar el éxito en cualquier gestión institucional y empresarial.

El descubrimiento de la información como factor de producción ha dado lugar a la aparición de la figura del gestor de

Resumen

Introducción

la información, que actuará como intermediario facilitando informaciones depuradas a los usuarios. Es lo que L. Anglada (1) denomina «el bibliotecario como informador y comunicador», esta nueva función implica que el bibliotecario se convierte en un gestor y en un experto comunicador de la información, organizando su acceso independientemente de la forma en que se encuentre almacenada y transmitiéndola por canales de diverso tipo. F.W. Lancaster (2) ha hablado recientemente de una evolución de «conservadores» a «ingenieros del conocimiento» refiriéndose a este papel de los bibliotecarios. El nuevo entorno electrónico pretende convertir a los profesionales en creadores de nuevo conocimiento. El bibliotecario se ocupa de recoger información de distintas redes y, a partir de ésta, crea nuevos documentos electrónicos de acuerdo al perfil temático o los intereses del usuario.

En contrapartida, estamos asistiendo a un momento en el que la figura del profesional de la información como intermediario parece ir perdiendo su funcionalidad, fenómeno más conocido como *desintermediación*.

Desintermediación ¿reto o amenaza?

Una de las principales amenazas a la que se enfrenta el personal de las bibliotecas es al de la *desintermediación*. Es la posibilidad real de quedar marginados de la cadena de la distribución de la información. Ahora los proveedores y distribuidores han salido directamente al encuentro de los usuarios ofreciéndoles la posibilidad de acceder de forma directa al documento.

Un hecho fundamental que creemos atenta contra la supervivencia del tradicional intermediario es, por una parte, el impacto de Internet y por otro lado, la potenciación de usuarios finales.

Internet ha sido y es un fenómeno sociológico y una revolución en nuestra forma de comunicar y transmitir información. En los últimos años el uso de la World Wide Web ha tenido una gran aceptación, pues se puede decir que siempre o casi siempre se recupera información.

Los usuarios de este medio lo utilizan para navegar por el espacio de la información y para buscar sobre un determinado tema. Si bien es cierto que se ha avanzado bastante en la mejora y perfeccionamiento de motores de búsqueda –sin olvidar-

nos que los buscadores son simplemente máquinas que no sustituyen de ninguna forma la inteligencia humana, y por lo tanto, la labor de un profesional es imprescindible— el verdadero problema de internet es la calidad de la información gratuita que contiene.

Se puede decir que ésta carece de autoridad, de profundidad y es incompleta. Estas características de la información conllevan serios problemas al usuario final —pues cuando utiliza motores de búsqueda para localizar información científica sobre un tema concreto, se ve desbordado por la gran cantidad de información— que requiere de mucho tiempo para seleccionar la que realmente le interesa.

También las bases de datos en cd-rom y su implementación en redes locales de bibliotecas han impulsado la figura de estos usuarios.

Frente a tanta amenaza, los expertos coinciden en que en una sociedad de la información los profesionales de la misma van a tener necesariamente un papel protagonista. En principio, los usuarios llegan a agobiarse asombrados por la magnitud de la información que sigue creciendo alcanzando magnitudes inmanejables.

La necesidad de ayuda y consejo profesional, por lo tanto, crecerá proporcionalmente.

El problema del siglo XXI no será sólo asegurar el acceso a la información, sino valorarla seleccionarla y filtrarla proporcionando selecciones asequibles.

Así pues, a los profesionales de las bibliotecas se les presenta todo un reto que tienen que llevar a cabo y sólo pueden responder convirtiéndose en profesionales más cualificados, desarrollando habilidades enteramente nuevas. Este profesional es el único que cuenta con las destrezas y experiencias necesarias para localizar la información que se necesita en un momento determinado, en medio de la cantidad de información que hay en Internet.

Es obvio, que en una Sociedad de la Información en la que tanto ésta como el conocimiento se constituye en un recurso altamente estratégico y vital las perspectivas del profesional de la información son muy variadas.

Habilidades del profesional de la información

Según Alfons Cornella (3), el mundo al que vamos es uno en el que todos seremos gestores de información, será un componente esencial de cualquier trabajo y deberemos aprender a manejarla de forma eficiente.

De cualquier manera, seguirán precisándose expertos que se dediquen íntegramente a esta clase de tareas, que estén al día de los nuevos desarrollos y aporten métodos más eficaces de extraer valor de ese recurso.

Es evidente, que el profesional de la información no puede quedar al margen del impacto que ha supuesto Internet en el usuario final, debe asumir nuevos papeles encaminados al desarrollo y mejora de las nuevas herramientas de recuperación de la información aprovechando todas las capacidades útiles de la web, ofreciendo una evidente mejora en la satisfacción de la necesidad de información del usuario.

Deberá estar al corriente de los últimos avances que se producen, de las nuevas fuentes que vayan surgiendo: asesorando y enseñando a sus usuarios en el manejo de las herramientas más eficientes y proporcionándoles las direcciones que les puedan resultar de mayor interés.

¿Cuál es el perfil del gestor de la información?

Los autores que tratan el tema de la gestión de la información desde una perspectiva de gestión y administración de empresas o de organismos públicos, parecen ver a este personal más bien como alguien que es un gestor/administrador por su formación, y que ha llegado por distintos posibles caminos a un puesto donde su cometido es administrar los recursos informativos de la organización. Por otro lado, el hecho de que últimamente el tema se trate con bastante frecuencia en la literatura profesional del campo de la Documentación, hace pensar que el gestor de la información se podría considerar también como un documentalista (por su formación) que realiza su labor desde una perspectiva de gestión y de administración.

Si examinamos lo que propugnan varios autores como bagaje necesario por un lado para ser documentalista o bibliotecario, y por otro lado para ser gestor de información, vemos que en líneas generales, no hay tantas diferencias. Sin embargo, parece que las funciones a desempeñar parecen exigir una preparación más compleja que cualquiera de las dos propuestas

por separado, formación que habría de tener elementos de los dos bandos de forma que se complementen.

Así pues, A. Cornella sostiene que la formación del gestor de la información debe apoyarse sobre tres áreas básicas de conocimiento: administración de empresas, tecnologías de la información, junto al desarrollo de habilidades que le faciliten la relación con el entorno empresarial: comunicación, presentación y negociación. Según este autor, el gestor de la información no debe ser un especialista en Informática, pero sí debe contar con conocimientos suficientes para aprovechar las posibilidades que las nuevas tecnologías pueden aportar a la organización. Estas representan no sólo un reto para los profesionales de este campo, sino una gran oportunidad para demostrar que nuestras aportaciones técnicas y metodológicas pueden dar un valor añadido esencial a la sociedad de la información.

El gestor debe ser especialista en Información, manejando temas como: gestión de recursos de información, técnicas de organización de la información, psicología del usuario de información, fuentes de información internacional en bases de datos en línea, inteligencia corporativa, métodos de investigación y elaboración de información, evaluación de la calidad de la información, políticas de información, economía de la información, etc.

Este esquema de formación se está impartiendo en escuelas de estudios de Información en los EEUU y en el Reino Unido.

Cronin añade que el rol de este gestor ha de extenderse más allá del modelo de suministro y servidor de la información habitualmente asociado con la figura del documentalista, y llega a abarcar responsabilidades de planificación a nivel corporativo y de aplicación de sistemas.

Por otra parte, otros expertos en el tema consideran que este gestor combinará la destrezas de profesionales de la informática, bibliotecarios, editores y expertos de bases de datos para ayudarnos a localizar la información gestionada, agrupando las tareas en tres áreas de trabajo:

1. Ofrecer acceso a la información: su labor es no sólo ahorrar tiempo y esfuerzo al usuario en busca de la información que necesita, sino ofrecerle una lista de posibles sitios web con enlaces a su necesidades.

2. Asistencia al investigador: hoy en día ningún recurso en papel es completo, por tanto la experiencia en la localización de información además de las destrezas tecnológicas son necesarias para satisfacer la consulta del usuario.
3. Diseñador de un sistema de colaboración: a menudo los usuarios informan de las dificultades encontradas al consultar un sistema o el profesional descubre carencias o necesidades del sistema, por ello debe de estar en contacto con los Centros de Cálculos (en el caso de las Universidades, por ejemplo) que son los que diseñan las bases de datos indicándoles el lenguaje, presentación y diseño más adecuado para ofrecer la funcionalidad necesaria.

Al hilo de estas reflexiones podemos decir, que el documentalista desde la óptica generalista debe ser un estudioso y profesional conocedor de las técnicas del tratamiento y recuperación de la información documental a fin de satisfacer las necesidades sociales de información en el nivel de su competencia, gestor de unidades básicas de documentación y conocedor de las nuevas tecnologías. Éstas representan no sólo un reto para los profesionales de éste campo, sino una gran oportunidad para demostrar que nuestras aportaciones técnicas y metodológicas pueden dar un valor añadido esencial a la sociedad de la información.

Pero además, creemos que aún siendo necesaria esta preparación técnica especializada, ha de tener una formación integral que les permita no perderse en el marasmo de la ingente cantidad de información. Un profesional con ideas propias, claras, firmes, capaz de pensar por sí mismo. A los retos profesionales del futuro sólo podemos afrontarlos con esta formación integral.

Por otra parte, tendrá que adaptarse a los nuevos cambios sociales. Deberá ser capaz de un aprendizaje constante y previsor de recursos nuevos, y lo más importante, capaz de innovar y capaz de crear nuevas necesidades de información y de ofrecer soluciones no solicitadas.

A la vista de todo lo expuesto, podemos observar que la tendencia actual de los profesionales de la información en bibliotecas se centra en los siguientes aspectos:

- De la biblioteca centralizada a la información centralizada.
- De la biblioteca como institución a la biblioteca como proveedor de información, y los bibliotecarios como especialistas de ésta abarcando todo el ámbito relacionado con la información.
- De la utilización de las nuevas tecnologías para la automatización de funciones de la biblioteca a la utilización de la tecnología para mejorar el acceso a la información y el suministro de documentos que no están contenidos físicamente en las cuatro paredes de la biblioteca.
- De la red de bibliotecas para la provisión de información a la red de bibliotecas para todo tipo de suministradores de la misma.

Por último, no debemos obviar una importante función que por haber nombrado al final no deja de ser menos interesante y que supone también un reto para los profesionales de la información: esto es, las nuevas necesidades de formación de los usuarios, esta es una parcela de trabajo en la que debemos meternos cada vez más. El hecho de que multitud de productos sean cada vez más asequibles –en precio y en facilidad de manejo– para los usuarios finales, y que éstos son cada vez más expertos en el manejo de bases de datos y aplicaciones informáticas, hace que nuestra faceta de intermediarios también se desplace hacia tareas de formación. Esta formación para el documentalista se traduce en pasar de atender consultas a enseñar al usuario a buscar la información, es decir, orientar, proponer y hacer un seguimiento de sus procesos de aprendizaje. Y por supuesto, asesorar y entrenar a sus usuarios en el manejo de las herramientas más eficaces.

A pesar de que cada vez es más frecuente que sean los propios usuarios finales quienes intenten satisfacer directamente sus necesidades de información científica, gracias a la disponibilidad en red de bases de datos cd-rom en universidades e instituciones y a Internet, creemos que la figura del profesional de la información es necesaria y tiene la misma funcionalidad que ha tenido hasta ahora, principalmente por el esfuerzo personal que exige el aprendizaje de las técnicas de recuperación.

Conclusiones

Y por supuesto, en el caso de que las necesidades de información de los usuarios sean difíciles y complejas, es probable que la recuperación de la misma sea realizada por los intermediarios, por las mismas razones que dejamos otras tareas complejas y especializadas a los expertos de nuestra sociedad. El papel de este profesional irá más allá de una mera localización de la información: debe descubrirla y filtrarla para asegurar tanto su calidad como su adecuación a las metas fijadas. Su preocupación principal debe ser optimizar la utilidad y facilidad de uso de la información presentada.

Estas funciones se pueden decir que son distintas del papel del intermediario tradicional en el sentido de que no proporcionan la información directamente pero podemos englobarlas dentro de la nueva actividad de intermediación ya que van encaminadas a satisfacer las necesidades de información de los usuarios, que es el principio fundamental y básico.

Bibliografía

- (1) ANGLADA, L.M. «El futur de les biblioteques i el bibliotecari del futur.» *Item*, 1993, vol. 13, p. 5-24.
- (2) LANCASTER, F. W. «De conservadors a enginyers del coneixement: l'evolució de la professió bibliotecària.» *Item*, 1995, vol.16, p. 43-50.
- (3) CORNELLA, A. «El rol del infonomista». *El profesional de la información*, 2000, vol. 9, nº 1-2, p. 34-35.
- (4) MUÑOZ GÓMEZ, M.; RUBIANO MONTAÑO, P. «El bibliotecario digital: el perfil de un nuevo profesional de la información». En: *VI Jornadas Españolas de Documentación* (Valencia 29-31 octubre 1998). Valencia: FESABID, 1998.
- (5) MUÑOZ CRUZ, Valle. «El papel del gestor de la información en las organizaciones a las puertas del siglo XXI». En: *VI Jornadas Españolas de Documentación* (Valencia 29-31 octubre 1998). Valencia: FESABID, 1998.
- (6) LÓPEZ HERNÁNDEZ, J. «Bases para la implantación de la «Gestión de la información» en la formación de los documentalistas». En: *IV Jornadas de Españolas de Documentación Automatizada* (Gijón 6-8 octubre). Oviedo: Universidad, Servicio de Publicaciones, 1994.
- (7) DÍEZ CARRERA, C. «Formación y reto de los profesionales de la información ante la sociedad». *Revista General de Información y Documentación*. 1997, vol. 7, nº 1, p. 313-319.
- (8) HERNÁNDEZ, A.; GARCÍA MORENO, A. «Información electrónica e implicaciones de Internet para los profesionales de bibliotecas y centros de documentación». *Revista General de Información y Documentación*. 1997, vol. 7, nº 1, p. 31-46.
- (9) GARCÍA MARCO, F.J. «Las bibliotecas y sus recursos humanos ante las nuevas tecnologías de la información». En: *X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* (Jerez 28-30 mayo 1998). Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1998.
- (10) FRÍAS, J.A. «El factor profesional en el futuro de las bibliotecas». En: *X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* (Jerez 28-30 mayo 1998). Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1998.

- (11) RODRÍGUEZ ROVIRA, J.M. «La gestión del conocimiento: una gran oportunidad». *El profesional de la información*. 1999, vol. 8, nº 3, p. 4-7.
- (12) BARCELO LLAUGER, H. «Gestión de la información, del cambio y del conocimiento». *El profesional de la información*. 1998, vol. 7, nº 5, p. 7-10.
- (13) PAGOLA, G.; REJEAN, J. «La gestión del conocimiento y de la información textual en soporte electrónico». *El profesional de la información*, 1999, vol. 8, nº 7-8, p. 16-21.
- (14) SALVADOR OLIVÁN, J.A.; ANGOS ULLATE, J.M.; FERNÁNDEZ RUIZ, M.J. «El presente y el futuro del profesional de la información como intermediario». *El profesional de la información*, 1998, vol. 7, nº 11, p. 48.
- (15) PONJUAN DANTE, G. «El éxito de la gestión o la gestión del éxito». *Anales de Documentación*, 1999, nº 2, p. 39-47.
- (16) BARRY, Ch. «Las habilidades de información en un mundo electrónico: la formación investigadora de los estudiantes de doctorado». *Anales de Documentación*, 1999, p. 237-258.
- (17) FERNÁNDEZ MOLINA, J.C. «Enfoques objetivo y subjetivo del concepto de información». *Revista Española de Documentación Científica*, 1994, vol. 17, nº 3, p. 320-331. <http://www.servitel.es/sisdoc/reid/> [Consulta: 20 febrero 2000].
- (18) ANGLADA, L. M. «Possibles escenaris per a les biblioteques universitàries del futur.» <http://www.uv.es/cde/mei/mei20/pag.41.html> [Consulta: 24 febrero 2000].

La formación de usuarios en las páginas web de las bibliotecas universitarias españolas: estado de la cuestión

M^a Antonia Álvarez Álvarez

e-mail. sicyp@biblio.uhu.es

Isabel Lara Díaz

e-mail. hemeroteca@biblio.uhu.es

Pilar Sastre Velasco

Biblioteca Universitaria de Huelva

e-mail. libros@biblio.uhu.es

La incorporación de Internet al mundo bibliotecario ha motivado la utilización de nuevas técnicas para la transmisión de información y nuevas formas de gestión en las Bibliotecas Universitarias. En este contexto, la «Formación de Usuarios» debe adaptarse tanto a las nuevas tecnologías de la información como a las demandas de nuestros usuarios. Se pretende, en primer lugar, probar la aplicación de unas estrategias para la organización de una eficaz formación de usuarios; y en segundo lugar, presentar una visión general y de conjunto de lo que ofrecen hoy día las BU españolas a través de sus páginas web. Ambos objetivos pueden ser bastante útiles para todos aquellos que pertenecemos a este ámbito laboral, pues el conocimiento de la situación en cada una de las bibliotecas nos facilita, junto con la aplicación de un «Plan de Formación de Usuarios», el diseño y mejora de nuestra propia experiencia sobre unas bases reales.

Palabras clave: Formación de usuarios – Bibliotecas universitarias – España - Internet.

La incorporación de Internet al mundo bibliotecario ha motivado la utilización de nuevas técnicas para la transmisión de información y nuevas formas de gestión en los servicios de las Bibliotecas Universitarias (BU). Si por algo se caracteriza la red es por la rapidez, la facilidad de publicación y de difusión

Resumen

Introducción

de la información en comparación con los medios tradicionales. Su implantación y uso en las BU implica que los bibliotecarios aprovechemos todas las ventajas que nos ofrece. Por otra parte, las BU se deben a los miembros de la comunidad a la que sirven, una comunidad que cada vez necesita y demanda más y mejor información. La mejora en la comunicación y difusión de nuestros servicios supone, a su vez, una mejor satisfacción de las demandas informativas de nuestros usuarios. En este contexto, y bajo estas dos premisas iniciales, la «Formación de Usuarios», actividad estrechamente vinculada a la difusión de todos nuestros servicios y recursos informativos, debe adaptarse tanto a las nuevas tecnologías de la información que se nos presentan, como a las demandas de nuestros usuarios, pues sólo cubriendo la demanda podremos decir que estamos ofreciendo servicios de calidad.

La presente comunicación pretende, en primera instancia, probar la aplicación de unas estrategias para la organización de una eficaz formación de usuarios; en segundo lugar, y como núcleo del trabajo, presentar una visión general y de conjunto de lo que ofrecen hoy día las BU españolas a través de sus páginas web por lo que al presente tema se refiere. Ambos objetivos pueden ser bastante útiles para todos aquellos que pertenecemos a este ámbito laboral, pues, sin duda, el conocimiento de la situación en cada una de las BU españolas, nos ha facilitado, junto con la aplicación de un «Plan de Formación de Usuarios», el diseño y mejora de nuestra propia experiencia sobre unas bases reales.

**Formación de
Usuarios en las
Bibliotecas
Universitarias:
una Necesidad
Sentida**

En el mundo universitario la información presenta una gran complejidad: gran variedad de productos informativos, multitud de servicios de cara al usuario, distintas categorías de usuarios y, por tanto, distintas necesidades informativas. Dentro de este contexto, es preciso adecuar la 'Formación de Usuarios' a dichas necesidades, al objeto de satisfacer la demanda con la mayor calidad posible y según los distintos niveles existentes. Debe ser entendida, pues, como una herramienta que identifica los requerimientos de nuestros usuarios para satisfacerlos con posterioridad, obteniendo el máximo de calidad y utilización de nuestros servicios y recursos. En los últimos tiempos, las BU españolas se han preocupado y ocupado en organi-

zar sesiones formativas para los usuarios, dado que consideran que a esta formación debe dársele un lugar preponderante en la planificación de la biblioteca. Se erige como un servicio fundamental que favorece y fomenta los servicios ofertados y los recursos informativos (propios y ajenos) a disposición de los usuarios, tratando de resolver las dificultades prácticas que puedan impedir a los mismos utilizar de forma satisfactoria y rentable dichos servicios y recursos.

La «Formación de Usuarios» no debe ser una tarea que se realice esporádicamente, sino que se ha de poner en marcha de forma planificada, cíclica y continua. Un programa de formación de usuarios bien concebido y oportunamente aplicado evitará los inconvenientes e insatisfacciones que pueden derivarse de una organización descoordinada e improvisada. Éste es un factor decisivo, pues la aplicación de técnicas aisladas con la intención de lograr buenos resultados, puede ser sólo eso: «intención». Comentamos, a continuación, las diferentes etapas que hemos seguido en el proceso de implantación de un 'Plan de Formación de Usuarios' en nuestra Universidad. Un programa de 'Formación de Usuarios' debe empezar siempre por una buena planificación, en la que se han de seguir, en líneas generales, las siguientes *FASES*:

1. *Establecimiento del plan*. Definición de los objetivos generales de la «Formación de usuarios», perfil y tipología de los usuarios y potenciales participantes, necesidades de la comunidad universitaria, determinación del proyecto-piloto buscando su viabilidad y máxima efectividad en función de las posibilidades de organización, recursos materiales y humanos, etc.
2. *Planificación de los detalles*. Ejecución propiamente dicha, delimitación de las necesidades informativas, actividades y cursos a desarrollar, modalidad elegida y metodología del programa, fijar las metas y objetivos de las actividades específicas, personal, equipos, estancias que se utilizarán, calendario, diseño del sistema de evaluación, etc. El desarrollo de los programas de acción tendrán como fin cumplir los objetivos estratégicos definidos en la fase de «Establecimiento del Plan».

3. **Canales de difusión.** La BU debe establecer un proceso de comunicación eficaz sobre la «Formación de Usuarios», eligiendo el mensaje, soporte y canal adecuados en función de los usuarios a los que queremos que llegue la información. Propaganda impresa, contactos personales y cartas individualizadas, son los canales tradicionales que se han utilizado hasta ahora; sin embargo, actualmente, la *publicidad electrónica* resulta muy idónea porque permite llegar de forma fácil y rápida a muchas personas (correo electrónico a toda la comunidad universitaria y anuncio en la página web de la biblioteca). Algunas de las ventajas que tiene su presencia en la página web son: amplía las posibilidades de difusión; posibilidad de acceso a la información a través de enlaces en forma de menús, submenús, índices, etc., lo cual facilita y agiliza las consultas; se constituye una interface intuitiva que resulta muy atractiva y amigable para los usuarios; ofrece la posibilidad de un formulario electrónico para la asistencia a las actividades programadas, de manera que los usuarios no tienen que desplazarse personalmente a la BU a entregar la solicitud, etc.
4. **Evaluación.** La evaluación, último punto del «Plan de Formación de Usuarios», nos permite conocer el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, debiendo ir encaminada a la mejora de rendimientos y resultados, y permitiéndonos determinar, al mismo tiempo, si dicha formación ha sido efectiva o no. Es necesario evaluar el proceso con el fin de incluir las mejoras que sean necesarias.

En definitiva, es preciso que los usuarios de nuestras bibliotecas conozcan los recursos y servicios que ésta puede ofrecerles, y sobre todo cómo pueden acceder a ellos. Además, deben tenerse en cuenta los adelantos tecnológicos acaecidos y los diversos medios de transmisión de la información, desde los documentos impresos hasta los modernos sistemas de almacenamiento y recuperación, que requieren de medios automatizados.

En la actualidad, todas las BU españolas tienen presencia en Internet, ofreciendo tanto información institucional y documental como acceso a sus propios servicios, aunque, si bien es cierto, su grado de desarrollo es diferente de unas a otras. Sus páginas web se conciben como una puerta de acceso a sus servicios, promoviendo, en definitiva, una mejor gestión de los recursos de información y ofertando servicios bibliotecarios desde entornos amigables que se acercan al usuario (préstamo interbibliotecario, búsquedas bibliográficas, acceso a recursos externos, formación de usuarios, sumarios electrónicos, etc.).

Mediante una metodología basada en la visita a los distintos sitios web de las BU españolas, hemos realizado un análisis formal y de contenido que revela el estado actual de la «Formación de Usuarios» en las mismas, pudiéndose comprobar que el tratamiento que recibe en ellas difiere bastante de unas universidades a otras. En cualquier caso, una aclaración se hace imprescindible: es imposible considerar los datos obtenidos como elementos definitivos, dado que la información suministrada a través de las páginas web es un material sumamente dinámico y la rapidez con la que se producen modificaciones es alta, no permitiendo consideraciones cerradas. Aunque su grado de implantación sea desigual, la situación varía continuamente, observándose cómo la «Formación de Usuarios» a través de sus páginas web se modifica y reestructura, se amplía y mejora notablemente día a día.

Como método de trabajo se ha utilizado un cuestionario con veintiún puntos que se ha aplicado a cada una de las páginas web de las cincuenta bibliotecas consultadas. Los resultados no han sido muy homogéneos, en parte porque algo más de la mitad de las bibliotecas no incluyen información sobre la formación de usuarios en sus páginas, aunque es cierto que del resto ya hay un porcentaje bastante elevado (46%) que ofrecen programas, calendarios e incluso, algunas, formularios para solicitar la inscripción en línea.

Las actividades que aparecen en las diferentes páginas web de las BU españolas están diseñadas para que puedan ser aprovechadas por estudiantes universitarios, profesores, personal de administración y servicios, investigadores, doctorandos... En definitiva, para todas aquellas personas que participan como

productores y/o utilizadores de información científica. Una vez consultadas las distintas páginas web, entre aquellas que proporcionan una información más completa podemos destacar ciertas similitudes. La estructura que más se repite, con algunas variantes, es la siguiente:

- *Sesiones de formación introductorias o Sesiones de iniciación.* Su objetivo fundamental es dar a conocer la BU y sus servicios. Dentro de este bloque casi todas las bibliotecas programan visitas guiadas y charlas introductorias que se desarrollan en el primer trimestre del curso académico. La tendencia general, según los datos que aparecen en las páginas Web, es que las charlas se celebren en las instalaciones de la biblioteca, aunque hay un reducido número que las realiza en las aulas previo contacto con el profesor.
- *Sesiones generales.* Dirigidas a todos los miembros de la comunidad universitaria (en grupos reducidos), su objetivo es profundizar en los recursos que ofrece la biblioteca. En este bloque se incluyen los cursos o charlas sobre dichos recursos y cómo utilizarlos. Los cursos más frecuentes son:
 - Uso del catálogo automatizado
 - Revistas electrónicas
 - Sumarios electrónicos
 - Consulta a bases de datos
 - Introducción a Internet y acceso a los recursos de la red
 - Biblioteca digital
 - [...]
- *Sesiones temáticas o especializadas.* Dirigidas a alumnos de doctorado, investigadores, docentes, etc., su objetivo es dar a conocer las distintas fuentes de información sobre una materia específica. En este bloque se incluyen cursos mucho más especializados y normalmente se trata de presentaciones de recursos de información en una determinada área temática. Hay universidades que incluyen en este grupo la participación de bibliotecarios en «Cursos de Doctorado». Los cursos que más se repiten son:

- Introducción a la Investigación: búsqueda de información, acceso a los documentos, elaboración de referencias y resúmenes, normas de publicación, etc.
 - Bases de datos de un área determinada
 - Fuentes de información por áreas
 - Recursos especializados en Internet
- **Cursos a la carta.** Además de los cursos programados por la propia biblioteca, son varias las BU que ofrecen a los usuarios la posibilidad de elegir los temas sobre los que desean recibir formación, temas no previstos por la biblioteca y que los usuarios estiman oportunos para conocer mejor los recursos bibliográficos de las áreas de su interés. Algunas bibliotecas sugieren un listado de posibles cursos, sin fijar una fecha, para que sea el usuario quien la proponga; otras no sugieren títulos y aceptan propuestas recibidas, siempre que la petición la realicen un mínimo de usuarios (generalmente tres personas).
- **Autoformación.** La autoformación o autoaprendizaje es un término que ya incluyen como tal algunas universidades (Universidad Politécnica de Cataluña o Universidad de Almería, por ejemplo). Una gran ventaja de las páginas Web con respecto a la autoformación de usuarios es que ofrecen guías en línea, pudiendo el usuario consultar, puntualmente y en el momento en el que lo necesita, la guía de la biblioteca, la guía de un determinado servicio, el manual de consulta a bases de datos, etc. Esto hace que el usuario pueda autoformarse además de solicitar cursos de formación programados. Hay Universidades que incluyen estas guías o manuales de uso dentro de la página de 'Formación de Usuarios', pero las hay también que las incluyen en las páginas de los diferentes servicios o como una entrada desde la página principal (por ejemplo, la Biblioteca Universitaria de Málaga).

Los datos que normalmente ofrecen sobre los cursos o sesiones aquellas páginas que dan una información amplia son: destinatarios, lugar, fecha y hora de realización, duración, contenidos, objetivos, y forma de solicitarlos. También es una tóni-

ca general que los cursos se programen en días fijos de la semana a horas concretas, reservando esas horas para la formación y celebrando las sesiones siempre que haya usuarios que las soliciten.

Las páginas Web, en definitiva, se han convertido en el mejor tablón de anuncios de la biblioteca para difundir las actividades de formación de usuarios. A través de ellas no sólo se accede a la información sobre los cursos programados, sino que además se brinda la posibilidad de inscribirse o solicitar una sesión rellenando formularios electrónicos. Algunas, dentro del apartado de Formación, ofrecen enlaces a publicaciones periódicas u organismos especializados en el mundo de las bibliotecas; otras, como la de la Universidad de las Islas Baleares, incluyen no sólo la información sobre formación de usuarios, sino también un apartado para la formación del propio personal bibliotecario, y otro con cursos no gratuitos para profesionales.

Los datos obtenidos son tan heterogéneos que es difícil sistematizarlos; sin embargo, a continuación, presentamos algunos gráficos que ofrecen datos significativos.

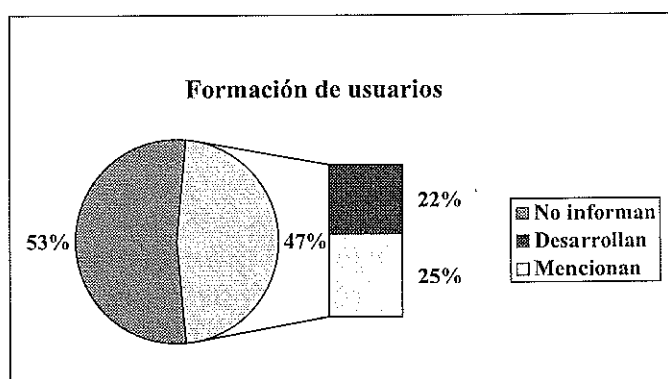


Gráfico 1: Bibliotecas que recogen la Formación de Usuarios en sus páginas

Cada vez son más las BU españolas que incluyen información sobre la formación de usuarios en su página Web (un 47%), aunque sigue existiendo diferencias respecto a la extensión dedicada a la misma: unas simplemente informan del servicio y otras lo detallan bastante, ofreciendo incluso la posibilidad de solicitarlos en línea mediante formularios.

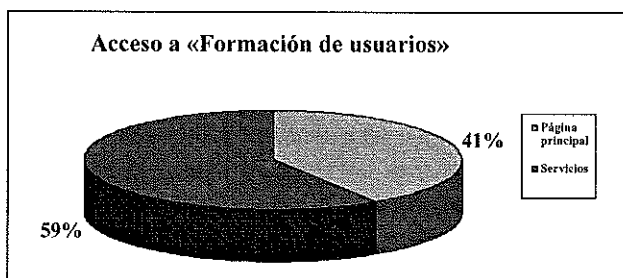


Gráfico 2. Acceso a la información sobre «Formación de Usuarios»

Existe un porcentaje muy elevado que proporciona el acceso desde la página principal de la biblioteca, aunque en la mayoría es preciso acceder primero a los «Servicios» donde se encontraría el enlace o información relativa a esta cuestión.

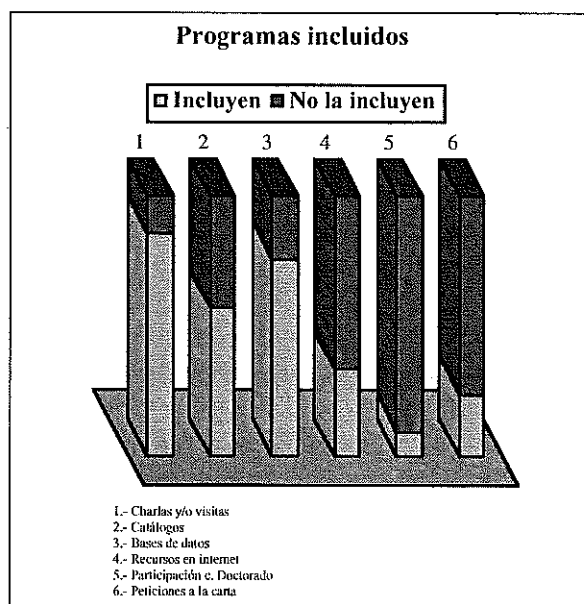


Gráfico 3. Principales programas incluidos en la formación

Las visitas y charlas introductorias para alumnos de primer curso son una tónica general en todas las bibliotecas, así como las del manejo del propio catálogo y de las bases de datos, aunque destaca también la importancia que se le está prestando a los recursos disponibles en Internet, por grandes áreas de conocimiento.

Conclusiones

Internet ha revolucionado la forma de trabajar en las BU y no cabe duda que ha agilizado muchas tareas y, sobre todo, el acceso a la información. La situación actual exige, pues, un profundo cambio de la «Formación de Usuarios», imponiéndose nuevas formas de gestión, planificación y evaluación que permitan racionalizar y rentabilizar los servicios y recursos informativos que las BU ofrecen.

Son comúnmente aceptados la necesidad y los beneficios de abordar un adecuado proceso planificador en la «Formación de Usuarios». Para lograr los mejores resultados es necesario definir el método más idóneo que se adapte a las características de los usuarios, al contexto en que se desenvuelve la actividad y a las posibilidades que ofrezca la institución. El análisis de la situación y una ajustada toma de decisiones se convierten en factores decisivos, debiendo ser entendida la «Formación de Usuarios» como una actividad de gestión que se realice de forma continua y no eventual u ocasionalmente.

Las actividades de «Formación de Usuarios» (visitas guiadas, presentaciones de la Biblioteca Universitaria, cursos...) deben aprovecharse para comunicar nuestros servicios e informar sobre nuestros recursos. El uso de las páginas Web para la difusión de las mismas ofrece, entre otros, tres beneficios básicos: mejor calidad de la información ofrecida, permitiendo una actualización permanente, rápida y cómoda; mayor acercamiento a la comunidad universitaria; y ser, por supuesto, un medio óptimo para la difusión.

Tras el análisis llevado a cabo en las páginas Web de las BU españolas hemos observado grandes diferencias en los aspectos puramente formales: escasez, cuando no ausencia de información relativa a la «Formación de Usuarios», así como distintas y variadas actividades a realizar junto con su calendario previsto. No obstante, la tendencia a ofrecer un «Servicio de Formación de Usuarios electrónico» crece día a día: inscripciones, solicitud de cursos de interés, guías en línea (tanto de la biblioteca como de recursos especializados), remisión a recursos de interés en Internet, etc. Toda esta serie de servicios en línea ofrecen, evidentemente, un valor añadido a la gestión diaria de la biblioteca en general, y a la difusión de la información en particular, incidiendo en la mejor y óptima calidad que los usuarios requieren de nuestro Servicio.

Bibliografía

- ÁLVAREZ ÁLVAREZ, M^a Antonia ; SUÁREZ SAMANIEGO, Marta. Las páginas web de las bibliotecas universitarias andaluzas. En: *7^a Jornades Catalanes de Documentació (Barcelona 4-6 noviembre 1999)*
- ANGÓS ULLATE, José María ; FERNÁNDEZ RUIZ, María Jesús; SALVADOR OLIVÁN, José Antonio. El impacto de WWW en la evolución y futuro de los centros de documentación. En: *7^a Jornades Catalanes de Documentació (Barcelona 4-6 noviembre 1999)*
- BARRY, Christine. Las habilidades de información en un mundo electrónico: la formación investigadora de los estudiantes de doctorado. *Anales de Documentación, 1999, núm. 2, p. 236-258*
- CASTILLO BLASCO, Lourdes; MARTÍNEZ DE PABLOS, M.J.; SERVER, Gloria. Evaluación de la información contenida en seis sedes web de las escuelas universitarias y facultades de Bibliotecas y Documentación españolas. *Revista española de documentación científica, 1999, vol. 23, núm. 3, p. 325-332*
- CODINA, Miquel; MAS, M. Dolores; PALLÀS, Montse. El programa de formación de usuarios de la Biblioteca de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona. En: *Jornades Andaluzas de Documentación, vol. 2, p. 219-234*
- MAÑAS MORENO, José Eugenio. Marketing y difusión de servicios en una biblioteca universitaria del próximo milenio. En: *7^a Jornades Catalanes de Documentació (Barcelona 4-6 noviembre 1999)*
- SAN MILLÁN FERNÁNDEZ, Elvira. Actuales planteamientos del gestor en el entorno universitario ante las necesidades de información. En: *7^a Jornades Catalanes de Documentació (Barcelona 4-6 noviembre 1999)*
- SÁNCHEZ BLANCO, Emilio; VIANELLO OSTI, Marina. El papel de los centros de documentación en la gestión de la información de las páginas World Wide Web de las Comunidades Autónomas españolas. En: *7^a Jornades Catalanes de Documentació (Barcelona 4-6 noviembre 1999)*
- SEBASTIÁ SALAT, M. De la invisibilidad a la visibilidad: reflexiones sobre la formación de especialistas y usuarios. *Revista Española de Documentación Científica, vol. 15, núm. 1, p.31-43*

La convergencia profesional a través de las normas técnicas: la aplicación de las normas bibliográficas para la redacción de encabezamientos de nombres de personas en los archivos

Soledad Amaro Pacheco

Archivo de la Exma. Diputación Provincial de Badajoz.
esanchez@alcazaba.unex.es

La aparición de la norma ISAAR (CPF) en 1995, para la normalización de los nombres de personas, entidades y familias en los archivos, puso de manifiesto la necesidad de aplicar algunas normas técnicas de las bibliotecas a la descripción archivística. Partiendo de esta idea, el objetivo de esta comunicación es analizar y determinar el grado de coincidencia entre las Reglas de catalogación relativas a los nombres de miembros de la monarquía y las prácticas archivísticas relativas a la redacción de este tipo de encabezamientos.

Palabras clave: Normalización - Puntos de acceso - Documento histórico.

La aparición de las primeras normas de descripción archivística de carácter internacional, lejos de dar solución a todos los problemas que plantea la descripción documental en el ámbito de los archivos, ha provocado la necesidad de profundizar en el análisis de las partes componentes de la descripción y de los factores que inciden en ella, dando lugar, de este modo, a nuevos problemas. Uno de estos nuevos problemas es la necesidad de definir con mayor precisión el contenido de algunos de los elementos que forman parte de las descripciones.

En el caso concreto de la norma ISAAR (CPF) y de los encabezamientos de nombres de personas y entidades, este problema se manifiesta con más fuerza en nuestro país, donde no existen unos criterios para establecer la forma normalizada de los nombres de personas y entidades presentes en los docu-

Resumen

Introducción

mentos de archivo. Esta situación es diferente en otros países, como en Estados Unidos y Canadá, donde el proceso de normalización de la descripción se inició con fecha anterior al trabajo de normalización del CIA. Tanto la obra normativa estadounidense, *Archives, personal papers and manuscripts* (APPM), como la canadiense, *Règles pour la description des documents d'archives* (RDDA), recogen en su contenido normas específicas para la redacción de índices onomásticos (de personas e instituciones) y geográficos. Ambas obras se inspiran en la segunda edición de un documento anterior, las Reglas de Catalogación Angloamericanas (AACR2). La normalización en archivos debe ser analizada y gestionada de modo claro y eficaz, las reglas de descripción archivística forman parte de un proceso de normalización encaminado a asegurar la descripción coherente de documentos, facilitar la recuperación para el usuario y el intercambio de información, e integrar descripciones archivísticas para conseguir una uniformidad en el tratamiento de la documentación.

Esto en España está lejos de ser una realidad, las reglas con las que contamos son reglas de descripción de documentos que han sido desarrolladas por otros países, o reglas procedentes de otras disciplinas, y que ocasionalmente son usadas en los archivos, no sin problemas de adaptación, terminología y traducción.

En la actualidad la normalización de los puntos de acceso en documentos históricos no es una realidad a pesar de los esfuerzos de las instituciones y de los profesionales de los archivos para lograrla.

Esto conlleva una serie de problemas a la hora de determinar la uniformidad de criterios en cuanto a los elementos de la descripción de los documentos históricos y en lo relativo a su almacenamiento (manual o automático) y posterior recuperación.

El presente trabajo se presenta como un estudio comparativo de las distintas reglas de descripción archivística con una serie de índices de varios instrumentos de descripción españoles representativos. El estudio se ha desarrollado en tres fases. En primer lugar, se realizó una selección de 31 instrumentos de descripción tradicionales (inventarios y catálogos), representativos de las distintas categorías de archivos españoles (ar-

chivos personales, de la administración central, municipal, etc.). En una segunda fase se hizo un análisis de los índices de estos instrumentos, con la finalidad de identificar los términos de indización relativos a los miembros de la monarquía y seleccionar un ejemplo representativo de cada caso utilizado. En la tercera, y última fase, se procedió a analizar qué porcentaje de casos identificados coinciden con las normas de las Reglas de catalogación y cuantificar los resultados¹.

La regulación de los nombres de monarcas y de las personas asociadas a la monarquía es precisa en todos los códigos catalográficos. Sin embargo, aunque cada uno regula por separado, de forma clara, hay notables diferencias entre ellos, sobre todo, para determinados casos, entre los tres códigos norteamericanos y las reglas de catalogación españolas.

Los nombres de personas relacionadas con la monarquía aparecen regulados, en todos los códigos, de manera jerárquica, por rangos², pudiéndose distinguir cuatro grandes categorías de tipos de nombres:

Nombres de reyes

1. Conocidos por su nombre de pila
2. Reyes con epítetos
3. Reyes Santos

Consortes

1. Consortes
2. Consortes acompañados de un epíteto.

¹ Este estudio es continuación del trabajo sobre normalización de los puntos de acceso presentado en el Congreso Internacional sobre Sistemas de Información Histórica. V. ORTEGO DE LORENZO-CÁCERES, M^a del Pilar; BONAL ZAZO, José Luis. «La normalización de los puntos de acceso en documentos históricos: entre la tradición y la innovación.» En: Congreso Internacional sobre Sistemas de información histórica (1997. Vitoria-Gasteiz). Vitoria: Juntas Generales de Álava, 1997, p. 277-284.

² Las diferencias entre los cuatro códigos llegan a tal punto, que únicamente coinciden en la regulación del primer elemento apuntado en el esquema.

Puntos de acceso de nombres de personas.

La problemática de los nombres de miembros de la monarquía

Hijos y nietos de monarcas

1. con dignidad territorial
2. sin dignidad territorial
 - 2.1. Con otro título asociado.
 - 2.2. Sin otro título asociado.

Casos especiales

- Nombres de reyes con apellidos, casas, dinastías...
- Reyes destronados, no reinantes o que han renunciado.

Nombres de reyes

El primer elemento, sobre el que hay un acuerdo mayoritario, es el relativo a los nombres de reyes conocidos por su nombre de pila. Todas las reglas coinciden en prescribir la misma forma: el nombre de pila usado por el soberano, el ordinal correspondiente, el título y el nombre del estado, o según apuntan los códigos norteamericanos, el nombre del pueblo gobernado³, todo ello en la lengua del indizador. El único punto de diferencia lo establecen las AACR2 al dividir este caso en dos normas, una para los nombres de reyes sin ordinal y otra para los nombres con ordinal.

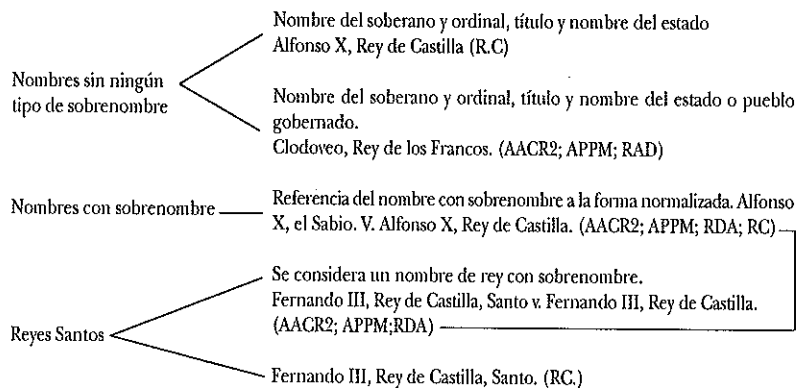
Por lo que respecta al segundo caso, los nombres de reyes con epítetos asociados al nombre, las cuatro reglas coinciden en el planteamiento, ya que todas recomiendan no añadir el epíteto y hacer referencia de éste al nombre formal. Sin embargo, no hay un concepto claro de epíteto: las reglas norteamericanas incluyen a los monarcas santos dentro de este grupo, mientras que las Reglas de Catalogación Españolas los consideran como un caso diferente y recomiendan añadir este dato al encabezamiento formal para nombres de reyes conocidos por un nombre de pila. De este modo, por ejemplo Fernando III, el Santo, encabezaría de diferente manera:

Fernando III, Rey de Castilla (AACR2, APPM Y RDDA)
Fernando III, Rey de Castilla, Santo. (RR.CC)

³ AACR2, 22.17^a; P.439; APPM, 3.13 A1, p. 62; RDDA, 22.17 A1, P. 22-43; R.RCC., 15.1.2 B d), p. 445.

Por otra parte, esta regla, tiene prioridad sobre el principio general de «*frecuencia de uso*» o de «*nombre más conocido*» ya que son muchos los monarcas que son conocidos por su nombre de pila y su epíteto y sin embargo es preferible el uso de la regla particular.

Comparación de las reglas con la práctica española



Los resultados obtenidos en las diversas fases de este trabajo han sido dispares. En los encabezamientos de monarcas los más frecuentes han sido los casos: *Nombre, Ordinal, Título, Reino* con un 41.17% y el de *Nombre, Ordinal*, que corresponde a otro 41.17% de frecuencia de uso, el resto de casos aunque relevante es más dispar, un 23.52% usa las fórmula anterior y añade *Reino* y un 11.76% le añade *Título* para formar el encabezamiento el resto de casos oscila entre el 8.82 ~ 5.88%. (Figura 1)

Los datos obtenidos indican que la mayor parte de los instrumentos de descripción analizados coinciden con las normas norteamericanas (AACR2, APPM, RDDA) en el caso de nombres de monarcas sin sobrenombre. Sin embargo, el resto de los casos no se adecúa a la normativa existente.

Consortes

El caso de los monarcas consortes presenta pequeñas diferencias de forma en todas las reglas comentadas, lo que hace que, dependiendo del uso de una u otra, el encabezamiento

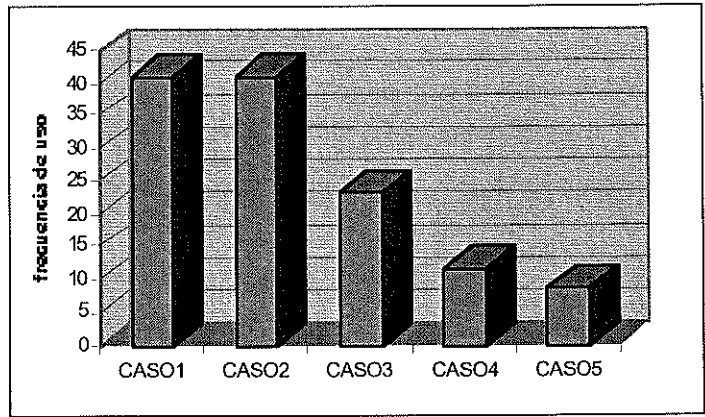


Figura 1. Encabezamientos de monarcas

Caso 1: Nombre, Ordinal: 41.7% Caso 2: Nombre, Ordinal, Título, Reino: 41.7%.
 Caso 3: Nombre, Ordinal, Reino: 23.52% Caso 4: Nombre, Ordinal, Título: 11.76%.
 Resto de casos: 5.88 ~ 8.82%.

sea diferente. Como hemos apuntado las reglas sobre consortes presentan dos casos: nombres de consortes solos y nombres de consortes acompañados de un epíteto. No obstante no todas las reglas regulan estos dos casos, únicamente APPM lo hace y las Reglas canadienses lo apuntan en los ejemplos, pero no lo regulan de forma precisa.

Las AACR2 prescribían en su versión anterior el uso del nombre propio, seguido del título, de la frase *consorte de* y del nombre del monarca, todo ello separado por comas. En la actualidad se ha producido una modificación normativa, al establecer también el uso del epíteto; de este modo los encabezamientos de nombres de consortes siguen el siguiente esquema: nombre propio, epíteto, *consorte de* y del nombre del monarca, todo ello separado por comas. Las reglas canadienses, aun regulando la estructura de los encabezamientos de los consortes de la misma manera que las anteriores, establecen el uso de la expresión «*épouse de*» o «*époux de*», en lugar de «*conjointe*» o «*conjoint*».

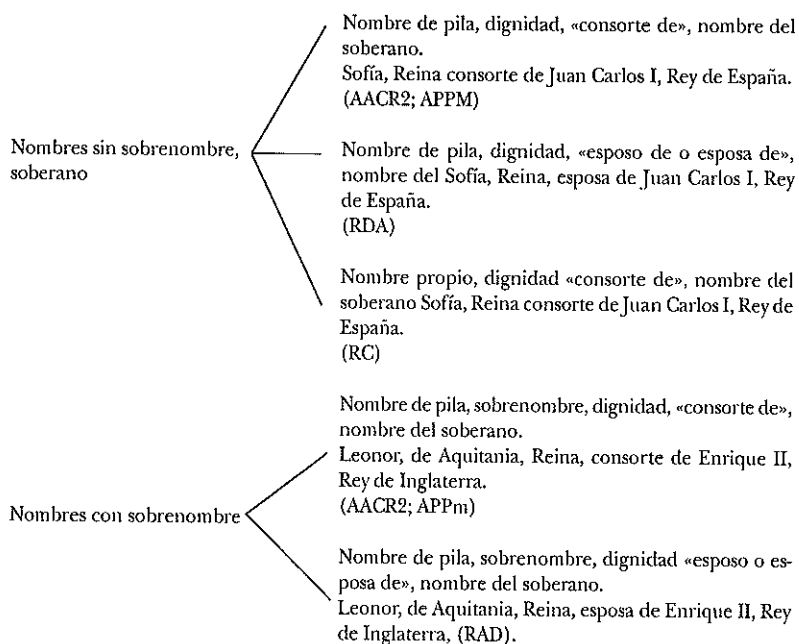
Por tanto, un encabezamiento de un consorte respondería según las RDDA a la siguiente estructura: nombre, epíteto, *époux de* (nombre del soberano correspondiente)⁴.

⁴ RDDA, 22.17 A3, p.22-44.

Las Reglas de Catalogación españolas proponen un encabezamiento distinto de las AACR2 ya que mientras las angloamericanas han incluido en su versión actual el uso del epíteto, en las españolas sigue sin usarse, quedando de este modo el encabezamiento: nombre, consorte de, nombre del soberano correspondiente.

- Eleanor, of aquitaine, Queen, consort of Henry II, King of England (APPM)
- Aliénor, d'Aquitaine, épouse de Henry II, roi d'Angleterre. (RDDA)
- Leonor, Reina consorte de Enrique II, Rey de Inglaterra (RRCC)

Comparación de las reglas con la práctica española



En los encabezamientos de consortes sucede algo parecido al caso anterior, emparejándose en frecuencia de uso de 11.76% aquellos que utilizan el encabezamiento *Nombre, Apellido, Título* y aquellos que además de lo anterior añaden la particularidad de señalar el *Estado* del consorte, un 8.823% prefie-

ren la utilización de el encabezamiento por *Nombre, Título* y un 5.88% utilizan el de *Apellido, Nombre (Título, Lugar)*, el resto de casos es del 2.94%. (Figura 2). En general, se puede comprobar, como los casos con más frecuentes en la práctica archivística española se encuentran totalmente desligados de lo establecido en la normativa. No hay, por tanto, coincidencia entre normas y práctica.

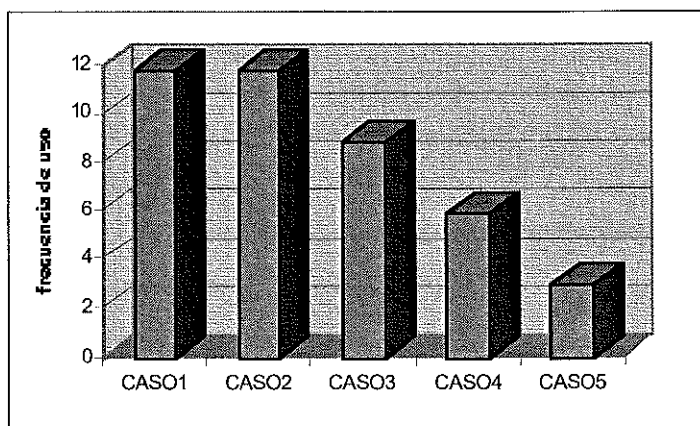


Figura 2. Encabezamientos de consortes

Caso 1: Nombre, Apellido, Título: 11.76% Caso 2: Nombre, Apellido, Título, Estado: 11.76% Caso 3: Nombre, Título: 8.823%. Caso 4: Apellido, Nombre (Título, Lugar): 5.88%. Resto de casos: 2.94%

Hijos y nietos de monarcas

Las reglas norteamericanas regulan los casos de nombres de hijos y nietos de monarcas con mayor detalle, y en mayor profundidad, que las reglas de catalogación españolas.

Para el análisis de las AACR2, APPM y RDDA, coincidentes plenamente en planteamientos y soluciones, es conveniente diferenciar entre los príncipes, princesas, etc. que tienen un título sobre un territorio y aquéllos que no lo tienen⁵. En el caso de que los hijos o nietos de los monarcas tengan un título

⁵ Esta diferencia es hecha solamente por las AACR2, APPM Y RDDA, las Reglas de Catalogación españolas unifican los criterios y ofrecen una solución única.

con una designación territorial el encabezamiento se hará bajo el nombre de pila, seguido del título correspondiente, en la lengua del indizador, de acuerdo al siguiente ejemplo:

Eulalia, Infanta de España.

Esta solución, sin embargo, plantea graves problemas de homonimia, ya que es imposible distinguir, de forma unívoca de que persona se trata. Tal como se puede comprobar en el ejemplo anterior.

Dentro de los príncipes, princesas, etc. que no tienen una designación territorial deben distinguirse a su vez, dos casos. En primer lugar, aquéllos que tienen otro título de nobleza asociado, el cual se añadirá, en su lengua original, tras el nombre de pila y tras el título «Príncipe», «Princesa» u otro semejante, según AACR2 y APPM, o en la lengua del indizador, según RDDA⁶, de acuerdo a los siguientes ejemplos:

- Margaret, Princess, Countess of Snowdon (AACR2; APPM)
- Margaret, Princesse, comtesse de Snowdon (RDDA)

La cuestión sobre utilizar, para el título de nobleza, la lengua del indizador o la lengua original, se debe solucionar con el empleo de la normativa correspondiente a los títulos de nobleza, que establecen, de forma unánime, el uso de la lengua vernácula.

En el caso de hijos o nietos de monarcas que no tengan un título con designación territorial, ni un título de nobleza añadido, el encabezamiento, según la normativa norteamericana, se hará añadiendo la expresión *hijo de*, *hija de*, *nieto de* o *nieta de*, seguido del nombre y el título del padre, madre, abuela o abuelo, en la lengua del indizador:

- Ana, Princesa, hija de Isabel II, Reina del Reino Unido.

Esta fórmula, pese a dar como resultado encabezamientos excesivamente largos y pese a lo inusual que resulta en la

⁶ Aunque RDDA no indica, específicamente que el título de nobleza asociado al hijo o nieto de un monarca vaya en la lengua del indizador, sí puede deducirse tal regulación por los ejemplos incluidos. V.RDDA, 22.17A.4, p. 22-45.

tradicción española, presenta la ventaja de deshacer la homonimia entre nombres iguales⁷.

Las Reglas de Catalogación españolas no hacen distinción entre tantas variantes y proponen una forma única. El elemento de entrada del encabezamiento es el apellido del príncipe, infante, etc., seguido del nombre y del título correspondiente, en la lengua original⁸. Se plantean, de este modo, varias diferencias respecto al resto de las reglas de descripción. La más importante es el uso del apellido en lugar del nombre de pila como punto de acceso, lo que supone que encabezamientos como el correspondiente a la infanta Eulalia de Borbón sean radicalmente distintos:

- Eulalia, Infanta de España (en la lengua del indizador, AACR2, APPM, RDDA)
- Borbón, Eulalia de, Infanta de España (en la lengua original; RRCC)

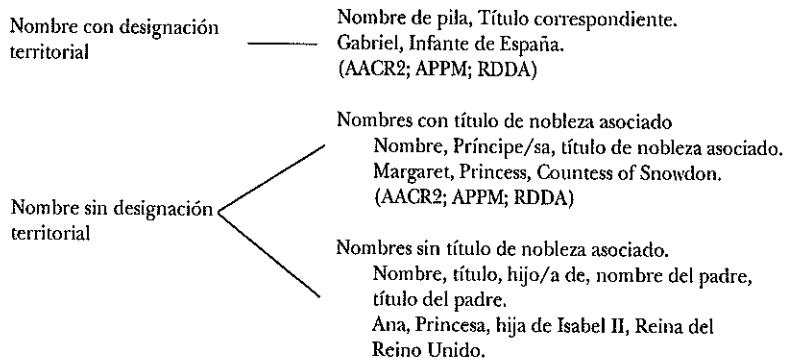
Hay también una contradicción dentro de las propias Reglas de Catalogación Españolas, ya que los encabezamientos de reyes, reinas, consortes, etc. deben redactarse en la lengua del indizador, mientras que los de los hijos y nietos de monarcas se redactarán en la lengua vernácula, de este modo se producen peculiaridades como que miembros de la misma familia deban tener encabezamientos en lenguas diferentes:

- Isabel II, Reina de Gran Bretaña e Irlanda del Norte (RR.CC, 15.1.2Bd)1)
- Windsor, Diana Princess of Wales (RR.CC, 15.1.2Bd)1)

⁷ AACR2,22.17A5; p. 440; APPM,3.13A4, p. 63; RDDA. 22.17A4, p. 22-45.

⁸ RR.CC., 15.1.2Bd), p. 446.

Comparación de las reglas con la práctica española



(RC españolas. Establecen un único caso): Apellido, Nombre y título correspondiente en la lengua original.

El último de los casos analizados para este trabajo arroja conclusiones parecidas en cuanto a frecuencia de uso de las normas, mientras que un 20.58% utiliza la fórmula *Lugar, Dignidad* para formar el encabezamiento, un 14.70% utiliza la de *Apellido, Nombre, Dignidad*, un 11.76% modifica en parte las fórmulas anteriores y utiliza los mismos datos aunque en distinto orden *Apellido, Nombre, Dignidad, Lugar* el resto de casos oscila entre el 8.82 y 5.88%. (Figura 3). El caso mayoritariamente usado no se ha adecuado a las normas, aunque es relevante el hecho de que las Reglas de Catalogación españolas hayan tenido una alta frecuencia de uso en este tipo de encabezamientos.

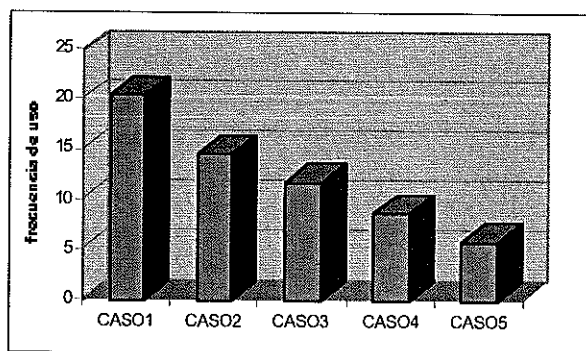


Figura 3. Encabezamientos de hijos y nietos de monarcas.

Caso 1: Lugar, Dignidad: 20.58% Caso 2: Apellido, Nombre, Dignidad: 14.70% Caso 3: Nombre en orden directo, Dignidad, Lugar: 11.76% Caso 4: Apellido, nombre, Dignidad, Título: 8.82%. Resto de casos: ~ 5.88%

Conclusiones

En general, se ha podido comprobar que los criterios seguidos para la redacción de los nombres en los instrumentos de descripción archivística coinciden en un grado muy elevado con la normativa de las Reglas de catalogación, en determinados casos. En otros, en cambio, el uso es muy limitado. No obstante, se pueden advertir las siguientes conclusiones:

- Variedad de criterios en el uso de las Reglas de Catalogación Bibliográficas para la elaboración de los encabezamientos de documentos históricos.
- Necesidad de desarrollar unas normas de descripción de documentos archivísticos, intentando aprovechar las ventajas que ofrecen las Reglas de Catalogación Bibliográficas y de acuerdo a unos criterios de normalización internacionales.
- Necesidad de aunar esfuerzos entre las instituciones internacionales para mejorar los instrumentos de descripción de documentos históricos.

Bibliografía

- BUREAU CANADIEN DES ARCHIVES. Réglews pour la description des documents d'archives. Ottawa: Bureau Canadien des Archivistes, 1990.
- CONSEJO INTERNACIONAL DE ARCHIVOS. ISAAR (CPF) Norma Internacional Sobre los encabezamientos autorizados archivísticos relativos a entidades, personas y familias. Madrid: Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 1997.
- COOK, Michael; PROCTER, Margaret. A manual of archival description. 2ª ed. Aldershot: Gower, 1989.
- CRUZ MUNDET, José Ramón. Manual de archivística. Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1994.
- HENSEN, Steven L. Archives, Personal Papers and Manuscripts: a Cataloguing Manual for Archival Repositories, Historical Societies, and Manuscripts Libraries. 2ª ed. Chicago: Society of American Archivist, 1989.
- IFLA. INTERNATIONAL OFFICE FOR UBC. Names of persons: national usages for entry en catalogues. 3ª ed. Londres: IFLA Internationa Office for UBC, 1977.
- NORME française NF Z 44-061. Forme et structure des vedetes noms de personne, des vedettes, titres des rubriques de classement et des titres forgés. Paris: AFNOR, 1986.
- REGLAS de Catalogación. Madrid: Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 1999.
- REGLAS de Catalogación angloamericanas. 2ª ed. Washington: Organización de los Estados Americanos, 1983.
- REGRAS portuguesas de catalogação. Lisboa: Ministério da Cultura, 1984.
- TOWARD International Descripte Standards for Archives: papers presented at the ICA Invitational Meeting of Experts on descriptive Standards. National Achives of Canada, Ottawa 4-7 october, 1988. München: K.G. Saur, 1993.

Actividades de extensión cultural al servicio del sector editorial

Antonio Tomás Bustamante Rodríguez (*)

Universidad de Málaga. Biblioteca del Area de Humanidades.
tomas@bbcat.bbl.uma.es

Alicia Padial León

Animadora de la Editorial Everest.

M^a del Carmen de la Rosa Restoy

Universidad de Huelva. Biblioteca General.

La extensión cultural como servicio básico de las bibliotecas ha traspasado las fronteras de la biblioteca para pasar a formar parte esencial de las estrategias comerciales de los sectores editoriales, en relación a la formación de usuarios y a animación a la lectura. Se presenta la experiencia de la Editorial Everest, que a través del proyecto de animación a la lectura «Leer es vivir», intenta insertar el libro de lectura y recreo en el ámbito pedagógico y escolar, además de crear vínculos entre el niño, los libros, y las bibliotecas. Los medios económicos y personales que este proyecto conlleva, se ven materializados en más de 2000 actividades de animación y formación, que permiten extrapolar las actividades bibliotecarias al mundo editorial de tal manera, que los balances sean muy positivos tanto económica como pedagógicamente, además, desde el punto de vista de la formación de futuros lectores.

Palabras clave: *Extensión cultural, Animación a la lectura, Estrategias comerciales, Sector editorial.*

Dentro de las actividades encaminadas a insertar el libro en el ámbito total de la cultura y que sirven de acercamiento a la lectura, es necesario crear una conciencia colectiva del valor e importancia de la biblioteca, crear vínculos entre ésta y la comunidad, ofrecer a los usuarios la idea de que en la biblioteca también los no lectores pueden encontrar cosas interesantes, despertar la curiosidad y deseo de visitarla y racionalizar al máximo los recursos bibliotecarios.

Resumen

Acercamiento de la lectura a la sociedad

La extensión cultural o «acción cultural» incluye actividades muy diversas, de ahí que sus límites no estén claros, por lo que es habitual confundirla con conceptos tales como extensión bibliotecaria y animación a la lectura, términos que aún siendo complementarios no son lo mismo y es necesaria su matización. Entendemos por extensión bibliotecaria aquel esfuerzo encaminado a llevar los servicios bibliotecarios a toda la comunidad, sea cual sea la condición del usuario. Con la extensión cultural se pretende insertar la biblioteca y sus fondos en la comunidad a la que sirve. Por animación a la lectura entendemos todas aquellas actividades que enriquecen y potencian la lectura entre los posibles usuarios mediante estrategias que parten de un documento y finalizan en él.

Los objetivos primarios de la animación a la lectura, junto con los objetivos comerciales del sector editorial dan lugar a proyectos tales como «Leer es vivir» de la Editorial Everest.

Animación a la lectura

En la sociedad actual en la que el poder de la imagen y el avance de las tecnologías captan el interés y el tiempo libre de los niños, se hace necesario que se planteen medidas destinadas a fomentar la lectura.

El sistema educativo actual especifica como objetivo general en la educación primaria, utilizar la lectura con finalidades diversas, valorándola como fuente de ocio y diversión, de información y aprendizaje y de enriquecimiento del lenguaje.

Definimos animación a la lectura como el acto consciente realizado para producir un acercamiento afectivo e intelectual a un libro concreto. Como objetivos básicos destacamos: leer más, leer mejor, animar a leer y usar la biblioteca, sin olvidar los objetivos secundarios que son coincidentes con los de la extensión cultural. Para que estos objetivos se lleven a cabo es necesario contar con fondos bibliográficos suficientes y que atraigan el interés de los usuarios, con medios audiovisuales y mediante la colaboración con otras instituciones. Aunque los objetivos señalados anteriormente pueden llevarse a cabo de forma aislada es conveniente diseñar una programación planificada, que no sólo nos permite definirlo sino que también permite establecer prioridades y campos de actuación y sobre todo ordenar y clarificar ideas.

Las fases que toda planificación debe seguir se pueden concretar en:

- * Análisis de la comunidad
- * Definición de objetivos
- * Delimitación de recursos
- * Selección y diseño del programa de actividades
- * Difusión y promoción, tanto del proyecto global como de cada una de las actividades
- * Puesta en marcha y evaluación

Las actividades de animación a la lectura son de dos tipos fundamentalmente, aquéllas que están orientadas a adultos y las que se orientan hacia un público infantil y juvenil, que son en las que centraremos nuestra exposición.

Como pieza clave destacaremos la figura del animador que es uno de los ejes fundamentales para desarrollar dicha actividades programadas de antemano. Como característica esencial del animador, podemos destacar sus aptitudes pedagógicas además de su entusiasmo, jovialidad y confianza que le llevarán a sorprender y motivar la actitud del niño con respecto al libro.

El animador debe estar dispuesto a realizar su trabajo con entusiasmo, así como realizar un estudio detallado de las estrategias para cada grupo de niños, seleccionando adecuadamente el libro junto a los objetivos que se quieren alcanzar. Dos objetivos son los básicos, el primero es que al crear estas estrategias el niño se convierta en lector, inculcándole valores que lo van a preparar para vida real; como segundo objetivo estaría el desarrollo posterior como lector adulto.

Como principios básicos de trabajo del animador, se debe realizar una selección de los textos, de acuerdo a los objetivos preestablecidos. Una vez seleccionados, realizar una lectura profunda de éstos y posteriormente crear una ficha técnica del libro, indicando los valores concretos que se quieren destacar, para posteriormente establecer la estrategia mas adecuada por edad, para desarrollar la actividad.

Las actividades que se pueden realizar deben agruparse de acuerdo al criterio evolutivo del lector, que se puede dividir genéricamente en tres categorías:

- * Educación infantil
- * Educación primaria
- * Educación secundaria.

Como ejemplo de actividades, daremos los títulos de algunas de ellas: «Cuándo y dónde», «Están o no están», «El libro y yo», «Una lectura equivocada», «La frase falsa», «Gazapos», «Frasas piratas», «Las tijeras imaginarias», «La oca del lector», «El dado mágico», etc.

Editorial Everest:
«Leer es vivir»

El proyecto de la Editorial Everest sobre animación a la lectura denominado «Leer es vivir», es un ambicioso proyecto que se propone llegar a todo el público infantil, con una serie de colecciones de libros agrupados por edades, con el fin de afrontar las diferentes etapas de desarrollo de los niños, durante el aprendizaje y posterior hábito lector. Ofrece autores contemporáneos, junto a los más reconocidos ilustradores. Se presenta además con otras colecciones la posibilidad de que los lectores plenamente consolidados puedan encontrar selecciones de títulos que traten temas de su interés. Otra posibilidad que se ofrece es la intención de ofrecer a los lectores, textos teatrales que permitan no sólo el deleite del libro, sino también la posibilidad de representación de los mismos además de acuerdo con unas propuestas de escenografía y vestuario.

Este grupo editorial se propone facilitar el estímulo de la lectura con la confección de unas fichas como herramienta para motivarla y promoverla. Estas fichas se dividen en cuatro grupos, teniendo en cuenta la atención del desarrollo infantil:

- * Aspectos cognitivos
- * Aspectos psicomotrices
- * Aspectos sociales
- * Aspectos lingüísticos.

Las experiencias y juegos que incluyen las fichas, se han pensado para niños entre los seis y los doce años, incluyendo a los más pequeños que aún no leyendo, pueden ojear el libro y expresarse acerca de lo que ven, mientras que a los mayores si leerán bien al principio de la actividad, o bien al final, como colofón.

Como guía para el animador se presentan cuadros de valores transversales en los que se incluyen los distintos temas a tratar, títulos presentados y grupos de edades. El animador mediante un diagrama observa los diferentes títulos en relación con los temas a tratar más apropiados a cada grupo de edad.

Centros donde se realizan las actividades. Fundamentalmente se realizan en centros educativos y bibliotecas municipales, trabajando también con los Centros Coordinadores de Bibliotecas de algunas provincias.

Sectores de distribución en Andalucía. Se sigue una distribución geográfica tradicional, agrupando las provincias en dos zonas, la zona occidental y la zona oriental.

Número de actividades realizadas en Andalucía. En la campaña 98-99 se han realizado 358 sesiones en el total de centros repartidos por toda la geografía andaluza. Para tal fin se ha contado con un total de 16 comerciales de enseñanza y de fondo.

Compromiso que adquieren los centros educativos con la editorial. El compromiso que adquiere el centro educativo es el de incluir dentro de las lecturas recomendadas durante el curso, los libros ofertados por la editorial a través de sus colecciones, a cambio de desarrollar gratuitamente para el centro una serie de actividades de animación a la lectura para los alumnos.

Actividades programadas. Todas las actividades de animación a la lectura, han de ser programadas con un mes de antelación como mínimo. El incumplimiento de este requisito incurrirá en la no realización de la actividad.

Tipos de actividades realizadas. Las actividades realizadas son principalmente de tres clases: encuentros con autores, encuentros con ilustradores y animaciones a la lectura.

Realización de actividad de animación a la lectura. Este tipo de actividades se lleva a cabo por un animador durante una sesión no superior a los 45 minutos. En ella se desarrolla una escueta presentación del contenido del libro y posteriormente se complementa con actividades prediseñadas de acuerdo a la temática y edad del alumno. Y con posterioridad se valorará si la actividad ha alcanzado su objetivo.

La animación a la lectura incluida como actividad desarrollada dentro de la extensión cultural, es necesaria sobre todo

Conclusiones

en el entorno de las bibliotecas públicas y de las bibliotecas escolares, para atraer a esos usuarios potenciales hacia el mundo de la lectura.

El sistema educativo a través de sus bibliotecas escolares adolece de actividades en fomento de la lectura para los alumnos de los centros de enseñanza. Para suplir esta deficiencia los sectores editoriales se sirven de actividades propiamente bibliotecarias con fines eminentemente comerciales pero sin dejar de lado por ello otros fines como los pedagógicos y los fines bibliotecarios. Así pues la confluencia de intereses económicos y bibliotecarios se ven desarrollados en proyectos conjuntos de animación a la lectura, lo que permite una incursión más del sector comercial en el mundo bibliotecario. De tal manera la confluencia de intereses pedagógicos, económicos y bibliotecarios se aúnan para la formación de unos escolares en el mundo de la lectura que son los usuarios potenciales del futuro de cualquier sistema de información.

Agradecimientos

Nuestros agradecimientos van dirigidos a la inestimable ayuda recibida de Nuria Mayoral, Manuel Cazorla y Rafael Elices.

Bibliografía

- SARTO, M^a Montserrat. *La animación a la lectura: para hacer al niño lector*. Madrid: Ediciones SM, 1998. ISBN: 84-348-1289-4.
- MARTÍN ROGERO, Nieves. *Animación a la lectura: ¿Cuántos cuentos cuentas tú?*. Madrid: Editorial Popular, 1994. ISBN: 84-7884-140-7.
- CALLEJA, Seve. *Todo está en los cuentos: propuestas de lectura y escritura*. Bilbao: Mensajero, 1992. ISBN: 84-271-1749-3.
- VAREA, José Luis, SAEZ, Rosa M^a. *Los niños leen*. Pamplona: EUNSA, 1992. ISBN: 84-313-0764-1.

La escuela y las bibliotecas públicas herramientas para toda la vida

Manuela Nieto Pardo

Biblioteca Pública Municipal Mateo Alemán
de San Juan de Aznalfarache (Sevilla)

Ya es hora de desterrar la trasnochada idea de biblioteca pública como almacén de libros, como centro cerrado a la sociedad y funcionando prioritariamente como sala de estudios.

Quiero llamar la atención dentro de nuestro ámbito bibliotecario del abismo que se agranda entre las bibliotecas públicas municipales y el resto de las bibliotecas, como las universitarias.

La base del sistema bibliotecario español se hunde. No existen bibliotecas escolares, que no aparecen integradas reglamentariamente en el sistema, ni siquiera se mencionan en el nuevo Reglamento Andaluz y su funcionamiento en muchos casos sigue dependiendo del voluntarismo de los profesores, lo que se traduce en falta de continuidad.

Las bibliotecas públicas municipales, salvo excepciones, padecen una escandalosa falta de recursos, y continúan siendo consideradas salas de estudio. Como mucho se ofrecen actividades de animación a la lectura (muchas de cuyas estrategias son hoy día puestas en cuestión en lo referente a su efectividad para traducirse en el aumento de personas que adquieren el hábito lector y ven la biblioteca como centro de recursos). Y se olvida de la biblioteca como centro de información o de ocio.

Es difícil encontrar en las revistas especializadas, salvo honrosas excepciones, artículos que reflexionen y especialmente aporten experiencias en el ámbito de las bibliotecas públicas municipales.

Acudimos a Encuentros y Jornadas, y los grandes ejes del debate son la las bibliotecas digitales, el acceso a bases de datos

Introducción

en red o las ediciones electrónicas de revistas y las páginas web, cuando aún hay muchas bibliotecas municipales sin ni siquiera un programa de gestión bibliotecaria y con escaso personal.

Estas eran algunas de las razones que me impulsaron a redactar esta comunicación sobre dos temas que para algunos bibliotecarios de ámbitos distintos a las Bibliotecas Municipales les puede parecer repetitivo, nada representativo e incluso superado para los ámbitos en que ellos se mueven:

1. Talleres o clubs de lectura para adultos.
2. La formación de usuarios jóvenes en la biblioteca pública y su relación con la escuela

Talleres de lectura y aulas de cultura

No es esta una novedad en el ámbito bibliotecario. Marina Navarro en las Bibliotecas Públicas de Madrid, M^a Begoña Marlasca en la Biblioteca Pública de Cuenca; M^a Dolores Insa y Faraon Llorens en la Biblioteca Pública de Cocentaina (Alicante), y por supuesto Blanca Calvo en Guadalajara, son algunos de los ejemplos de Talleres o Campañas de Animación Lectora para Adultos emprendidas en las dos últimas décadas. Precisamente, y en el día en que redacto estas líneas, se va a celebrar a finales del próximo en Guadalajara un prometedor Primer Encuentro de Clubs de Lectura, que seguro nos traerá nuevas y magníficas ideas.

Sin embargo, poco o nada hemos leído o escuchado en el ámbito andaluz.

A diferencia de los ejemplos citados y otros muchos, nuestra experiencia presenta las siguientes singularidades, que nos han impulsado a compartirla con vosotros:

1^a. Aquellas comenzaron con grupos que se reunían a leer en común (siendo esto el motor principal de la actividad), y luego sus miembros van realizando, enmarcado o no en el taller, otras actividades, acudiendo al teatro, al cine o a exposiciones.

En nuestro caso se trató de dirigir un grupo ya formado en las denominadas Aulas de Cultura, que se realizaban en colaboración con la Delegación de la Mujer, hacia los Talleres de Lectura.

2ª. Al comenzar nuestra actividad no nos planteamos en ningún momento que las mujeres participantes llegaran a analizar las obras literarias, su estructura y características del género, esto es, a realizar una crítica literaria.

Objetivos

Varios fueron los objetivos que nos planteamos.

Generales:

- Potenciar la lectura entre las mujeres
- El descubrimiento de la lectura como algo enriquecedor

Específicos:

- Conocer y disfrutar de los servicios de la biblioteca
- Crear un lugar de encuentro, en el que se fomente la curiosidad y se motive el aprendizaje. No se pretende obligar a nadie a leer. Lo que perseguimos es hacer sentir el gusto por los libros, hacer ver el mundo que se encierra detrás de los libros, de la literatura.

La biblioteca entendida como centro de lectura y esparcimiento.

Por qué, ¿Qué conseguimos al leer un libro?. Sin duda, pasar un rato agradable.

Sin embargo, en muchas ocasiones, en las Escuelas de Educación de Adultos, al igual que en la enseñanza primaria y secundaria, lo que los profesores esperan de sus alumnos es la obligación de hacer un comentario de texto.

Pero los alumnos no son críticos literarios.

En el cuestionario que se les pasó al comienzo del taller, en el apartado titulado «¿Qué esperáis del taller?», incidieron en aspectos como éstos:

- Más cultura
- Adquirir conocimiento
- Superarme más cada día
- Saber más sobre lo que leo
- Aprender a comentar los libros
- Aprender mucho
- Aprender y conocernos todas

Metodología y desarrollo

1. Lectura en casa de un libro durante tres o cuatro semanas.
2. Sesiones semanales de una hora aproximadamente en la propia biblioteca. Antes de la lectura se presenta el libro y el autor. Después de la primera sesión se debaten principalmente aquellos aspectos que más interesan a las mujeres.
3. Se muestra algún vídeo (documental o cinematográfico) relacionado con el tema principal del libro.

Participantes y difusión

La participación estuvo reservada a aquellas alumnas que acudían habitualmente a las Aulas de Cultura mencionadas anteriormente

Las Aulas de Cultura comenzaron en enero de 1996 y para ponerlas en marcha solicitamos la colaboración de la Delegación de la Mujer.

Los objetivos: en primer lugar acercar la biblioteca a las mujeres integradas en asociaciones de vecinos y asociaciones de mujeres y a las alumnas de las Escuela de Adultos. Y, por supuesto, dar a conocer el patrimonio histórico-artístico de Sevilla.

Aunque no sea el tema principal que queremos comentar en esta comunicación, sí me gustaría mencionar algún apunte de la metodología. Nos reunimos una vez en semana. En la primera sesión se proyectan diapositivas o vídeo del monumento que vamos a visitar, y se hace una introducción histórica. A la semana siguiente se realiza la visita propiamente. Itálica, Catedral, Reales Alcázares, Conventos de Santa Paula o Santa Inés, Parlamento, la Cartuja, entre otros, y por supuesto el Monumento de San Juan de Aznalfarache son las visitas obligadas todos los años.

A ellas unimos la participación en exposiciones temporales o acontecimientos concretos: las exposiciones de Egipto y los faraones, Velázquez y Sevilla o Argantonio, rey de Tartessos, fueron algunas de ellas.

La mayoría de las participantes repiten cada año, y se unen a nuevas alumnas. La media de asistencia es de 35 mujeres, y el resultado general muy positivo.

Selección de los libros

Tuvimos en cuenta:

- La presentación material (formato que atraiga y facilite su uso, tipografía clara)
- Relato: hilo conductor fuerte; lógica y coherencia en los personajes, tiempos, lugares...y con interés dramático.
- Temática: narraciones protagonizadas por mujeres, de autoras femeninas o ambientadas en una ciudad o localidad que las alumnas conozcan.
- Valores: no discriminatorios; que inviten a la creatividad y fomente la solidaridad, la justicia, la comprensión...

Los libros escogidos en este inicio del club fueron finalmente:

Historia de una maestra / Josefina Aldecoa. Ed. Anagrama
Mujeres solas / Adela García Morales. Ed. Plaza y Janés
De amor y de sombra / Isabel Allende. Ed. Plaza y Janés
La piel del tambor / Arturo Pérez Reverte. Ed. Alfaguara

Desarrollo del taller

Comenzamos nuestra andadura con la novela *Historia de una maestra*, de Josefina Aldecoa, editada por Anagrama. La historia de Gabriela., maestra en un colegio rural durante la II República y comienzos de la Guerra Civil.

Nos pareció un comienzo interesante por varias razones:

- * Era un libro fácil de leer, y esto era importante para personas que se acercaban por primera vez a la lectura
- * La protagonista era una mujer, lo cual contribuye a nuestras usuarias a identificarse más fácilmente con ella.
- * El argumento invitaba a la reflexión en dos ámbitos: Primero el educativo, donde tradicionalmente las mujeres han estado muy vinculadas familiarmente (lle-

var los niños al colegio, acudir a las reuniones de las APAS, etc.) y siempre es un tema conflictivo y enriquecedor en todas las épocas.

En segundo lugar la ambientación en una época que seguro despertaría interés entre nuestras alumnas porque lo habrían vivido muy cerca, bien por sus padres y madres, bien por ellas mismas en algún caso.

La ambientación en un momento de nuestro pasado reciente nos permitió reflexionar sobre una época en que la regeneración social que se intentó llevar a cabo se basó en el protagonismo de los maestros.

Tres fueron los más importantes temas que podemos debatir con este libro:

- La situación y el destino de la mujer, no ya sólo en aquellos años, sino también en época muy reciente. Mujeres cuyo único objetivo en la vida era casarse, incluso para el reducido número de ellas que habían podido optar por una carrera universitaria.

Ello unido a la consideración machista de la sociedad, representado por el personaje del alcalde que se opone a que la protagonista organice cursos especiales para adultos. «¿Y qué tienen que aprender las mujeres, –dijo– tarea les sobra con atender la casa y los animales».

- El mundo de la infancia en el campo, que aún hoy desgraciadamente se ve en muchos de nuestros pueblos. Niños y niñas que deben abandonar la escuela durante una temporada para acudir al campo a ayudar a la familia.
- Y por supuesto la falta de consideración social de los maestros en la época de la Dictadura de Primo de Rivera, y la ilusión que genera en ellos las promesas del primer gobierno republicano, que requería para gran parte de sus reformas de la acción de los maestros de escuela, teniendo en cuenta que el 32% de los mayores de 10 años eran analfabetos. La dignificación de la figura del maestro será el primer paso de la reforma. La República iba a hacer de la enseñanza el corazón

de la reforma. Sin una sociedad culta y formada, no será posible el progreso.

Muy interesante nos pareció el relato que hace la autora de las Misiones Pedagógicas, ya sabéis, «ese grupo de profesores y estudiantes que viajaban cargados de libros, películas, gramófonos y se instalaban por unos días en los pueblos que más lo necesitaban para compartir con la gente una fiesta de la cultura».

Finalmente, nuestras expectativas acerca del debate que generaría la lectura de esta novela, se vieron sobradamente satisfechas. Un debate en el que las propias alumnas y sus ideas y reflexiones fueron las verdaderas protagonistas, y no la bibliotecaria.

La mayoría de las mujeres del club eran viudas o separadas. Por ello, la segunda novela que leímos fue «Mujeres solas», que abordaba el tema de varias mujeres que por distintas circunstancias, algunas de ellas por voluntad propia, vivían solas, y como afrontaban esa soledad.

Ello nos permitió debatir sobre un tema cercano a ellas con rigor pero de manera distendida y simpática.

Consideramos necesario incluir en nuestro taller la lectura de alguna novela de Isabel Allende. Por ser autora, por resultar de fácil lectura y porque «La casa de los espíritus» era la obra más leída de la biblioteca.

Pero a ello se añadió este último año la noticia, casi siempre de primer orden, que supuso el caso Pinochet, que nos permite abrir una profunda discusión sobre los totalitarismos y la represión, enlazando con la dictadura franquista que muchas de nuestras alumnas sufrieron.

Para no abordar siempre temas tan serios, decidimos introducir en nuestra selección una novela de misterio, cuya ambientación en la ciudad de Sevilla añadía atractivo a la lectura de un escritor también muy interesante como Pérez Reverte.

Al no haber finalizado aún el curso no ha habido tiempo suficiente para evaluar adecuadamente si todos los objetivos propuestos han sido cubiertos satisfactoriamente.

Pero si es cierto que hemos avanzado. Ahora aquellas mujeres acuden más a menudo a la biblioteca fuera de los programas del taller y el aula de cultura.

Conclusiones

Hemos detectado cierto orgullo entre algunas de ellas porque al principio no se veían capaces de afrontar la lectura de ningún libro.

Por otra parte, han descubierto sensaciones nuevas, nuevos temas que debatir que les han enriquecido por dentro; han subido su autoestima y consideran esta experiencia una segunda oportunidad que se les ofrece, al no haber tenido en su momento la cultura o la oportunidad de haberse acercado a los libros y lo que ellos les aportan como personas.

En cualquier caso, es evidente que sólo tras una tarea de muchos años podremos contribuir a cambiar los hábitos lectores de la sociedad.

La biblioteca y la escuela

La Escuela es un enrolamiento en un bagaje común necesario para formar una sociedad. Pero la Biblioteca ofrece cómo romper culturas.

El programa escolar es el punto de partida. Pero poco a poco hay que ir soltando el lazo, dejar a las personas libres para formar su saber. Y en ese momento hay necesidad de otra herramienta: la biblioteca.

La biblioteca es una herramienta para toda la vida, cosa que no es la escuela.

Nos interesa destacar ahora en esta comunicación la importancia y necesidad que hay de colaboración de la Biblioteca Pública en la formación y desarrollo de la Biblioteca Escolar, especialmente en la formación de usuarios de la información.

Y es que las bibliotecas adquieren su verdadero sentido a partir del momento en que los usuarios la perciben como imprescindibles, cuando necesitan encontrar respuesta a sus necesidades informativas y lectoras.

Esto exige que las bibliotecas propicien un acercamiento de sus espacios y contenidos a los lectores. Y es aquí donde el papel de la formación de usuarios cobra su verdadera dimensión.

En España se pone en marcha la Reforma Educativa sin contar con la biblioteca. Entonces, ¿dónde se hará posible ese aprender a aprender o esa actitud crítica de los alumnos ante el crecimiento cada vez mayor de la información?

En los últimos quince años las Bibliotecas Escolares a nivel internacional han evolucionado hasta hacerse indispensa-

bles para llevar adelante cualquier plan de estudios. Se han convertido en centros multimedia gestionados por bibliotecarios cualificados profesionalmente.

Es obvia la necesidad de realizar en la escuela un manejo habitual, cotidiano de la biblioteca, es decir, de fuentes diversas y distintas al libro de texto. Esto lleva a la necesidad de reorganizar los recursos de los Centros Escolares y convertir las viejas bibliotecas-depósito de libros en algo parecido a un centro multimedia capaz de recibir, organizar y dispensar información relevante.

La Biblioteca Escolar debe ser el eje de todo el proyecto educativo del Centro. Esto significa:

1. Emplear en la educación de los jóvenes fuentes diversas y distintas al libro de texto. Naturalmente esto requiere cambiar los hábitos de los profesores, que han de dejar más libertad al niño en la elección de textos y que no se guíen sólo por el libro de texto único o la explicación del profesor. Esto requiere más trabajo por parte del profesor. Debemos ejercitar al niño en la búsqueda y manejo de información. No es tan importante que el chico sepa poco de historia o geografía si conoce el método para orientarse en los libros, La clave es transformar la información en conocimientos útiles.

2. Emplear recursos para desarrollar hábitos de responsabilidad, organización y cooperación en los alumnos. La biblioteca escolar debe estar abierta a la participación activa de los alumnos.

Por ejemplo, participando en los procesos de selección de los fondos, colaborando en algunas tareas bibliotecarias (registro, préstamo, asesoramiento a los niños más pequeños), sugiriendo y participando en las actividades que se desarrollen, colaborando en la decoración del local, reparando volúmenes deteriorados por el uso, etc.

3. Que la biblioteca sea el eje vertebrador sobre el que se diseñen las actividades de todo el Centro.

Colaboración escuela / biblioteca pública

La Biblioteca Pública nace como una institución abierta a toda la sociedad. Un espacio donde acceder libremente a la información y el conocimiento. A diferencia de otras bibliotecas (como las escolares), que trabajan para públicos homogéneos, la pública se dirige al conjunto de los componentes de la comu-

nidad en que se establece. Y se le asigna diversas funciones: informativas, culturales, educativas y recreativas.

Sin embargo, hoy la mayor parte de su público son los niños y adolescentes.

Lo que pretendemos con esta línea de colaboración es que la Biblioteca Pública no se limite a ser una institución prestataria de mesas y sillas para la realización de tareas escolares que actualmente, en gran parte, es. Sino que elabore, en un trabajo común con los enseñantes, unas líneas de trabajo para el desarrollo de técnicas intelectuales. Que asuma un mayor protagonismo en la función educativa, dejando de ser una institución meramente recepcionista.

Además, si en la escuela no hay un manejo habitual, cotidiano, de la biblioteca como centro de recursos, cuando lleguen a la pública será más difícil el proceso de habituarlos al manejo de la información, porque no tienen ni el tiempo ni el espacio adecuado para ello.

Cuando hablamos de colaboración entre escuela y biblioteca pública se hace necesaria una reflexión conjunta para definir claramente el papel que cada una deberá asumir para adaptarse a los nuevos objetivos.

Formación de usuarios

Desde la perspectiva que entiende la Formación de Usuarios como el conjunto de actuaciones encaminadas a optimizar el aprovechamiento que los usuarios obtienen de los recursos informativos que les ofrece la biblioteca, la Formación de Usuarios en España tiene todavía un carácter experimental.

¿Por qué hay necesidad de formación de usuarios hoy en día?

- * Por la complejidad de las técnicas bibliotecarias y de tratamiento documental
- * La diversificación de los soportes informativos
- * La presencia irreversible de las nuevas tecnologías de la comunicación que exigen nuevas «destrezas lectoras»
- * La tendencia a dar al usuario una mayor autonomía en el acceso y elección del documento, reduciendo en lo posible la intermediación del bibliotecario.

El contacto diario con los usuarios de la Biblioteca Pública ha permitido detectar problemas en la recogida, elaboración y presentación de la información.

Cuando los chavales nos llegan a la biblioteca pública no solamente no disponen de formación en la utilización de los fondos de la biblioteca (qué es un catálogo, qué orden siguen los documentos en las estanterías, en qué sección pueden encontrar un atlas, por ejemplo), sino, y lo que es más grave, carecen de prácticas documentales, especialmente en el manejo de enciclopedias y diccionarios

Al elaborar un trabajo de clase o estudiar un examen no son capaces, entre la documentación que se le ofrece, de buscar, seleccionar, contrastar, esquematizar, analizar la información que les interesa. Ni siquiera saben en muchos casos que un libro tiene un índice o un sumario.

En el umbral del tercer milenio, en la sociedad de las autotopistas de la información, se está produciendo no sólo un abismo entre los que pueden acceder a la información y los que no pueden, sino también, dentro del primer grupo, entre aquellos capaces de evaluar, seleccionar y criticar la información y aquellos otros que no están capacitados para realizar un análisis crítico de toda la información que reciben y que les hace convertirse en consumidores pasivos.

Desde nuestros modestos medios hemos querido enfrentar este problema introduciendo un sencillo juego en las tradicionales visitas de los grupos escolares a la Biblioteca Pública.

Y para ello nos hemos inspirado en un concurso clásico de la televisión: El tiempo es oro. Recordáis que en la última parte de cada programa, el invitado debía responder a una enrevesada pregunta de preguntas con la consulta de diccionarios y enciclopedias que se ponían a su disposición.

Este ha sido el método utilizado por nosotros. El aula que nos visita se divide en varios grupos y cada uno debe averiguar, y escribir cuál ha sido el proceso de investigación, diversas respuestas que le llevan a la solución final de la cuestión planteada. Y ello con la consulta de atlas (y sus índices), diccionarios, enciclopedias generales y enciclopedias temáticas.

De esta manera:

- 1º Comprueban como están ordenados los libros en la biblioteca y la variedad de materiales que hay.
- 2º Se acostumbran al uso de estos materiales de referencia como fuentes primarias de información, y su utilización fundamental frente al tradicional y único libro de texto escolar.
- 3º Realizan esquemas y resúmenes y aprenden un sistema de búsqueda de información que les servirá en el futuro para realizar sus trabajos de clase.

De esa manera, entroncamos con los dos objetivos básicos de la Formación de Usuarios:

1. Entender que la correcta utilización de los fondos y servicios de la biblioteca incidirá directamente en la mejora de la calidad de la enseñanza.
2. Que la biblioteca es un auxiliar eficaz en los estudios, el trabajo, la diversión y la formación autodidacta de los ciudadanos.

Debemos enseñarles a utilizar la información. Hay que convertir a los estudiantes en usuarios independientes de información.

Bien es cierto que el niño donde más tiempo pasa es en la escuela. Si en ella no se crean aquellos estímulos culturales suficientes para que el individuo se forme como persona, la Biblioteca Pública no conseguirá sus objetivos.

No podemos corregir los desajustes educativos que existen desde la escuela y en la propia sociedad. Aunque podemos contribuir en la medida de nuestras posibilidades y funciones. Por ejemplo, a través de la Formación de Usuarios de Información.

En definitiva, con la Formación de Usuarios se reformula la función educativa de la Biblioteca Pública, que pasa de ser una mera plataforma de apoyo a la educación en todos los niveles, a convertirse en un nuevo ámbito educativo en el que niños, jóvenes y adultos puedan formarse en el uso y disfrute de la información.

Conclusión

Nos hemos formado en un mundo donde los libros no han sido fundamentales, nos dice el filósofo sevillano Emilio Lledó; hemos estudiado con apuntes, con manuales, sin saber que la formación uni-

versitaria, intelectual, que la enseñanza se fundamenta en la biblioteca, en el libro.

Frente a la crisis de la lectura, algunos autores prefieren hablar de crisis de la cultura. Lo cierto es que hasta que el libro fue el único elemento que llenaba nuestro tiempo de ocio, la lectura era algo natural. Ahora que hay otros productos más fáciles, es necesaria una formación lectora.

Y en España ha faltado un proyecto cultural coherente entre familia, escuela y biblioteca pública para la formación de lectores.

En la familia se debe reencontrar el diálogo. Dar testimonio de los libros. Con frecuencia las familias sobrecargan a los chavales de actividades, sin duda, excelentes (deportes, música, idiomas, etc), pero los niños no disponen de tiempo para jugar, es decir para ser niños, ni para leer.

La escuela, por su parte, debería dar el gusto en leer, es decir, la experiencia de gozar con el texto. La escuela debe reencontrar su rol primario que es el de formar lectores capaces, atentos y críticos.

Finalmente la Biblioteca Pública debe convertirse en verdadero instrumento de transformación social, agente principal de una política de formación de hábitos de lectura y uso de la información.

Volvamos a Lledó para concluir nuestra reflexión. *La cultura, nos dice nuestro filósofo, no es tener «Quijotes» o «Goyas», la cultura es necesitar leerlos o verlos, y crear las condiciones educativas para que eso sea posible.* Y ahí tienen mucho que decir las escuelas con sus verdaderas bibliotecas y su necesaria y urgente colaboración con las bibliotecas públicas.

Bibliografía

- ANABAD, FESABID. «La situación de las Bibliotecas Escolares en España. Estudio a nivel nacional». *Educación y Biblioteca*, nº 71, 1996, p.7-12
- BARO, Mónica. *Las Bibliotecas Escolares en España: análisis de los resultados del estudio sobre su situación, 1995-96*. Apuntes Marzo 1997
- CASILLAS GARCÍA, Rocío. *Repertorio de actividades de animación a la lectura para adultos: Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte*. Salamanca: s.n., 1995
- CASTÁN LANASPA, G. «Reforma educativa y Bibliotecas Escolares. Un reto y muchas incertidumbres». *Educación y Biblioteca*, nº 52, 1994, p.26-33
- CASTRO, Mariana. *La voz de la mujer en la literatura*. Primeras Noticias, nº 157, 1998, p. 22-25
- DÍAZ PASCUAL, Nuria. «Formación de usuarios en la escuela primaria». *Educación y Biblioteca*, nº 49, 1994, p. 27-30
- GALERA, M^a Paz. «Formación de jóvenes usuarios en la biblioteca». *Educación y Biblioteca*, nº 37, 1993, p. 55-59
- INSA, M^a Dolors. «Campaña de animación lectora para adultos». *Educación y Biblioteca* nº 35, 1993, p. 52-53
- MARLASCA GUTIÉRREZ, M^a Begoña. «Taller de lectura para adultos». *Educación y Biblioteca*, nº 35, 1993, p. 60-62
- NAVARRO ÁLVAREZ, Marina. «Talleres de literatura». *Educación y Biblioteca* nº 35, 1993, p. 56-57
- PASTOR, Felip. «Biblioteca pública, biblioteca escolar, ¿una combinación necesaria?». *Educación y Biblioteca*, nº 50, 1994, p.60-61
- PENNAC, Daniel. *Como una novela*. Barcelona: Anagrama, 1993
- PÉREZ LÓPEZ, Ana. Biblioteca Escolar y autoaprendizaje. CLIJ. *Cuadernos de Literatura infantil y juvenil*, nº 75, 1995, p. 47-50
- PÉREZ LÓPEZ, Ana. *La Biblioteca Escolar en los países de la Unión Europea*. Intervención en Curso de Bibliotecas de la UNED-Sevilla. 1998
- THORHAUGE, Jens. «Una imagen básica de la biblioteca pública en la sociedad de la información: funciones, tareas y servicios de la biblioteca pública». En: *Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información*. Luxemburgo : Oficina de Publicaciones de las Comunidades Europeas, 1998
- VOLPI, Domenico. *Crisis del libro y animación cultural*. Conferencia pronunciada en 1983 en la entrega del Premio C.C.E.I. Facilitado por Ediciones S.M.

Formación de usuarios: la experiencia en la Biblioteca de Arquitectura de la Universidad de Sevilla

Elvira Ordóñez Cocoví

Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura. Universidad de Sevilla
cocovi@cica.es

Se plantea el protagonismo de la formación de usuarios a partir de los cambios producidos en el proceso de la docencia y el aprendizaje, y en el papel de las bibliotecas universitarias. Se enmarca la formación de usuarios en el diseño de sistemas de información enfocados al usuario, a partir del estudio de los aspectos cuantitativos y cualitativos del uso de la información. Se analizan los objetivos generales y las líneas fundamentales del programa de formación de usuarios de la Biblioteca de Arquitectura de la Universidad de Sevilla. Se describen los objetivos específicos, organización, metodología y contenidos de los módulos del programa de formación: Sesiones de introducción a la biblioteca; Iniciación a la instrucción; Instrucción avanzada.

Resumen

Palabras clave: *Formación de usuarios / Sistemas de información/ Bibliotecas universitarias.*

En los últimos años venimos asistiendo a un amplio proceso de cambio tecnológico y social que afecta profundamente al concepto general de biblioteca y al papel de los servicios bibliotecarios. Centrándonos en las bibliotecas universitarias podríamos sintetizar este proceso en tres aspectos fundamentales:

Introducción

Cambios en el proceso de docencia, investigación y aprendizaje en la Universidad.

La creciente masificación unida a la falta de espacios físicos, presupuestos económicos reducidos y escasez de personal

para afrontar los nuevos retos, nos lleva a la necesidad de optimizar los recursos de forma creativa.

La inseguridad de los nuevos licenciados sobre sus posibilidades de acceder al mercado de trabajo, trae consigo la necesidad de una mayor especialización y la consideración cada vez mas extendida de que los nuevos titulados deben ser capaces de manejar los recursos de información de su especialidad para ser competitivos.

Cambios en la estructura y función de la biblioteca universitaria como consecuencia del impacto de la incorporación de las nuevas tecnologías.

Las nuevas tecnologías, que enseguida se convierten en antiguas, y han cambiado la esencia de un trabajo que era bastante tranquilo para colocarnos en el centro de lo que más rápido avanza: el mundo de las comunicaciones y la información.

La importancia creciente del papel del bibliotecario. La enorme cantidad de recursos que trascienden con mucho a la colección tradicional y la variedad de herramientas para acceder a ellos convierte cada vez más a los bibliotecarios en el enlace entre los usuarios y los recursos de información; y a la biblioteca en una organización humana capaz de organizar y asesorar a la comunidad universitaria en el uso de las fuentes de información. La «calidad» de una biblioteca se valora cada vez mas, no en función de sus fondos, sino de la capacidad y profesionalidad de sus bibliotecarios.

Implementación de modelos de gestión de calidad total que reivindican la figura del usuario como eje central de los servicios bibliotecarios.

La calidad y eficiencia de un servicio de información se valora en términos de la satisfacción que produce en las expectativas de los usuarios no en la visión endógena que de sí mismo tenga el propio servicio.

Las bibliotecas se organizan y «piensan» por y para el usuario, de ahí la importancia creciente de los estudios de usuarios y la valoración de los aspectos cualitativos, y no sólo cuantitativos en los procesos de transferencia de información.

En este panorama de cambios y evolución, en el cual las comunicaciones y la información han adquirido un papel hasta ahora desconocido, la biblioteca posee quizás por primera

vez la llave de algo que tiene un valor objetivo y subjetivo para el usuario: en muchos casos, es el lugar donde puede empezar a adquirir las habilidades que necesita para moverse en el complejo mundo de la información, imprescindible para el desarrollo de su profesión. **La biblioteca y los bibliotecarios estamos adoptando, de forma natural, un papel docente.**

En esta situación, parece evidente, que al igual que hablamos de hallar nuevas definiciones para la biblioteca debemos también «reivindicar» un nuevo papel para el bibliotecario. En un doble sentido de adaptación a los cambios, pero también de motor del cambio. El bibliotecario es un intermediario entre los recursos y productos de información y el usuario. El bibliotecario es cada vez más un gestor de la información.

Hablamos en primer lugar de diseñar «sistemas de información» porque la formación de usuarios es un subproducto de esta tarea, algo que pasa a tener personalidad propia, a verse como necesidad inaplazable cuando los servicios de información de la biblioteca adquieren madurez, no solo a nivel cuantitativo (lo que nos garantizará tener alumnos en los cursos de formación) sino también cualitativo (cuando hayamos alcanzado cierto grado de comprensión sobre qué buscan los usuarios, por qué y cómo).

¿Cuáles serían las líneas básicas de este proceso de diseño de sistemas de información

Conocer al usuario

A nivel subjetivo: la relación personal, el contacto permanente con profesores y alumnos, trabajar de «puertas afuera». La búsqueda de una relación de confianza y respeto mutuo.

Y a nivel objetivo: Los bibliotecarios debemos conocer los planes de estudio, los proyectos docentes y las líneas generales de los proyectos de investigación, de nuestro entorno.

Seleccionar y organizar la información que necesita

Adoptar el papel efectivo de asesores de información en un contexto de fuentes de información de la especialidad cada vez más numerosos y complejos.

Diseñar sistemas de información

Realizar para los usuarios las labores de «mapeo» y valoración de los recursos en Internet y las bases de datos. Organizar e integrar toda esta información elaborando repertorios en la página web que faciliten la recuperación de la información por los usuarios.

Enseñar al usuario a ser cada vez mas experto y autosuficiente en el manejo de los recursos de información

La mayor parte de los usuarios, aún teniendo los recursos cercanos y organizados carecen de las habilidades elementales de recuperación de la información. Se hace imprescindible para que el servicio de información funcione, formar a los usuarios, tender al objetivo de hacerlos expertos y autosuficientes en la búsqueda de información.

La formación de usuarios es un servicio que cobra verdadera dimensión ligado a un servicio de información y a una utilización de los recursos internos y externos de la biblioteca con un cierto impacto en los usuarios. El conjunto de estas variables: servicio de información y formación de usuarios constituirán el «sistema de información» de la biblioteca.

Entendemos, en fin, la formación de usuarios en el marco de una biblioteca universitaria como una tarea fundamental dirigida a un grupo de usuarios con un perfil determinado, dentro de un servicio de información organizado y gestionado en función de sus necesidades y expectativas.

La formación de usuarios en la biblioteca de arquitectura de la Universidad de Sevilla

El desarrollo de la formación de usuarios se ha convertido en el objetivo principal de la biblioteca y la línea de trabajo fundamental, debido a que el servicio de información es el eje central de la biblioteca, su característica más especial y la mayor carga de trabajo. Esta situación está íntimamente ligada a la docencia en la escuela, a los métodos de trabajo de alumnos y profesores.

De forma breve, podemos analizar los aspectos cualitativos y cuantitativos del uso de los recursos de información en la Escuela:

- Los fondos bibliográficos se utilizan de forma intensiva. La página web de la biblioteca recibe gran cantidad de

visitas. El volumen de préstamo es muy alto, así como la consulta al catálogo y a las bases de datos automatizadas.

- Las revistas y los soportes no bibliográficos, todos los de carácter gráfico y la cartografía tienen una gran incidencia. Se trabaja con fondos de una temática muy variada, que va desde las matemáticas a la filosofía, pasando por la construcción, el arte, la ingeniería y el diseño arquitectónico.

No resulta válido ni real, el enfoque que relaciona determinados materiales bibliográficos con niveles de estudios: manuales para primer ciclo, monografías especializadas y revistas para investigadores, profesores y tercer ciclo. La realidad es más compleja: todo el mundo usa de todo cuando lo necesita para un trabajo.

- El planteamiento de la docencia de la arquitectura como la enseñanza de un oficio. Los alumnos en todos los cursos deben entregar cantidad de «trabajos». En ellos se les pide que documenten las características del lugar, los aspectos urbanísticos e históricos, las soluciones constructivas, y además se les exige que elaboren un discurso teórico y práctico sobre la dimensión cultural de su propuesta y su visión particular como autores.

¿En qué afecta todo esto a la Biblioteca?

De forma fundamental. La biblioteca es un servicio de apoyo a la investigación y a la docencia en la Universidad. En una Escuela de Arquitectura no puede quedar desligada de las actividades académicas, sino que debe ser un complemento, una prolongación y un apoyo a los objetivos de la docencia.

El alumno tiene que aprender a buscar la información que necesita en una doble vertiente:

- De economía de tiempo, de pertinencia en el uso de un recurso determinado.
- De capacidad para evaluar los resultados, para elegir aquello que le es útil, que le sirve para el desarrollo de sus trabajos, que está en consonancia con los objetivos docentes.

**Objetivos
generales del programa de
formación de
usuarios**

Desarrollar un sistema de información integrado que tenga como uno de sus pilares básicos la formación de usuarios. En esquema los objetivos serían:

- Hacer frente a la demanda de información y formación que tenemos. Rentabilizar los recursos de información de la biblioteca fomentando su uso cada vez mas experto por parte de alumnos y profesores.
- Conseguir que en cada una de las etapas de su formación los alumnos conozcan y usen las principales fuentes de información que las nuevas tecnologías ponen a su disposición: catálogo automatizado, bases de datos, y recursos profesionales en Internet.
- Establecer distintos niveles de formación, que abarcarían desde la orientación para los alumnos de nuevo ingreso, a la instrucción mas especializada para el tercer ciclo y profesorado, pasando por los cursos destinados a alumnos avanzados de primer y segundo ciclos.
- Conseguir el progresivo aumento del papel educativo de la biblioteca. En un doble sentido: a **nivel interno**, de la preparación de los bibliotecarios en las fuentes de información, de su conocimiento de las necesidades informativas de los usuarios y de la formación de los bibliotecarios como profesores. La biblioteca y los bibliotecarios deben interiorizar y asumir su papel docente. A **nivel externo**, conseguir que la propia Escuela, los alumnos y profesores asuman e interioricen el papel educativo de la biblioteca. Conseguir que consideren a la biblioteca y los bibliotecarios como una pieza mas del engranaje de la docencia, no sólo como un conjunto de recursos, sino como parte imprescindible del conjunto de su formación como arquitectos.
- Integrar la formación de usuarios en fuentes de información dentro del Plan de Estudios. Este es un objetivo conseguible a medio plazo, pero que no puede imponerse de forma abstracta. La biblioteca debe tener cada vez mayor carga docente y por lo tanto los alumnos ocuparán una parte de sus horas lectivas en formación de recursos de información de su especialidad.

Cuando consigamos ese objetivo de forma generalizada, su codificación por escrito en el plan de estudios es una tarea muy posible.

Coordinación con la docencia

Respetando la estructura departamental pero acercándonos también a las distintas áreas de conocimiento y al profesorado concreto.

Esta coordinación tiene varias líneas básicas:

- La propia organización de las sesiones de formación, que en su mayoría, sólo resultan viables si partimos de un contacto previo con el profesorado que garantice la asistencia de los alumnos, ya que partimos de utilizar horas lectivas cedidas por los docentes. El profesor, es el mejor propagandista del plan de formación. Nuestra experiencia hasta el momento nos enseña que de todas las tareas posibles en relación con la formación de usuarios, incluido el hecho en sí de impartir los cursos, la mayor carga de trabajo está en relación con este aspecto de la coordinación con los docentes. Pero a la vez, es quizás la única tarea imprescindible e ineludible.
- Conocimiento por parte de los bibliotecarios de los proyectos docentes. Esto es fundamental porque nos permite conocer cuales son los objetivos de la docencia en las distintas áreas de conocimiento. Ya partir de ahí, cuales son las líneas de trabajo, qué tipo de materiales y de temáticas van a ser demandadas. Por lo demás, en los proyectos docentes aparecen descritos la mayor parte de los trabajos que los alumnos van a realizar durante el curso. Tener conocimiento previo de esto, es muy importante para el desarrollo del servicio de información y en concreto para la preparación de las sesiones de formación.
- Establecimiento con el profesorado de los objetivos cualitativos. Se trata de establecer los «límites» en cuanto a la exhaustividad y pertinencia de las búsquedas bibliográficas.

Líneas fundamentales del programa de formación de usuarios

Se trata de buscar conjuntamente con el profesorado la manera de transmitir a los alumnos la capacidad para discriminar la calidad y fiabilidad de las fuentes así como a dominar la sobrecarga de información.

La flexibilidad y puesta al día continua

Son dos aspectos básicos si queremos que la globalidad del programa de formación sea viable y útil a los usuarios.

- Flexibilidad: porque planteamos llegar a todos los niveles (1º y 2º ciclos, 3º ciclo y profesorado), además de desarrollar sesiones «a la carta» para grupos de usuarios reducidos. Se trataría de llegar al 100% de los usuarios potenciales y de institucionalizar la formación de usuarios en el plan de estudios.

Si estos objetivos tan ambiciosos los tenemos claros, debemos trabajar con una actitud flexible y abierta. La idea es sumar, no restar. Implementar el plan apoyándonos en aquellos profesores y alumnos que tengan una aptitud más receptiva, ir acumulando experiencias y resultados que nos permitan ampliar las sesiones de formación y llegar a la totalidad de usuarios potenciales.

- Puesta al día continua: porque los recursos de información especializados evolucionan constantemente. Se amplían y cambian. Esto obliga a los bibliotecarios a un esfuerzo continuado de puesta al día.

La puesta al día de los bibliotecarios implicados en el programa de formación, es quizás de las consecuencias más gratificantes desde el punto de vista profesional para cada uno de ellos. Enseñar a otros nos obliga a tener una actitud personal de continuo aprendizaje, a nivel técnico y a nivel humano, y esto sin duda es enriquecedor para todos.

La página web de la biblioteca como herramienta fundamental de la formación

- A nivel de orientación a través de la página web introducimos a los usuarios en el esquema institucional y

funcional de la Biblioteca Universitaria de Sevilla. Informamos sobre los servicios, la normativa, los horarios, los datos fundamentales de la colección, etc.

- A un nivel mas avanzado en la página web se recoge el esquema fundamental de los recursos bibliográficos e informativos que van a necesitar y utilizar los usuarios. Es el punto de acceso a través del cual un grupo de usuarios determinados encuentra el conjunto de bases de datos en línea, direcciones en la red que puede necesitar e información sobre modos de acceso a otros recursos (redes de bases de datos en CD-ROM, etc..)
- Para el formador la página web es el guión de la clase, que puede desarrollar más o menos dependiendo de los objetivos que persigue en cada momento.
- Por otro lado la página web puede constituir un instrumento importante para el autoaprendizaje. El usuario consultando la pagina Web recibe información y ayuda en línea sobre búsquedas en bases de datos, uso avanzado del catálogo de la biblioteca, etc.
- Por último la pagina Web es sobre todo una herramienta en continua evolución, dependiendo de las necesidades que se creen y de las capacidades técnicas y humanas que tengamos para afrontarlas.

Evaluación continua en las distintas fases del programa

La evaluación es necesaria para establecer la validez de los objetivos que se plantean en cualquier plan, el correcto desarrollo de sus distintas fases, y la utilización óptima de los recursos con los que contamos.

En este sentido planteamos la evaluación a tres niveles:

- Evaluación previa: para establecer las necesidades del medio en el que nos movemos, correspondería con las reflexiones relativas al perfil de los usuarios, el tipo de estudios y los aspectos cuantitativos y cualitativos del uso de la información. A este nivel correspondería también el análisis de los recursos técnicos y humanos con los que contamos para abordar el programa de formación.

- Evaluación continuada: seguimiento de las actividades que se desarrollen en los distintos módulos de formación. Esta evaluación estaría basada en el dialogo constante con los docentes y alumnos, así como en la comunicación y trasvase de experiencias de los formadores.
- Evaluación posterior: para establecer el nivel de consecución de los objetivos generales y específicos del plan de formación. Basada en las opiniones de los usuarios codificadas en los resultados de las encuestas, y en el contacto personal con ellos. Estos datos, unidos al análisis y opiniones de los formadores, contrastados en reuniones trimestrales darían la pauta para establecer una evaluación global del programa.
- Tendremos en cuenta distintos «indicadores»: resultados de la coordinación con los docentes; número de cursos y número de asistentes; opiniones sobre su experiencia de los formadores; opiniones de los usuarios a partir de la valoración de los datos de la encuesta; impacto de los cursos que detectamos en el funcionamiento del servicio de información.

Difusión

La difusión la realizamos fundamentalmente a través del profesorado que invita a sus alumnos a asistir, ya que parte de los cursos se plantean coincidiendo en el tiempo con horas lectivas cedidas por los profesores. La propaganda varía en cada caso dependiendo de los cursos que se imparten. Como guía orientativa nos planteamos utilizar:

- Información sobre la biblioteca y el programa de formación incluida en los sobres de matrícula.
- Carteles con los cursos programados situados en el vestíbulo de la Escuela, la biblioteca, la delegación de alumnos, en los departamentos etc.
- Anuncios en la página web.
- Correo electrónico y cartas individuales a los profesores.

Medios humanos. Formadores

Todo el personal de la biblioteca, a cualquier nivel, participa de una forma u otra en la formación de usuarios. Es necesaria la colaboración de todos para el desarrollo de las distintas

tareas: organización, difusión, mantenimiento de los medios técnicos, desarrollo de los cursos, etc.

En el aspecto de personal destacaremos:

- La necesidad de que todo el personal conozca el programa de formación y participe en su elaboración y mejora. Sólo con el conocimiento y participación del personal en los objetivos generales y específicos del programa de formación de usuarios, se garantizaría la necesaria motivación para desarrollarlo.
- La formación de formadores, a dos niveles: el aprendizaje de habilidades didácticas y técnicas pedagógicas y de comunicación; formación en los recursos de la especialidad y estudio de las necesidades específicas de los usuarios.

La formación de formadores supone sin duda un esfuerzo constante de reciclaje, pero es fundamental, si planteamos la biblioteca como un organismo volcado a satisfacer las necesidades de información de los usuarios. El conocimiento por parte de los bibliotecarios de los proyectos docentes y la preparación de las clases, en base a los conocimientos que ya tienen en el servicio de información, ocupan tiempo de trabajo a todos los bibliotecarios, pero es el tiempo mejor aprovechado. Tenemos el reto, entre todos de restarle cada vez mas importancia a las tareas rutinarias y repetitivas.

Nuestra experiencia hasta este momento es que los bibliotecarios tienen dos sentimientos contradictorios hacia el hecho de dar clase de formación de usuarios: por un lado mucho interés, porque el trabajo les parece atractivo, gratificante y necesario; y por otro, cierto respeto e inseguridad porque nunca se han enfrentado a un grupo de alumnos y a una clase de forma organizada. En todo caso, es cuestión de prepararse e ir adquiriendo experiencia. Aunque andamos un poco «agobiados» con todo lo que hay que aprender, es cuestión de establecer prioridades a nivel colectivo y personal. Siempre hay tiempo para las tareas importantes.

Por último indicaremos, que puede haber responsables del programa de formación de usuarios pero no especialistas. Todos los bibliotecarios son formadores, porque todos los bi-

bibliotecarios están implicados en el sistema de información de la biblioteca.

**Programa de
Formación
(Curso 99-00)**

MODULO I: SESIONES DE INTRODUCCIÓN A LA BIBLIOTECA

Destinatarios: Alumnos de nuevo ingreso

Objetivos específicos:

- Transmitir una primera imagen de la biblioteca como un servicio atractivo, dinámico, cálido e interesante.
- Transmitir claramente una idea nueva para ellos: que la Biblioteca Universitaria es una unidad organizada, de la cual forma parte la biblioteca de la Escuela.
- Presentar de forma simple y clara las colecciones de la biblioteca, el acceso a los fondos a través del catálogo automatizado, el funcionamiento de los distintos servicios e instalaciones y el personal.
- Transmitir que ser usuario de la biblioteca universitaria conlleva una serie de derechos (utilizar los fondos y servicios, sugerir mejoras, etc.) pero también deberes (cuidar y utilizar de forma racional el fondo bibliográfico, cumplir las normas, facilitar el trabajo del personal, etc.)
- Captar el interés del alumno por seguir aprendiendo las técnicas que les van a permitir usar los recursos de la biblioteca.

Organización: En horas lectivas, cedidas por los profesores.

Lugar: En la propia biblioteca.

Metodología: Visita guiada/60 minutos. Exposición a partir de la página web [<http://www.bibarquitectura.us.es>] y la conexión al catálogo.

Contenidos:

- ¿Qué es la Biblioteca Universitaria de Sevilla?. ¿Qué es la Biblioteca de Arquitectura?
- Servicios: Información; formación; préstamo a domicilio.
- Visita guiada a la colección de libre acceso e instalaciones: ordenación y localización de libros y revistas en

estanterías. Opac's y ordenadores de libre acceso. Despacho bibliotecarios.

- Búsqueda en catálogo informatizado: ¿Qué permite consultar?. Instrucciones básicas de búsqueda. Explicación del contenido de un registro.

Infraestructura: ordenador con conexión a Internet. Retroproyector.

MODULO II: INICIACIÓN A LA INSTRUCCIÓN

Destinatarios: Alumnos de primero, segundo y tercer ciclo.

Objetivos específicos:

- Proporcionar a los alumnos el conocimiento de las habilidades básicas que les permitan satisfacer sus necesidades de información.
- Presentar de forma sencilla, a partir de la pagina Web de la biblioteca, los recursos bibliográficos y profesionales que pueden localizar a través de Internet.
- Informar a los alumnos de las distintas bases de datos en línea y en CD-Rom que pueden consultar. Aclarar el perfil y temática de cada una de ellas y capacitarlos para búsquedas sencillas.
- Despertar el interés de los usuarios en continuar la formación a través del autoaprendizaje y la asistencia al módulo de instrucción avanzada.
- Iniciar la «relación docente» de los bibliotecarios con los usuarios. Darnos a conocer personalmente y ofrecernos a aclarar cualquier duda en el futuro.

Organización: En horas lectivas, cedidas por los profesores.

Lugar: Centro de informática de la ETSA.

Metodología: Formación colectiva/120 minutos. Exposición a partir de la página web [<http://www.bibarquitectura.us.es>] y la conexión a red local de bases de datos.

Contenidos:

- Recursos de información en Internet: enlaces a Escuelas y Colegios de Arquitectos. Enlaces a bibliotecas especializadas. Servidores de información para arquitectura

y construcción. Guías de recursos sobre planeamiento urbano y ciudades.

- Presentación y perfil temático de las bases de datos especializadas consultables en línea y en red local.
- Ejemplos de búsquedas sencillas en estas bases de datos.
- Práctica guiada.

Infraestructura: 40 ordenadores con conexión a Internet y a bases de datos. Retroproyector

MODULO III: INSTRUCCIÓN AVANZADA

Destinatarios: Alumnos de cualquier curso y profesores.

Objetivos específicos:

- Capacitar a los usuarios para elegir las fuentes de información mas útiles en cada momento, a partir del conocimiento de los objetivos, finalidad y limitaciones de cada una de las bases de datos y recursos documentales.
- Conseguir que el usuario sea autosuficiente para sacar todo el provecho posible de las bases de datos de su área de conocimiento, sin necesidad de acudir continuamente a la ayuda del bibliotecario.
- Ayudar al usuario a adquirir las destrezas operativas y el conocimiento suficiente de las técnicas documentales que le permitan establecer ecuaciones de búsqueda que obtengan resultados positivos en términos de pertinencia, exhaustividad y ausencia de «ruido».

Organización: Programación trimestral. Convocatoria y difusión por la propia biblioteca de forma autónoma, sin coincidir con horas lectivas. El usuario se inscribe individualmente.

Lugar: Centro de Informática de la ETSA.

Metodología: Formación colectiva/60 minutos. Exposición a partir de la conexión a la página web [<http://www.bibarquitectura.us.es>] y a red local de bases de datos.

Contenidos: Dos tipos

- Curso monográfico sobre recuperación de la información en un área de conocimientos concreta. Delimitación del tema y relaciones.

Localización de fuentes de información en bibliotecas, centros especializados y bases de datos.

Práctica guiada.

- Sesión instrumental sobre una base de datos concreta. Perfil temático y cobertura. Formas de conectarse. ¿Cómo establecer una estrategia de búsqueda? Opciones de búsqueda básica y avanzada. Operadores lógicos, truncado. Visualizar, imprimir, exportar. Práctica guiada.

Infraestructura: 40 ordenadores con conexión a Internet y a red local de bases de datos. Retroproyector.

Para concluir podemos volver al principio. Plantearnos cuáles eran los objetivos esenciales que perseguimos con el desarrollo de este programa. Estos objetivos serían:

- Desarrollar un **sistema de información que sitúe al usuario como eje central del proceso a todos los niveles:** desde la elección y organización de los productos informativos, hasta el desarrollo de las propias capacidades del usuario para satisfacer en forma y fondo sus necesidades de información.
- La **formación, en un sentido amplio, de los bibliotecarios y de los usuarios como el hilo conductor del sistema de información.**

No podemos abordar la totalidad del programa de formación de usuarios de una forma estática, sino dinámica. Las formas, contenidos y objetivos parciales que planteamos pueden ser válidas en el momento presente pero hay que estar atentos a la evolución del programa para llegar a asumir plenamente el papel educativo de la biblioteca. **Debemos dar respuesta en cada momento a las verdaderas necesidades de la comunidad de usuarios a la que servimos.** Adaptar nuestra oferta de información y formación a la demanda y para esto debemos destacar dos elementos clave: la **flexibilidad** como actitud y metodología y la **capacidad de revisión** como hábito de trabajo.

Ambas actitudes, flexibilidad y capacidad de revisión nos permitirán marcar las pautas de la evolución del programa, a partir del dialogo con los usuarios (especialmente el personal

Conclusiones

docente); y la actualización de los contenidos de las sesiones de formación., que deben ser revisadas periódicamente en virtud de la implementación de nuevas tecnologías y nuevos productos informativos.

Por último, resaltar dos aspectos esenciales. El primero de ellos es la importancia de la comunicación con los usuarios, la identificación y la empatía con sus intereses y con los productos informativos que manejamos. La identificación con los objetivos de la docencia y la investigación, tiene quizás una forma mas «llana» de expresarse: es mejor trabajar «desde dentro», con «feeling». En segundo lugar la necesaria motivación y formación del personal, la implicación de todos los bibliotecarios en las tareas informativas, y por lo tanto formativas.

Ayudando a nuestros alumnos, formándolos para que aprendan, nos ayudamos a nosotros mismos. El que enseña, no deja de aprender también. ¿Hay algo más estimulante que aprender?

- BARO LLAMBIAS, M.; MAÑA TERRE, T. «La Formación de los Usuarios de la información: Una Tarea para la Mejora de la Calidad Educativa». En: *V Jornadas Catalanas de Documentación*. (Barcelona, 1995)
- CODINA, M; MAS, D; PALLAS, M. «El programa de formación de usuarios de la Biblioteca de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona». En: *2ª Jornadas Andaluzas de Documentación* (Granada, 11-30 nov. 1999). Granada, Asociación Andaluza de Documentalistas, 1999.
- DÍAZ, F. «Marketing de los Servicios de Información». En: *VIII Jornadas de Bibliotecas de Arquitectura*. (Tarragona, 1998).
- CORNELLA, A. «Eureka: Es la Infonomía y somos infonomistas». *Extra!-Net. Mensaje 284* (8 noviembre 1997)
- ESPINOS, M.; SORT, M.: *Informar y Formar ó las dos Caras de la Misma Moneda: la Formación de Usuarios en la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra* [en línea] Barcelona, Universitat Pompeu Fabra, 1999. <http://www.vpf.es/bib/coneixer/informer/html>
- GARCÍA MARCO, FJ. «Las Bibliotecas y sus Recursos Humanos ante las Nuevas Tecnologías de la Información». En: *X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* (Jérez, 1998). Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1998.
- HEREDIA SÁNCHEZ, F.; OTERO MARTÍNEZ, A. «El bibliotecario como formador: análisis de una experiencia en el ámbito universitario». En: *X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* (Jérez, 1998) Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1998.
- IZQUIERDO ALONSO, M.; RUIZ ABELLÁN, J; PIÑERO LUCAS, J.: «Los Estudios de Usuarios en los Programas de Gestión de Calidad: Propuesta de un Marco Teórico Integrador para el Estudio del Usuario de Información». En: *VI Jornadas Españolas de Documentación*. (Valencia, 1998) Valencia: FESABID, 1998.
- MANO GONZÁLEZ, M. de la; MORO CABERO, M.: «Los Nuevos Retos de la Formación de Usuarios: a la Conquista del Usuario Virtual». En: *VI Jornadas Españolas de Documentación* (Valencia, 1998) Valencia: FESABID, 1998.

- PÉREZ PULIDO. M. «Formación de usuarios y Universidad: Modelos de Aprendizaje del Uso de la Información en el Ambito Universitario». *Educación y Biblioteca*, nº 84 (1997) p.48-50.
- MONGE RODRÍGUEZ. G.; GARCÍA GÓMEZ. J.C. «Formación de Usuarios en Tecnologías de la Información». En: *VI Jornadas Españolas de Documentación* (Valencia, 1998) Valencia: FESABID, 1998.
- RIBES LLOPES. I.: «Formación de Usuarios: Dar un Pez o Enseñar a Pescar». En: *IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada* (Oviedo, 1994) Oviedo: Universidad, 1994.

Formación de usuarios y biblioteca universitaria: otro planteamiento

Cristóbal Pasadas Ureña

Biblioteca, Facultad de Psicología, Universidad de Granada
e-mail: bibpsi01@ucartuja.ugr.es

Formación de usuarios. Habilidades básicas transferibles. Aptitudes para el acceso y uso de la información. Aprendizaje basado en recursos. Aprendizaje centrado en problemas. Evaluación institucional.

1. La formación de usuarios en las bibliotecas universitarias debe plantearse a la luz de los resultados de la evaluación institucional y en el marco de la reflexión nacional e internacional sobre la situación y perspectivas de la enseñanza superior. La Universidad debe formar titulados con destrezas específicas y con habilidades genéricas transferibles que les permitan la inserción en el mundo profesional y laboral y el aprendizaje a lo largo de toda la vida. Entre las habilidades básicas genéricas están las aptitudes para el acceso y uso de la información (o «alfabetismo informacional»), que constituyen la base de una nueva formación de usuarios caracterizada por su articulación en el plan de estudios y en los programas de las asignaturas y por la colaboración entre todos los agentes responsables del proceso de aprendizaje en la Universidad.

2. La evaluación institucional de las Universidades se rige por el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (RD.1947/95, BOE nº 294 de 9 de diciembre de 1995) y sus convocatorias anuales, y bajo la asesoría técnica de las agencias o unidades, autonómicas y de cada institución, para la evaluación y mejora de la calidad¹. La participación en los procesos de evaluación de diferentes unidades (titulación, ser-

Palabras clave

Introducción

Los procesos de evaluación de las Universidades como marco del planteamiento

vicios, departamentos, etc.) plantea retos y oportunidades que las bibliotecas tienen que aprovechar; para ello cuentan con unos instrumentos técnicos bien contrastados en la práctica que sirven de guía para los procedimientos a seguir, ofrecen la oportunidad de llamar la atención sobre la contribución de la biblioteca a los resultados globales, y facilitan la reflexión y análisis continuado sobre los servicios y mejoras a contemplar en la planificación. Uno de ellos es la *Guía de Evaluación* (1998) (Guía98), del Plan Nacional², donde se adopta el modelo EFQM³ para la evaluación de los servicios, además de constituir el marco de referencia y punto de partida para desarrollos más específicos, como la *Guía d'Avaluació dels Serveis Bibliotecaris* (1999), de la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya⁴, o el *Plan de evaluación de Departamentos. Fase experimental: Guía para la autoevaluación* (1999), de la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas⁵. Otros documentos como el *Informe sobre los resultados de la primera convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades* (Diciembre de 1997) (Resultados97)⁶ presentan las principales conclusiones y propuestas de mejora del sistema universitario español, especialmente en el ámbito de la docencia.

3. La fase más crítica de todo el proceso de evaluación es la de autoevaluación, porque es aquí donde se debe dar más que en ninguna otra fase el elemento de reflexión colectiva, de participación, de consenso en el análisis de problemas y

¹ Sobre el modelo de evaluación institucional aplicado en España, véase *Informe Universidad 2000*, Sección VII: «Calidad y acreditación», pp. 359-391. Acceso en línea en: <http://www.crue.upm.es>.

² Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. *Guía de evaluación*. Madrid: Consejo de Universidades, 1998.

³ Véase <http://www.efqm.org/model/model.htm>.

⁴ Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya. *Guia d'Avaluació dels Serveis Bibliotecaris*. 1999. Acceso en línea en <http://www.bibub.es/bub/avalua/avaluaci.htm>.

⁵ Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas. *Plan de evaluación de departamentos: fase experimental. Guía para la autoevaluación*. Mayo, 1999.

⁶ *Informe sobre los resultados de la primera convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades*. Diciembre, 1997.

debilidades y en el establecimiento de prioridades de actuación y mejora, y donde se deben poner a punto técnicas de recogida de datos e información sobre el rendimiento, de encuestas de satisfacción del personal y de los usuarios, de métodos de análisis de situación y de tendencias, que constituirán el requisito indispensable para una buena gestión estratégica y operativa. La biblioteca universitaria puede ser objeto por sí misma de un proceso de evaluación como servicio, pero, desde la perspectiva de la formación de usuarios, también puede y debe participar en la evaluación de unidades como la titulación o los departamentos. La Guía98 desarrolla con mayor profundidad la evaluación de la docencia y el aprendizaje porque el Plan Nacional opta por la titulación como unidad básica de evaluación. Se han señalado con razón los problemas de este planteamiento⁷, sobre todo para la evaluación de servicios como la Biblioteca Universitaria cuyo ámbito de competencias y actividades supera ampliamente al de la titulación; pero, desde la óptica de la rendición de cuentas ante la sociedad que todo proceso de evaluación implica, la docencia y el aprendizaje son las actividades fundamentales, y el nivel de formación de los titulados y su valor de cara al mercado de trabajo es el primer y principal resultado que se espera de la Universidad. La titulación y los departamentos, como unidades básicas de evaluación, constituyen la mejor plataforma de demostración del impacto (factor específicamente contemplado, por otra parte, en el modelo EFQM) a medio y largo plazo que los servicios de las bibliotecas tienen sobre los niveles de formación de los titulados y sobre su preparación para la inserción en el mercado laboral y su conversión en personas preparadas para seguir aprendiendo a lo largo de toda su vida.

4. El documento Resultados 97 dibuja una situación de la docencia y el aprendizaje en la Universidad Española, caracterizada por la indefinición de objetivos globales en las titulaciones, la imprecisión de perfiles profesionales y ausencia de análisis de las condiciones de inserción profesional, la descoordinación de

⁷ Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas. *Op. cit.*, pp. 2-3.

objetivos, contenidos, actividades y criterios de calificación en las asignaturas, el excesivo peso de la enseñanza tradicional y escaso fomento del trabajo personal, la poca y deficiente utilización de los recursos y tecnologías de la información y comunicación disponibles, y la descoordinación docente entre centros y departamentos por ausencia de un órgano con competencia y responsabilidad única sobre la gestión y los resultados de la titulación⁸. En la medida en que las Universidades se comprometan con la búsqueda de remedios a estas debilidades del sistema, se generará un clima más favorable a las innovaciones y a los cambios de estrategias docentes y de aprendizaje. Por lo demás, la Guía 98 exige a todos los participantes en el proceso de evaluación valorar la existencia «de otras actividades más allá de las clases, por ej., ciclos de conferencias, comentarios de libros, grupos de investigación, publicaciones, etc» (p. 46) o «de actividades complementarias dedicadas a la formación del estudiante en técnicas de estudio, de aprendizaje de actitudes, de búsqueda de empleo, etc.» (p. 46), y «opinar sobre los métodos para fomentar el aprendizaje independiente del alumnado y su propia responsabilidad en el trabajo» (p. 47). Por tanto, y a pesar de que, por otro lado, la Guía98 se olvida por completo de la formación de usuarios entre los aspectos de la biblioteca a valorar en relación con la docencia (p. 56-7) e incluso en todo el cap. 3 sobre «Autoevaluación de las unidades de administración y servicios universitarios» (p. 88-100 + 5 tablas), sin embargo en los próximos años las bibliotecas universitarias van a gozar de oportunidades sin precedentes para demostrar su contribución real a la mejora de los resultados de la docencia y el aprendizaje.

La educación superior en el siglo XXI: las habilidades

5. Este panorama interno de prioridades para la docencia y el aprendizaje en España va a coincidir en gran medida con las conclusiones sobre la situación de la enseñanza superior al final del milenio y las perspectivas de su evolución para el siglo XXI en una serie de documentos de alcance mundial, internacional o nacional como la *Declaración mundial sobre la educación*

⁸ *Informe sobre los resultados...*, pp. 26-35.

superior en el siglo XXI: visión y acción, aprobada por la UNESCO en el marco de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior el 9 de octubre de 1998⁹, o los informes sobre la formación y el aprendizaje continuo¹⁰, la sociedad en aprendizaje constante¹¹, la revisión de los sistemas nacionales de enseñanza superior¹² o incluso de un segmento significativo de los mismos¹³. Según la Conferencia de la UNESCO, la educación superior debe propiciar el aprendizaje permanente (Artº. 1.b), facilitando el acceso a una formación basada en las competencias y aptitudes que preparan a los individuos para vivir en situaciones diversas y cambiar de actividad (Artº. 6.a), o fomentando el espíritu de iniciativa y la responsabilidad social de los titulados (Artº. 7.d). Para ello se requiere un modelo nuevo de enseñanza centrada en el estudiante, que ha de convertirse en ciudadano bien informado y con sentido crítico para analizar los problemas de la sociedad; por tanto, habrá que reformar los planes de estudios y su aplicación con el fin de propiciar la adquisición de conocimientos prácticos, competencias y aptitudes para la comunicación, la reflexión independiente, el tra-

⁹ Véase <http://www.unesco.org/education/educprog/wche/index.html>.

¹⁰ Véanse las implicaciones de la formación continua y del aprendizaje a lo largo de la vida para las bibliotecas universitarias en el informe de Peter Brophy *et alii*, *The development of UK academic library services in the context of lifelong learning*, April, 1998, accesible en línea en <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/papers/tavistock/ukals/ukals.html>, o en M^a. Teresa Bargalló *et alii*, «La biblioteca universitària davant del repte de les noves formes d'aprenentatge», en las 7es. Jornades Catalanes de Documentació, EXPODOC'99. Acceso en línea en <http://www.cobdc.org/7es/com-cat.htm>. Las conclusiones sobre la formación continuada del *Informe Universidad 2000* se encuentran en p. 153-159.

¹¹ *The learning age: a new renaissance for a new Britain*, 1998. Disponible en línea en <http://www.lifelonglearning.dfee.gov.uk/greenpaper/index.htm>.

¹² Véanse como ejemplos el Informe Dearing (The National Committee of Inquiry into Higher Education. *Higher education in the learning society: report of the National Committee* (Chairman, Sir Ron Dearing). July 1997. Accesible en línea en <http://www.leeds.ac.uk/ncihe>; puede consultarse el resumen ejecutivo y las recomendaciones en español en <http://www.ugr.es/~gabieva/textos.html>) o el informe Bricall (*Informe Universidad 2000*).

¹³ Boyer Commission on Educating Undergraduates in the Research University. *Reinventing undergraduate education: a blueprint for America's research universities*. 1998. Acceso en línea en <http://notes.cc.sunysb.edu/Pres/boyer.nsf>.

bajo en equipo (Artº 9), y la utilización adecuada de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (Artº. 12). Los rasgos definatorios comunes a todos estos documentos son el énfasis en la enseñanza superior como una fase más en la formación y aprendizaje continuos de los individuos a lo largo de toda su vida, la obligación de formar en competencias técnicas y profesionales específicas, pero también en habilidades y aptitudes básicas transferibles que faciliten la inserción en un mercado laboral tan inestable, y el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación que la sociedad de la información ofrece para que los individuos se hagan responsables de su propio aprendizaje y de su adaptación a los cambios continuos en la sociedad¹⁴.

6. En el Informe Boyer se afirma que «muchos estudiantes terminan la carrera tras acumular el número de créditos y asignaturas requerido, pero sin haber logrado una base coherente de conocimientos, ni las claves para poder saber qué relación tiene un tipo de información con los demás. Con demasiada frecuencia acaban sus estudios sin saber cómo pensar con lógica, redactar con claridad o hablar de forma coherente. La Universidad les ha dado muy poca cosa de valor real más allá de un certificado que les ayude a encontrar su primer trabajo»¹⁵. Y el Informe Dearing declara en pár. 9.17 su creencia en que «hay cuatro habilidades claves para el éxito futuro de los titulados universitarios independientemente de lo que pretendan hacer:

¹⁴ Para un planteamiento específico de las habilidades básicas en el entorno universitario véase el programa «Supporting key skills in Higher Education» en <http://www.keyskillsnet.org.uk/supportpack>. Pueden verse ejemplos prácticos de habilidades básicas integradas en el plan de estudios en conexión con varias titulaciones concretas en los documentos para comparación entre universidades del Reino Unido disponibles en línea en la página web de la Quality Assurance Agency for Higher Education <http://www.qaa.ac.uk/benchmark/index.htm>. Véase, además, Cabrera, Alberto F., Colbeck, Carol L. y Terenzini, Patrick T. «Desarrollo de indicadores de rendimiento para evaluar las prácticas de enseñanza en el aula: el caso de la ingeniería», en *Indicadores en la Universidad: información y definiciones*. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, 1999, pp.105-128.

¹⁵ Boyer Commission..., p. 5.

habilidades de comunicación, conocimientos básicos de matemáticas, uso de las tecnologías de la información y aprender a aprender»; y en pár. 9.24 concluye «que a largo plazo hay una ventaja considerable en la integración de las habilidades en los programas» de las asignaturas, frente a la otra opción de tratarlas como módulos independientes. Con ello no hacen sino recoger planteamientos ya largamente experimentados de integración de la formación en habilidades básicas en el plan de estudios y en los programas de las asignaturas, como el ABC (Ability Based Curriculum) o Curriculum basado en habilidades¹⁶ o el PBL (Problem Based Learning) o Aprendizaje basado en problemas¹⁷.

7. Los profesionales de las bibliotecas, de la información y de los recursos educativos han ido articulando una respuesta, en gran medida pionera, ante esta situación: se han desplazado gradualmente, en lo conceptual y en lo práctico, desde la formación en el uso de las bibliotecas y sus recursos hacia la formación en aptitudes para el acceso y uso de la información o «alfabetismo informacional» («information literacy»)¹⁸, dentro del planteamiento institucional de la formación en habilidades básicas. Sigue debatiéndose sobre la definición, naturaleza y niveles de contenidos teórico-prácticos según etapas educativas¹⁹, pero desde el punto de vista operativo los campos están ya bien delimitados gracias a los Information literacy standards for student

**La formación
en aptitudes para
el acceso y uso de
la información
(«information
literacy»)
en la enseñanza
superior**

¹⁶ Véanse los planteamientos del ABC en una de las instituciones pioneras: http://www.alverno.edu/academics/ac_curriculum.html, especialmente el folleto *Ability-based learning program: the psychology major*. Milwaukee: Alverno College, 1995.

¹⁷ Véase http://www.adm.monash.edu.au/ched/courses/GCHE/hed5002/hed5002_sig/pblearning.html.

¹⁸ Véanse, entre otras muchas, las siguientes páginas web: <http://tornado.ere.umontreal.ca/~bernh/AAFD.97/AAFD.index>; <http://www.ala.org/acrl/nili/nilih.html>; <http://www.infolit.org>; <http://nosferatu.cas.usf.edu/lis/il>; <http://www.fiu.edu/~library/ili/iliweb.html>.

¹⁹ Véase Behrens, Shirley J. «A conceptual analysis and historical overview of information literacy», en *College and Research Libraries*, 55, 4 (July 1994), 309-322; y Snively, Loanne and Cooper, Natasha, «The information literacy debate», en *The Journal of Academic Librarianship*, 23, 1 (January 1997), 9-14.

learning (1998) de la American Association of School Libraries-ALA y la Association of Educational Communications and Technology, para los niveles de jardín de infancia hasta enseñanza secundaria²⁰, o de los Information literacy competency standards for Higher Education (2000) de la ACRL/ALA (Normas-ACRL) para el nivel universitario²¹.

La definición de «alfabetismo informacional» o «aptitudes para el acceso y uso de la información» quedó establecida por la ALA en 1989, en el informe final del Presidential Committee on Information Literacy, como un conjunto de aptitudes que hacen que el individuo «reconozca cuándo se necesita una información y tenga la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información necesaria»²². En el ámbito universitario el alcance del concepto ha venido a quedar ya prácticamente fijado en las Normas-ACRL cuando se afirma que un «individuo con aptitudes para el acceso y uso de la información es capaz de: a) determinar la naturaleza y alcance de la información que se necesita; b) acceder a ella de forma eficaz y eficiente; c) evaluar la información y sus fuentes de forma crítica; d) incorporar la información seleccionada a su propia base de conocimientos; e) utilizarla eficazmente para un objetivo específico; y f) comprender los aspectos económicos, legales y sociales de la sociedad de la información, accediendo y usando la información de acuerdo con la ética y la legalidad»²³. O también en el modelo SCONUL (SCONUL-99), en el que el «alfabetismo informacional» como meta educativa global de la titulación se conseguirá paulatinamente a lo largo de la carrera a partir del dominio de las habilidades básicas en el uso de la biblioteca y

²⁰ En American Association of School Librarians and Association for Educational Communications and Technology. *Information power: building partnerships for learning*. Chicago: American Library Association, 1998, pp. 1-44. Acceso en línea en http://www.ala.org/aasl/ip_nine.html

²¹ En <http://www.ala.org/acrl/ilstandardlo.html>. Traducción y publicación en español por acuerdo con la ACRL en <http://www.aab.es>.

²² American Library Association. *Presidential Committee on Information Literacy. Final Report*. 1989. Acceso en línea en <http://www.ala.org/acrl/nili/ilist.html>.

²³ Normas ACRL, «Information literacy defined», en <http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html>.

de sus recursos y en el uso de las tecnologías de la información, practicando al nivel que corresponda (principiante, principiante avanzado, usuario competente, usuario avanzado y experto) las siete aptitudes fundamentales: 1) reconocer la necesidad de información; 2) distinguir entre diferentes vías de satisfacción de la necesidad; 3) elaborar estrategias para localización de la información; 4) localizar la información y acceder a ella; 5) comparar y evaluar la información; 6) organizar la información, aplicarla y comunicarla; 7) sintetizar la información obtenida y crear nuevo conocimiento a partir de ella²⁴.

8. SCONUL-99 nos sirve de base para subrayar los elementos claves y diferenciadores que este planteamiento exige:

- Las aptitudes deben estar plenamente integradas en el plan de estudios y en el desarrollo de las asignaturas (SCONUL-99, pár. 28)²⁵, de forma que los contenidos y actividades de formación se realicen en el momento en que pedagógicamente resulten más apropiadas y siempre en conexión con contenidos y técnicas concretas que sean de aplicación al entorno laboral y profesional específico²⁶
- Como planteamiento estratégico, se requiere del liderazgo institucional de la titulación y de la colaboración

²⁴ SCONUL. Task Force on Information Skills. *Information skills in higher education: a SCONUL position paper* / prepared by the Task Force on Information Skills convened by Hilary Johnson. December 1999. (SCONUL briefing paper), p. 6. Agradezco a Hilary Johnson el suministro de este documento.

²⁵ Véase un buen ejemplo de integración en el curriculum en Doherty, John J., Hansen, Mary-Anne and Kaya, Kathryn K., «Teaching information skills in the information age: the need for critical thinking», en *Library philosophy and practice*, 1, 2 (Spring 1999). (Acceso en línea en <http://www.uidaho.edu/~mbolin/doherty.html>); o en Leckie, Gloria J. and Fullerton, Anne, «Information literacy in science and engineering undergraduate education: faculty attitudes and pedagogical practices», en *College and Research Libraries*, 60, 1 (January, 1999), 9-29.

²⁶ Association of College and Research Libraries. College Libraries Section. *Standards for college libraries. Edition 2000* (College2000), bajo el epígrafe «Instruction». Acceso en línea en <http://www.ala.org/acrl/guides/college.html>. Traducción y publicación en español por acuerdo con la ACRL en <http://www.aab.es/033trad3.htm>.

entre los especialistas en recursos educativos, la biblioteca y los profesores de las disciplinas involucradas (SCONUL-99, p. 30)

- Los programas de formación deben tener unos objetivos claros, con mecanismos de control de calidad y realimentación, midiendo la competencia inicial y de salida para poder demostrar el impacto real (SCONUL-99, p. 31)
- Es muy importante que el máximo nivel de aptitud se alcance dentro de la titulación, sin dejar esferas importantes para los cursos de postgrado o de especialización profesional, puesto que se trata de un objetivo global y básico de la titulación, para conseguir que el titulado sea capaz de seguir aprendiendo a lo largo de su vida e incluso de investigar a partir de la situación profesional y laboral concreta en que se desenvuelva
- Conviene que las prioridades de actuación integral sobre las habilidades básicas transferibles se centren ante todo en los primeros cursos, para intentar lograr lo antes posible una base más o menos homogénea entre todos los estudiantes del mismo nivel para que sean capaces de sacar rentabilidad a los recursos y tecnologías de información que la Universidad pone a su disposición
- Para llevar adelante este nuevo planteamiento es necesario que en los planes de formación permanente de todo el personal de la Universidad se incluya el análisis de las implicaciones de estas estrategias institucionales y, en el caso del personal de bibliotecas, informática, recursos educativos, etc., se programen cursos específicos de formación en técnicas pedagógicas y de apoyo al aprendizaje.

9. En la formación de usuarios así planteada ya no se puede hablar de la responsabilidad exclusiva de la biblioteca, sino de formación de los estudiantes en una serie de habilidades interconectadas entre sí, entre las que destacan las aptitudes para el acceso y uso de la información, que preparan a los estudiantes para que sean capaces de aprender a lo largo de la vida y de adaptarse a los cambios de la sociedad y del empleo. Esta formación es responsabilidad de todo el sistema en su conjun-

to y la institución debe rendir cuentas de sus resultados globales en este campo; por tanto todos los agentes (bibliotecarios, profesores, informáticos, técnicos de medios audiovisuales, administradores, etc.) del proceso de formación tienen que sentirse responsables solidarios de esos resultados. Y en los procesos de evaluación de las titulaciones, departamentos y servicios habrá que hacer hincapié en ellos, tal y como las normas de la ACRL para bibliotecas universitarias de pregrado, aprobadas en el año 2000 (College2000)²⁷, establecen en un apartado sobre evaluación de la formación de usuarios. Lindauer²⁸, por su parte, enumera una batería de indicadores específicos de rendimiento a este respecto al tratar del impacto de las bibliotecas universitarias sobre los resultados globales de la institución. En la práctica, las actividades de formación así planteadas presentan serias dificultades a la hora de recogida de datos para la evaluación, entre otras razones porque la delimitación exacta entre una transacción de referencia y una actividad de formación no es tan sencilla; o porque no resulta tan significativa la mera asistencia a actividades formales como la propia filosofía que impregna al desarrollo de todo el plan de estudios y los resultados prácticos evidenciados a través de la evaluación global del proceso.

10. Las normas College2000 al hablar de formación engloban a los servicios de referencia y de instrucción o formación, que, por otra parte, tradicionalmente han pertenecido a la misma sección dentro del organigrama de las bibliotecas, limitándose a recordar que «la biblioteca debe proveer información e instrucción al usuario por medio de una gran variedad de servicios bibliográficos y de referencia, como instrucción relacionada e integrada con las asignaturas, aprendizaje activo y práctico, orientación, cursos formales, tutoriales y guías, además de la for-

²⁷ Ibid.

²⁸ Lindauer, Bonnie Gratch. «Defining and measuring the library's impact on campuswide outcomes», en *College and Research Libraries*, 59, 6 (November 1998), 564. Traducción y publicación en español con permiso de la autora en el Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (en prensa) y en <http://www.aab.es>.

mación en el punto de uso»²⁹. Hacer hincapié en un planteamiento global e integrado, responsabilidad de todos los agentes implicados, no debe significar que en las bibliotecas se abandonen las actividades tradicionales de formación, antes al contrario; pero coordinadas e integradas en los momentos pedagógicos y con los contenidos adecuados para una mayor eficacia y rendimiento de todo el proceso. Una posible planificación integral giraría en torno a los tres ejes siguientes:

- A. Actividad tradicional de formación dentro de la biblioteca, individual o en grupos (visita a la biblioteca, lección de introducción básica a los recursos; bases de datos; técnicas básicas de estudio e investigación, redacción de trabajos, etc.)
- B. Materiales de orientación y de divulgación de los servicios en hojas y trípticos, guías de alumnos, etc., pero sobre todo uso de la página web de la biblioteca o de la Facultad para módulos interactivos de formación en habilidades básicas y en aptitudes para el acceso y uso de la información³⁰.
- C. Sistematización e integración de todas estas actividades dentro del plan docente y en los programas de las asignaturas.

No se pueden obviar las dificultades de esta última opción, sobre todo si se tienen en cuenta las conclusiones del documento Resultados⁹⁷ sobre los problemas y actitudes del profesorado universitario³¹, pero también por la falta de iniciativa de nuestras bibliotecas y nuestros bibliotecarios a la hora

²⁹ Association of College..., *op. cit.*, «Instruction».

³⁰ Véanse ejemplos en proyecto EDUCATE: <http://educate.lib.chalmers.se/eduinfo.html>; en <http://www.fiu.edu/%7Elibrary/ili/iliprop1.html>; o en <http://www.library.arizona.edu/rio>. La IFLA ha aprobado para el bienio 2000-2001 la financiación de un proyecto de la Sección de Bibliotecas Universitarias y otras Bibliotecas Generales de Investigación para identificación en Internet de materiales de «alfabetismo informacional» en español y elaboración de un modelo de programa para la red con especial énfasis en las necesidades de las bibliotecas universitarias (*IFLA Journal*, 26, 1 (2000), 65-6).

³¹ *Informe sobre los resultados...*, p. 37 y p. 43.

de hacer un seguimiento exhaustivo de los programas de las asignaturas o de actuar en colaboración incluso con aquellos profesores que más y mejor estimulan a sus alumnos en el uso de los recursos de información. La mejor fórmula para iniciar el camino serían las experiencias piloto de grupos interestamentales de mejora, definiendo los objetivos y contenidos de los módulos y actividades a realizar tomando como guía aquellos puntos de las Normas2000 que mejor se adapten a la naturaleza de las disciplinas y técnicas fundamentales de la titulación³², en línea, por otra parte, con las investigaciones realizadas por Gómez Hernández³³.

11. El análisis exhaustivo de los planes de estudios y de los programas de las asignaturas en nuestros centros universitarios demuestra que en la práctica la formación en las habilidades básicas y, especialmente, en las aptitudes para el acceso y uso de la información se está llevando a cabo de muchas formas, pero sin planificación y sin visión estratégica ni evaluación en tanto que resultado global de las titulaciones. Compete a los bibliotecarios integrarse más en la vida de los centros y conseguir que poco a poco vaya aumentando la conciencia al respecto entre el profesorado y los propios estudiantes, y tratar de formarse mejor en las técnicas pedagógicas, tanto más cuanto que una enseñanza centrada en el estudiante y en los recursos que la Universidad pone a su disposición en la era de las tecnologías de la información y las comunicaciones exige al personal de las bibliotecas mayor dinamismo y creatividad a la hora

Conclusión

³² Un buen punto de partida para ello se puede encontrar en la comunicación de Miquel Codina, M. Dolors Mas y Montse Pallàs «El programa de formación de usuarios de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona», en Jornadas Andaluzas de Documentación JADOC'99 (2as. 1999. Granada), *Nuevos mercados, nuevos usuarios*, Sevilla: Asociación Andaluza de Documentalistas, 1999, pp. 219-231.

³³ Gómez Hernández, José Antonio, «La formación documental en los planes de estudios de los estudiantes de primer, segundo y tercer ciclo de la Universidad de Murcia», en Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (9as. 1996. Granada), *El bibliotecario ante la revolución tecnológica*, Granada: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1996, pp. 316-334.

de identificar, evaluar y seleccionar recursos de información en una gran variedad de formatos, o a la hora de desarrollar y aplicar instrumentos de formación de los usuarios acordes con la heterogeneidad de situaciones de aprendizaje y medios técnicos disponibles.

La formación de usuarios en una biblioteca virtual universitaria

Ana Pérez Hidalgo

aperezh@campus.uoc.es

Maribel Méndez Martínez

mmendezm@campus.uoc.es

Universitat Oberta de Catalunya

En un contexto de educación a distancia y con usuarios virtuales, la formación en el uso de los servicios y recursos de una biblioteca universitaria requiere una adaptación de las formas tradicionalmente ofrecidas desde las Bibliotecas presenciales al nuevo entorno con nuevos e innovadores métodos.

En este sentido, la Biblioteca de la UOC ha desarrollado nuevas vías de comunicación y nuevos formatos para poder difundir servicios y para formar a nuestros usuarios en el uso de los mismos. La característica común de la mayoría de ellos, es la de ser 'formación a distancia' que se lleva a cabo a través de un 'Campus virtual'.

Las diferentes opciones serán analizadas en la comunicación así como las problemáticas y ventajas que presentan los diversos métodos de formación llevados a cabo por las bibliotecas universitarias en entornos virtuales.

Palabras clave: *Formación de usuarios, Biblioteca virtual, Internet, Educación a distancia.*

La Universitat Oberta de Catalunya es un nuevo modelo de universidad a distancia de carácter innovador que se sirve de un campus virtual que permite superar las barreras del tiempo y del espacio para llegar al domicilio de todos los usuarios de la Universidad.

Los servicios bibliotecarios que necesita una universidad como la UOC se alejan del concepto tradicional que hasta ahora se daba dentro de un espacio presencial.

Resumen

La misión concreta de la Biblioteca de la UOC será proporcionar a la comunidad universitaria todos los medios necesarios para el desarrollo de sus objetivos docentes, de apoyo a la investigación, de formación complementaria, etc., sea cual sea el soporte (documentos en formato papel, documentos electrónicos, bases de datos, etc.) e independientemente del lugar donde estén ubicados (catálogos propios, catálogos colectivos, etc.), y hacerlos accesibles para el usuario mediante el préstamo, los servicios de obtención de documentos o el envío al buzón electrónico de cada usuario.

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

Tipología de usuarios

La Biblioteca de la UOC, como toda biblioteca universitaria, ofrece sus servicios no sólo a los estudiantes de esta universidad, sino también a todo el profesorado y personal de gestión.

Las necesidades de cada uno de estos grupos son muy diferentes, motivo por el cual la Biblioteca debe adaptar sus recursos y servicios al colectivo al que deba satisfacer. De todas maneras, todos estos grupos de usuarios tienen características comunes:

- Se comunican con la Biblioteca mediante un entorno virtual.
- No coinciden con la Biblioteca ni geográficamente ni temporalmente, razón por la cual deben poder hacer uso de ella a cualquier hora del día y desde cualquier lugar.
- En su mayoría, suelen tener una edad superior a los 25 años y cursan segundos estudios o cursos de especialización. Este hecho significa que son personas con varias responsabilidades familiares, laborales o de diversa índole, que no pueden dedicar mucha parte de su tiempo a formarse y necesitan tener acceso a la información de la manera más rápida y eficaz posible.
- Acostumbran a tener un mínimo conocimiento del uso de las herramientas informáticas.

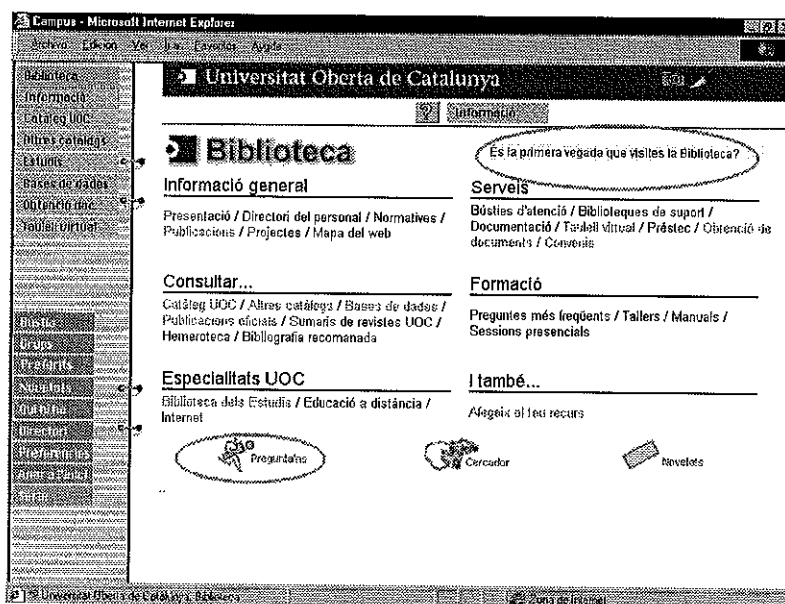
Propuestas de formación

Dentro de este contexto de «virtualidad», el modelo de formación presencial que habitualmente se lleva a cabo en las

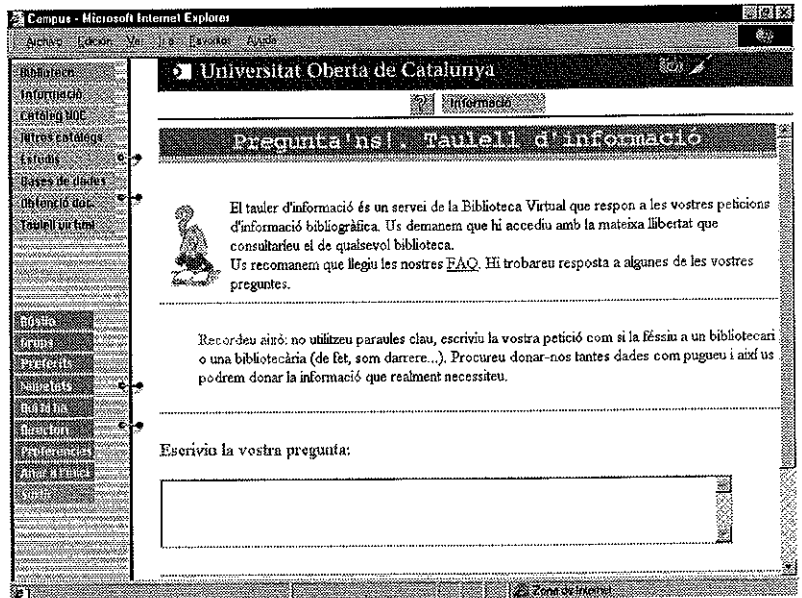
bibliotecas nos resulta insuficiente, ya que la comunicación con nuestros usuarios se establece, básicamente, mediante el correo electrónico. En este sentido, la Biblioteca de la UOC ha desarrollado nuevas vías de comunicación y nuevos formatos para poder difundir nuestros servicios y para formar a nuestros usuarios en el manejo de los mismos.

A partir del estudio de los diferentes modelos de formación de usuarios que se han llevado a cabo por otras bibliotecas universitarias no presenciales o que ofrecen algunos de sus servicios de forma no presencial (Open University, The Ohio State University, Ball State University, etc.), hemos incorporado a nuestro funcionamiento diferentes soluciones que nos permiten disponer de una metodología adecuada para nuestra formación de usuarios.

Cabe destacar en este sentido el servicio *ask us* (traducido en nuestro entorno virtual por «pregunta's»), que permite al usuario comunicarnos sus principales dudas y consultas mediante formularios.



1. Página principal



2. Formulario de solicitud de consultas

Las modalidades de formación que estamos desarrollando en estos momentos son las siguientes:

Formación individualizada vía correo electrónico

Mediante el correo electrónico y aprovechando las consultas que nos llegan a los diferentes buzones electrónicos de la Biblioteca por parte de los usuarios, se realiza una formación personalizada. Es decir, la respuesta de la Biblioteca no se limita a resolver la duda o el problema que el usuario nos comunica mediante su consulta, sino que además lo guía sobre cómo él mismo puede localizar dicha información en nuestras páginas dentro del Campus Virtual. Esta orientación no incluye tan sólo información sobre recursos existentes, cómo hacer búsquedas en nuestro catálogo o en catálogos colectivos o de qué servicios—si es el caso— pueden beneficiarse como usuarios para resolver sus dudas; las consultas, además, se reenvían a buzones de departamentos más especializados dentro de la Biblioteca para que desde éstos se les haga la formación más precisa posible.

Las respuestas que se den al usuario deben ser lo más completas posible, teniendo en cuenta las dudas secundarias que puedan surgir de esta primera respuesta para evitar que haya un intercambio continuo de mensajes, lo cual supondría una importante cantidad de tiempo y dedicación, tanto a la Biblioteca como al usuario.

A pesar del esfuerzo que supone este tipo de atención, se hace imprescindible teniendo en cuenta que no existe comunicación visual y, por lo tanto, que es difícil valorar el nivel de satisfacción de una manera inmediata. Por este motivo, la Biblioteca de la UOC evita las explicaciones exhaustivas que no dan un resultado objetivo. No basta con orientar al usuario, sino que siempre que sea posible se le debe proporcionar la información o el documento que necesite, ya sea adjunto en un fichero o por cualquier otro medio.

El hecho de utilizar la palabra escrita implica dedicar más tiempo para dar una respuesta que si se utilizara la comunicación oral. Esto ofrece, sin embargo, la ventaja de poder contar con plantillas preestablecidas –resultantes de estudiar las consultas más frecuentes– para aprovechar los mensajes utilizados con anterioridad y dedicar el tiempo tan sólo en personalizarlos.

Cabe señalar también que al quedar constancia por escrito de las respuestas que la Biblioteca elabora, éstas deben ser muy precisas y siempre en un tono cordial.

Formación individualizada vía chat

A pesar de que una de las características de esta comunidad virtual es la no coincidencia en el espacio ni en el tiempo, la Biblioteca ofrece la posibilidad a los usuarios de contactar en tiempo real con nosotros mediante el servicio de chat. Desde la Biblioteca también se utiliza esta técnica para aquellas preguntas que nos llegan durante nuestra jornada de trabajo y que no requieren una respuesta elaborada. De esta forma, nuestro usuario obtiene una respuesta rápida y puntual relacionada con su consulta y, en muchas ocasiones se soluciona su duda.

Ejemplo: a menudo nos encontramos con preguntas relacionadas con el acceso a las bases de datos y su uso. En muchas ocasiones, una duda concreta no les permite continuar trabajando, y una respuesta vía chat les permite continuar con su consulta.

La Biblioteca, o los recursos de la Biblioteca, como asignatura

Consiste en incluir los servicios y los recursos bibliotecarios en la docencia obligatoria, en el marco de diferentes asignaturas y estudios. De hecho, y haciendo un paralelismo con las bibliotecas presenciales, estaríamos hablando de la biblioteca como docente. Esta vía nos garantiza que todos los estudiantes matriculados utilizarán la Biblioteca y se formarán en la utilización de los recursos que ofrecemos.

En este sentido, la Biblioteca realiza manuales sobre fuentes de información de interés para una asignatura en particular y también sobre el uso de recursos concretos de la Biblioteca.

Comentaremos dos ejemplos concretos de colaboración con asignaturas y estudios:

Material de la asignatura

Multimedia y comunicación en la UOC: esta asignatura es obligatoria para todos aquellos estudiantes que inician sus estudios en la UOC. Su objetivo básico es el de proporcionar conocimientos sobre las nuevas tecnologías.

Los estudiantes deben elaborar un trabajo en el que tienen que localizar información sobre unos temas concretos (comercio electrónico, periodismo digital, etc.) relacionados con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. La Biblioteca ha elaborado parte de esta asignatura obligatoria, concretamente un módulo sobre «*La Gestió d'informació*» material que dota al estudiante de criterios de búsqueda y selección de información y documentación, tanto a nivel de fuentes (bases de datos, obras de referencia, portales temáticos, buscadores de Internet, etc.) como a nivel de estrategias de búsqueda y criterios de selección. Este material dota al estudiante de una visión muy completa de las diferentes fuentes de información, así como ventajas y desventajas de cada una de ellas.

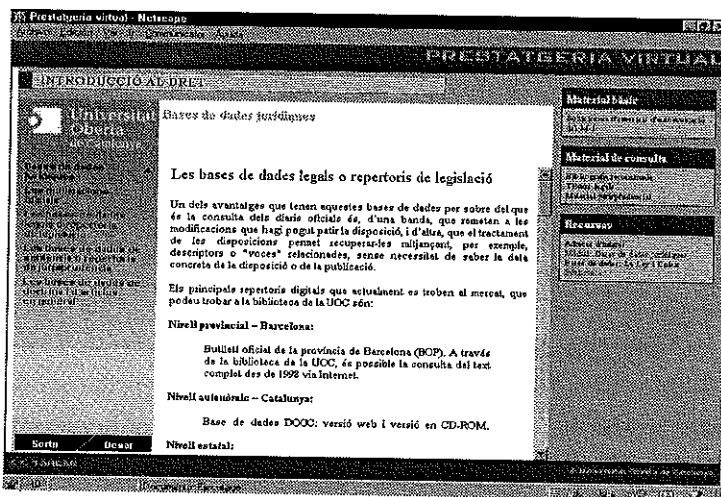
Este manual, que estará activo para el próximo curso, nos garantiza que todo estudiante de la UOC tendrá unas nociones básicas sobre cómo localizar información y, al mismo tiempo, sabrá acceder a las páginas de la Biblioteca y utilizar nuestros recursos.

Bases de dades jurídiques: material elaborado junto con la dirección de estudios de Derecho. Se trata de un material en formato web donde se forma al estudiante en las fuentes de información jurídicas, que tendrán que utilizar a lo largo de su carrera como estudiantes y profesionales y que les serán imprescindibles para localizar disposiciones legales, sentencias y documentación especializada.

3



4



En concreto, se explican con detalle publicaciones oficiales, bases de datos jurídicas y también bases de datos bibliográficas especializadas en derecho. El material se complementa con una serie de ejercicios prácticos, donde el estudiante debe utilizar estos recursos y donde debe también interpretar leyes y sentencias.

En estos momentos, estamos trabajando con los estudios de Humanidades y Pedagogía y Psicología para elaborar materiales similares a los anteriores, pero adaptados a las necesidades específicas de cada uno de ellos.

Manuales y guías en línea

La Biblioteca elabora igualmente manuales y guías en formato electrónico que son accesibles desde el Campus Virtual. En este sentido, es muy importante analizar la ubicación de estas herramientas dentro de las diferentes páginas con las que cuenta la Biblioteca para que los usuarios puedan encontrarlas de la manera más intuitiva posible.

Dentro de estos manuales y guías encontramos diferentes tipologías: por un lado, los de carácter más genérico, que acostumbra a tratar sobre el funcionamiento general de nuestros servicios (préstamo, obtención de documentos, búsquedas bibliográficas, etc.), y, por otro lado, otros más específicos sobre recursos accesibles desde nuestras páginas (guía de consulta de nuestro catálogo, guía de consulta de bases de datos, etc.).

Cabe señalar igualmente la presentación de la Biblioteca que hemos diseñado y que ha sido pensada para aquellos usuarios que es la primera vez que acceden a nuestras páginas «*Es la primera vez que visites la nostra biblioteca?*». En ella, presentamos nuestros servicios y recursos e invitamos a nuestros usuarios a que contacten con nosotros.

FAQ (*Frequently Asked Questions*)

Al igual que la mayoría de los sitios web que encontramos en Internet, la Biblioteca ha recogido las preguntas que con más frecuencia plantean los usuarios y les hemos dado respuesta. De esta forma intentamos que nuestros usuarios, antes de

enviarnos un mensaje, puedan consultar esta página y encontrar la respuesta a su duda.

Valorando los accesos que trimestralmente se realizan a estas páginas, hemos comprobado que, a pesar de su utilidad, el número de consultas es bastante reducido. Este hecho puede estar motivado por la no familiarización de nuestros usuarios en la consulta de otras páginas web, a pesar de que su entorno de trabajo es Internet.

En este sentido, estamos analizando cómo mejorar este sistema de ayuda mediante un servicio tecnológicamente más desarrollado, denominado genéricamente *Help desk*, que vendría a ser la evolución de las FAQ, pero de manera que el sistema diese respuesta automática a las consultas más frecuentes. De esta forma, cuando el usuario haga una consulta, el sistema detectará si existe una respuesta predefinida y, si es así, ya le dará la respuesta.

Sesiones presenciales

La UOC organiza cada semestre dos encuentros presenciales (uno al inicio del semestre y otro al final del mismo), donde se reúnen estudiantes, profesores y personal de gestión. La Biblioteca, en este marco, hacen una serie de cursillos dirigidos a todo este colectivo que tienen una gran aceptación. En estos momentos, los talleres que realizamos son: *Internet básico*, *Internet avanzado*, *Biblioteca*, *Bases de datos*—para cada uno de los estudios— y *Búsqueda de información para elaborar trabajos*.

Igualmente realizamos sesiones en los diferentes centros de apoyo de que dispone la Universidad por toda la geografía catalana.

El hecho de que el acceso del usuario a la Biblioteca se lleve a cabo en un entorno virtual, obliga al profesional de la información a buscar nuevas vías de formación de usuarios para que éstos puedan llegar a ser autónomos en el uso de los recursos y los servicios que la Biblioteca ofrece.

A pesar de que al usuario de la UOC se le supone un conocimiento informático de nivel medio, muchas veces el entorno virtual lo desorienta y lo hace sentir aislado. Por esta razón, la Biblioteca debe ofrecer una formación de nivel alto que

Conclusión

contemple de antemano todos los problemas con los que pueda encontrarse nuestro usuario.

Siempre que sea posible, debe ofrecerse al usuario la posibilidad de tener encuentros presenciales que complementen y amplíen su formación. Este contacto con los usuarios nos permite valorar más directamente su reacción ante nuestra biblioteca y, por consiguiente, mejorarla y adaptarla a sus necesidades concretas.

Esta valoración, junto con la que extraemos de sus mensajes, son los principales baremos para evaluar nuestro grado de utilidad e implementación en el entorno de nuestra universidad.

Hacia una nueva formación de los profesionales del siglo XXI

Carina Rey Martín

Facultat de Biblioteconomia i Documentació, Universitat de Barcelona.
93.403.57.83. e-mail:rey@eubd.ub.es

La formación de los bibliotecarios del siglo XXI recoge las técnicas del marketing, la calidad y los estudios de usuarios, de forma distinta y diversa. Se presenta la situación de éstas en los currículas académicos de los tres ciclos formativos que actualmente se imparten en las universidades españolas.

***Palabras clave:** Formación de profesionales /marketing /calidad /estudios de usuarios*

¿Los profesionales que la sociedad demanda precisan una nueva formación? Las demandas formativas que esta nueva situación nos presenta están contempladas en los distintos niveles formativos? ¿El enfoque hacia el servicio y el usuario se refleja en los currícula? Todas estas y muchas otras preguntas están presentes en nuestra profesión, como figuran en la literatura profesional.

Los futuros profesionales que se están formando en la actualidad, trabajarán en un futuro próximo en un sector de servicios, en el que las unidades de información, como todo el sector, se encuentran en un proceso de cambio con un objetivo principal: conseguir un acercamiento al usuario y a su satisfacción. Para facilitar este cambio se van aplicando en la gestión de los distintos centros algunas de las muchas técnicas que facilitan y ayudan a la consecución del citado objetivo.

Resumen

Introducción

Con la finalidad de conocer si existe una formación académica¹ en estas técnicas, que pueden recibir los profesionales, nos hemos planteado esta comunicación. Para ello hemos determinado tres conceptos acerca de los cuales queremos conocer su inclusión en el currículum académico, que son: el marketing, la calidad y los estudios de usuarios.

Los estudios de usuarios, el marketing y la calidad: aspectos analizados

Entendido el marketing como el proceso social y de gestión por el cual los diferentes grupos y individuos obtienen lo que necesitan y desean, y ofrecen y intercambian productos de valor para otros grupos e individuos. La calidad, entendida como una filosofía o modelo de gestión focalizada en un proceso de mejora continua de los servicios mediante la satisfacción del cliente interno y externo. Ambas técnicas confluyen en un punto: la necesidad de conocer al usuario, por lo que, en ambas, se utilizan las diferentes metodologías que permiten su conocimiento y se pueden aplicar desde los estudios de usuarios ya que dichos estudios son las técnicas cuantitativas y cualitativas que nos permiten analizar y conocer las necesidades, demandas y usos de información que efectúan los diferentes usuarios. El motivo de su selección es bien sencillo, consideramos que se trata de unas técnicas y métodos de trabajo que confluyen en el mismo aspecto el usuario, que en definitiva, desde siempre, ha sido el fundamento del trabajo bibliotecario y que, como indicamos anteriormente, se están aplicando, en mayor o menor medida, en las unidades de información, fruto de la difusión y, tal vez, popularidad que van adquiriendo.

Los tres pueden entenderse como aspectos o técnicas de una disciplina denominada gestión o management y que, en un principio, podían entenderse únicamente como parte integrante de la misma, pero que de un tiempo esta parte se van presentando como técnicas con la suficiente entidad como para ser diferenciadas por su valor.

Entre los tres aspectos, podemos también establecer una secuenciación y una relación de continuidad. Efectuamos los

¹ Nos centramos en la formación académica reglada ya que las ofertas en cursos, seminarios y otras modalidades de formación no reglada es tan amplia que dificulta su recopilación sistemática.

estudios de usuarios para conocer las necesidades y las demandas de información, con todo ello estamos realizando una parte esencial de la técnica del marketing: la investigación del mercado, o sea, de sus miembros, con la finalidad de poder efectuar una segmentación, que se fundamenta en el pleno conocimiento de los miembros del mercado cuya parte esencial son los usuarios, para ofrecerles los productos que más les satisfagan, que respondan a sus demandas y que cumplan sus expectativas. El mejor modo de hacerlo es ofreciendo servicios y productos de calidad

La formación de los profesionales debe ser cada vez más cercana a un nuevo perfil del profesional, un gestor de la información que se ocupará, entre otras funciones, de la planificación estratégica y de la coordinación y dirección de los recursos disponibles, sin olvidar tampoco la parte del diseño e implantación de todos los aspectos del sistema de información. Tal como nos recuerda V. Muñoz Cruz² los profesionales, en concreto la formación del gestor de información, debe fundamentarse en tres áreas básicas de conocimientos: la administración de empresas, las tecnologías de la información y el desarrollo de las habilidades o capacidades que facilitan la relación con el entorno. La primera de estas capacidades, la administración de empresas, o de unidades de información, tiene como objetivo básico aportar conocimientos sobre la estructura y funcionamiento de las mismas e incluiría los aspectos estudiados, entre otros la contabilidad, finanzas, economía, planificación, gestión de proyectos, de recursos humanos. Y además nos recuerda que, como especialistas de la información, deben estar capacitados en el manejo de otros aspectos como psicología de los usuarios, fuentes de información, métodos de investigación y evaluación de la calidad de la información.

Los contenidos formativos en biblioteconomía y documentación, al igual que en las otras áreas, vienen determinados por la existencia de un plan indicativo que fija los contenidos bási-

² La autora se apoya en las aportaciones que efectúan los autores A. Cornella y V. MinnerVan Neygen, quienes recuerdan las necesidades formativas de los profesionales de la información.

La formación de los profesionales

cos que cualquier alumno debe cursar. En este plan se recogen las asignaturas troncales y obligatorias mientras que los contenidos optativos no quedan contemplados explícitamente en el mismo sino que son determinados por los propios centros en función del enfoque o perfil deseado y les atribuyen un número variable de créditos. Por lo tanto los centros educativos pueden escoger y determinar qué contenidos incluyen en sus currículas y cuál es su distribución tanto de créditos como dentro del itinerario curricular. Por todo ello, creemos que la importancia que estos otorgan a los diversos contenidos queda reflejada en tres aspectos: primeramente, a la consideración de conocimiento fundamental se le otorga la condición de asignatura obligatoria, mientras que aquellos conocimientos que se consideran complementarios se presentan como materia optativa; en segundo lugar, y matizando el aspecto anterior, por el número de créditos que se le atribuyen que se corresponde al número de horas de docencia teórica y/o práctica, y en tercer lugar, por su situación en los tres ciclos formativos reconocidos como reglados: la diplomatura, la licenciatura y el tercer ciclo o doctorado.

Metodología

Para conocer la presencia de los aspectos indicados, hemos optado por un recurso informativo rápido³, y suficientemente generalizado como son las web, aunque su utilización como elemento informativo pueda presentar una serie de dificultades y una ventaja la rapidez en la recogida de los datos, siempre que la tecnología lo permite.

Los contenidos seleccionados se buscan en los distintos centros públicos o privados que imparten formación reglada en biblioteconomía y documentación en el presente curso académico 1999-2000 en las universidades españolas.

Los contenidos de marketing, estudios de usuarios y calidad en los tres ciclos formativos

Las posibilidades de incluir los citados aspectos son las siguientes: como una asignatura obligatoria o como una asigna-

³ En dos trabajos anteriores de temática muy similar y realizados en compañía de otras profesoras de la Escola de Jordi Rubió i Balaguer se utilizó como método de recogida de datos el cuestionario postal y los resultados que estos nos proporcionaron fueron también bastante escasos.

tura optativa, o bien como parte de una asignatura obligatoria o como parte de una asignatura optativa.

Primer ciclo: diplomatura en biblioteconomía y documentación.

En el curso académico 1999-2000, la diplomatura se imparte en trece centros que corresponde a otras tantas universidades públicas como privadas.

Presentamos seguidamente los contenidos que analizamos ordenados por universidades:

- Universidad de Barcelona: como parte de una asignatura obligatoria denominada Recursos i Serveis en unitats d'informació con 6 créditos; se incluyen los tres contenidos considerados, les corresponden un tema del programa para cada uno de ellos. Además, se presenta como asignatura optativa denominada Estudis i formació d'usuaris de 4,5 créditos; recoge los contenidos de los estudios de usuarios unidos con la formación de los mismos.
- Universidad Carlos III: una asignatura obligatoria con 7 créditos, denominada Estudios de usuarios. En esta se recogen exhaustivamente todos los aspectos; y otra que como parte de una asignatura obligatoria denominada Administración de bibliotecas y unidades de información también con 7 créditos; presenta los contenidos de marketing y calidad, ambos corresponden a un tema del programa. Hemos podido constatar gracias a la extensión de la información que presenta la web, que en una asignatura obligatoria denominada Información para la industria se recogen aspectos de marketing.
- Universidad Complutense: dos asignaturas optativas: una denominada Dirección, Administración y Marketing de Instituciones documentarias, con 4 créditos, en los que encontramos la técnica del marketing con un alcance y enfoque muy completo, y otra asignatura denominada Formación y Estudios de usuarios, también con 4 créditos, en la cual se recogen los métodos

y las aplicaciones de los estudios de usuarios. Además, dentro de la asignatura optativa de 4 créditos denominada Gestión de la Información y de la documentación, se presenta un módulo que incluye un tema de calidad.

- Universidad da Coruña: en la web de esta universidad no se incluyen los programas de las diversas asignaturas por lo que tan solo podemos incluir aquellas que incluyen explícitamente los contenidos.
- Universidad de Extremadura: una asignatura optativa con 6 créditos denominada Estudios de usuarios y necesidades de información.
- Universidad de Granada: una asignatura obligatoria de 6 créditos, denominada Estudios de usuarios y necesidades de información, que al igual que otras anteriores, recoge todos los aspectos acerca de esta técnica.
- Universidad de León: no se recoge ninguna denominación de asignatura que se corresponda con los aspectos investigados.
- Universidad de Murcia: Como parte de una asignatura obligatoria, denominada Biblioteconomía general troncal, con 5 créditos, se introduce un módulo de introducción a la gestión de bibliotecas y se incluyen los aspectos de marketing y calidad. Además, los contenidos propiamente de marketing se pueden ampliar con una asignatura optativa, denominada Marketing de información y documentación, con 3,5 créditos. También en una asignatura denominada Documentación empresarial, de 4,5 créditos, aparece incluido el contenido de marketing.
- Universidad de Salamanca: los contenidos aparecen recogidos en una asignatura de carácter optativo, denominada Marketing de los servicios de información, con 4 créditos.
- Universidad San Pablo C.E.U.: No permite ver los programas.
- Universidad de Valencia: no se presentan los programas desarrollados.

- Universidad de Vic: No aparecen los programas ni de las asignaturas obligatorias ni optativas, aunque en la asignatura obligatoria, denominada Gestión de Recursos de información, con 6 créditos, podrían incluirse algunos aspectos.

Segundo ciclo: licenciatura en Documentación

En este curso académico la licenciatura se imparte en 12 centros que pertenecen a las universidades siguientes:

- Universidad de Alcalá de Henares: no se refleja ninguna referencia de los tres aspectos estudiados en las denominaciones de las asignaturas.
- Universidad Autónoma de Barcelona: no aparece en la relación de las asignaturas, en la única información que se facilita, no figura ningún contenido que explícitamente incluya alguno de los tres aspectos estudiados.
- Universidad de Barcelona: Como parte de una asignatura obligatoria, de 6 créditos, Planificació i avaluació d'unitats d'informació; en esta se incluyen los tres contenidos, cada uno de ellos como tema independiente. También como asignatura optativa, de 6 créditos, denominada Màrqueting i qualitat. Desde una perspectiva más metodológica, encontramos recogidos aspectos relativos a los de estudios de usuarios en la asignatura optativa, denominada Tècniques estadístiques i bibliomètriques, con 6 créditos.
- Universidad Carlos III: encontramos contenidos de marketing y calidad como parte de dos asignaturas obligatorias, en una denominada Organización y administración de unidades de información, con 7 créditos y en la asignatura denominada Evaluación de servicios y formación de usuarios, con 6 créditos, se considera el tema de la calidad. Además encontramos que, como parte de la asignatura optativa, denominada Archivos de empresa, con 6 créditos, se incluye el tema de la calidad
- Universidad Complutense: no se puede acceder a la información de este ciclo formativo.

- Universidad de Granada: También encontramos la técnica del marketing como parte de una asignatura troncal, denominada Gestión de unidades informativas, con 4 créditos.
- Universidad de Murcia: Como asignaturas optativas hay dos, denominadas Técnicas de gestión de la calidad en Instituciones documentales, con 3 créditos, que abarca, en sus once temas, todos los aspectos relativos a la calidad, y la denominada Gestión de la calidad de los productos documentales, con 3 créditos; encontramos recogidos los contenidos de calidad enfocada a los productos documentales. Como parte de una asignatura optativa observamos que en la asignatura denominada Mercados de la información, con 5 créditos, aparecen los contenidos de marketing. Idéntica apreciación podemos hacer de la asignatura optativa de 3 créditos, denominada Comunicación Audiovisual y publicidad. Esta precisión es posible por que los programas se encuentran totalmente desarrollados.
- Universitat Oberta de Catalunya: en la denominación de las asignaturas no se encuentra ninguno de los aspectos analizados.
- Universidad Politécnica de Valencia: aparece unicamente una asignatura optativa, denominada Avaluació i qualitat de serveis, con 6 créditos (no podemos ver cual es el enfoque por no incluirse el programa desarrollado).
- Universidad de Salamanca: Dentro de la asignatura obligatoria Planificación y evaluación de unidades de información, con 7 créditos, se incluye un apartado dedicado a la calidad.

Tercer ciclo o doctorado en biblioteconomía y documentación⁴.

En el bienio 1999-2001 se imparten programas de doctorado en un total de siete universidades:

⁴ Los planes de estudio de los cursos de Doctorado han empezado a modificarse con la finalidad de adaptarse a la nueva normativa que marca el Real Decreto 778/1998, de 30 de abril (BOE de 1 de mayo de 1998) lo que

- Universidad de Alcalá de Henares: no aparece en la web la relación de las asignaturas que componen el programa de doctorado.
- Universidad Carlos III: en los tres programas que se imparten en la actualidad, que corresponden a tres bienios de doctorado, encontramos dos asignaturas que hacen referencia a la calidad: las denominadas Gestión de la calidad en los servicios, 1 crédito, en el programa 1998-2000 y Técnicas de gestión aplicadas a los servicios con 3 créditos en el programa 2000-2002.
- Universidad Complutense: no aparece en la web el programa de las asignaturas, por lo que no podemos determinar si están incluidos los aspectos analizados.
- Universidad de Granada: se incluye una asignatura optativa, denominada Diseño de un sistema de gestión de calidad para el tratamiento de documentos científico, con 4 créditos. No aparece el programa desarrollado.
- Universidad de Murcia: una única asignatura optativa, de tres créditos, denominada Aplicación del modelo europeo EFQM a los centros y servicios de información: enfoques y experiencias. Como se puede observar por el título, el programa no aparece desarrollado, se trata de conocer un modelo concreto de la calidad y su aplicación.
- Universidad de Salamanca: no aparece ninguno de los aspectos analizados ni como asignatura ni como parte de otra.
- Universidad de Valencia: no aparece explícitamente ninguno de los contenidos en el programa, aunque si existe una asignatura de 2 créditos, denominada Métodos de investigación de necesidades y usos, que suponemos se refiera a métodos propios de los estudios de usuarios.

provoca una nueva estructuración de los programas y que dos centros la Universidad Carlos III y Salamanca presente dos programas diferentes y simultáneos en el tiempo.

- Universidad de Zaragoza: Como parte de una asignatura optativa, de 3 créditos, denominada Gestión y planificación de sistemas de información y documentación, se incluye el contenido de la calidad.

Conclusiones

A modo de recapitulación, presentamos algunas conclusiones que se desprenden de los datos recogidos y las reflexiones que nos suscitan.

No todos los centros incluyen en el recurso de información utilizado en la recogida de datos las Web ni la misma cantidad ni calidad de información. La variedad entre las quince consultadas es notable, desde algunos centros que incluyen en la misma toda la información acerca de la titulación, con un nivel amplio de detalle, pues se incluyen los programas, en pocas ocasiones totalmente desarrollados, la bibliografía básica, la metodología y los sistemas de evaluación, hasta otros centros cuya información es muy escueta, únicamente se presentan el plan de estudios de la titulación y la denominación de las asignaturas con el número de créditos que se le conceden, su situación en el itinerario curricular y la condición de obligatoria u optativa.

Si analizamos por ciclos formativos y por cada una de las técnicas estudiadas constatamos que: entre los centros que imparten la diplomatura, en seis centros se incluyen contenidos acerca de los estudios de usuarios; en concreto, destacan dos centros, las Universidades Carlos III y Granada, en ambas se presenta como una asignatura obligatoria y con un planteamiento muy similar entre si y con una misma finalidad: enseñar los métodos de esta técnica para conocer a los usuarios y sus necesidades informativas. Los otros cuatro centros presentan el contenido como asignatura optativa y como parte de una asignatura obligatoria. Este es el único caso que, por considerarse los estudios de usuarios un contenido obligatorio, se le concede el máximo número de créditos, ya que en los otros aspectos estudiados la optatividad de la asignatura ha determinado un número de créditos menor.

Así mismo, en la diplomatura se incluyen contenidos de marketing en ocho centros, un número un poco mayor que el anterior, aunque en ningún caso se presenta como asignatura independiente. Sin embargo, en cuatro centros los contenidos

responden a una parte de una asignatura obligatoria y los restantes se incluyen como contenidos optativos, como asignatura o como parte.

Por lo que se refiere a los aspectos de la calidad, se incluyen en cuatro centros, como parte de una asignatura obligatoria, en tres centros, y como parte de otra optativa en un centro.

En la licenciatura encontramos una distribución de los contenidos de forma muy diferente, así el contenido con más presencia corresponde a la calidad, que está en diez centros; de estos, en cinco centros como parte de una asignatura obligatoria. El segundo aspecto más presente es el marketing en seis centros, y tan solo en un centro se incluyen los estudios de usuarios como materia optativa.

Por lo que se refiere al doctorado, la calidad es el único aspecto que está incluido en este ciclo formativo. En seis centros, se presentan los contenidos de calidad en forma de asignaturas optativas. Dos de las asignaturas se presentan como técnicas de gestión en los servicios, una centrándose en su aplicación a los documentos científicos. Por último, queremos destacar, por su nivel de especialización, la asignatura que recoge la aplicación de un modelo concreto de gestión de la calidad.

La importancia, determinada por su condición, de los tres contenidos es ciertamente desigual en los tres ciclos formativos. Observamos que existe una primera diferencia entre los mismos en cuanto a la técnica de los estudios de usuarios, que tiene una implantación muy desigual⁵ y que al menos en dos asignaturas se presenta acompañado de una de las posibles aplicaciones que estos tienen, como es la formación de usuarios, pero recordemos que no es la única. Si observamos la distribución de los contenidos en la totalidad de los ciclos formativos, podemos apreciar que la calidad se presenta en un total de dieciocho centros, mientras que el marketing está presente en quince centros y los estudios de usuarios están presentes en seis centros. Lo que supone que este contenido es el más reconocido y valorado para incluirse en la formación de los

⁵ Sorprende esta diferencia cuando esta técnica va adquiriendo un reconocimiento generalizado como demuestra la bibliografía en constante crecimiento y adaptándose a las unidades de información.

profesionales, hecho que nos suscita una interrogante, ¿La desigual presencia supone una diferente consideración de las tres técnicas olvidando su relación? porque ¿Cómo aplicará el profesional la calidad si no sabe cómo estudiar a sus usuarios? Pues, para medirla, se suele utilizar esta misma técnica. Y el marketing incluye la realización y utilización de los estudios de usuarios como una parte de su investigación, ello podría suponer que aquellos centros que no incluyen este contenido consideran que estos ya quedan incluidos en un contenido más general, perdiendo con ello la entidad que se merecen.

La oferta formativa actual de los planes de estudio no es suficiente para la formación de los nuevos profesionales, más próximos a los gestores de la información, ya que prevalece aún la presencia mayoritaria de contenidos o conocimientos de carácter más tradicional que, aunque necesarios, parecen menos demandados por la sociedad y que se ajustan, en menor medida, a este perfil profesional. Mientras que los instrumentos y las habilidades⁶, estas últimas no recogidas en esta investigación, quedan minusvalorados o poco reconocidos en los diversos curricula, y muy especialmente en los ciclos formativos superiores, quienes deberán utilizarlos en su práctica profesional.

Es necesario un cambio progresivo de los instrumentos que se incluyen en los planes de estudios, para que se adapten progresivamente al nuevo perfil de gestor de la información, que, como nos recuerda E.Abada⁷ citando a F.Lancaster los nuevos profesionales deben transformarse de conservadores a ingenieros del conocimiento, y para ello se precisa una formación reglada en estas técnicas investigadas y en otras muchas, si no queremos que exista una falta de sintonía entre las demandas de una sociedad, que valora cada vez más la información, y los nuevos perfiles de los responsables de esta. Para facilitar este proceso de cambio, creemos que sería oportuno efectuar

⁶ Siguiendo la denominación que presenta el autor R. Stueart en «Preparing Information professionals for the Next Century»

⁷ El autor nos presenta en las conclusiones de «La enseñanza de la biblioteconomía y la documentación en la universidad española a finales de los noventa» algunos comentarios que reafirman esta necesidad de cambio y de adaptación de las enseñanzas a la realidad actual.

estudios sistemáticos de las demandas de formación que los agentes contratadores presentan, o más estudios del mercado de trabajo que profundicen en el conocimiento de estos y otros aspectos, que nos permitan una mayor adaptación a la nueva sociedad informacional.

La adaptación de los profesionales a las nuevas situaciones que el mundo de la información nos depara exige una formación que recoja todas aquellas técnicas y metodologías que permitan cumplir las funciones que le competen de la mejor forma posible. Para ello, deberíamos hacer un esfuerzo para recoger e incluir todos aquellos aspectos que, desde diversas vías, estudios sistemáticos, aportaciones de los teóricos, o de las instituciones profesionales, como la IFLA se van manifestando.

Bibliografía

- ABADAL, E.; MIRALPEIX, C. «La enseñanza de la Biblioteconomía y documentación en la universidad española a finales de los noventa». En *VI Jornadas españolas de documentación. Los sistemas de información al servicio de la sociedad. Actas de las Jornadas*. Valencia: FESABID, 1998, p. 29-47.
- CARIDAD, M. Et.al. «Breve panorama actual sobre la documentación en España (excepto Cataluña)». En M.E.FUENTES (dir) *Anuari de Biblioteconomia, Documentació i Informació. Bibliodoc 1999*. Barcelona: Col·legi Oficial Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999, p. 233-260.
- CORNELLÀ, A. *Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas*. Madrid: McGraw-Hill, 1994.
- FUENTES, M.E.; JIMÉNEZ, M.A.; GONZÁLEZ, A. «Breu història i estat actual de la documentació a Catalunya». En M.E.FUENTES (dir) *Anuari de Biblioteconomia, Documentació i Informació. Bibliodoc 1999*. Barcelona: Col·legi Oficial Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999, p. 215-232.
- LANCASTER, F. «De conservadors a enginyers del coneixement: l'evolució de la professió bibliotecària». En *Item*, 16, 1995, p. 43-50.
- MASSÍSIMO, A.; REY, C.; RODRÍGUEZ, C. «Gestión y calidad en la formación de profesionales en España». En *V Jornadas de documentación automatizada: sistemas de información: balance de 12 años de jornadas y perspectivas de futuro*. Cáceres: Universidad de Extremadura: ABADMEX, 1996, p.325-334.
- MOORE, N. «The future demand for information professionals in Europe». *Education for Information*, v.16, nº3, 1998, p.191-208.
- MUÑOZ CRUZ, V. «El papel del gestor de la información en las organizaciones a las puertas del siglo XXI». En *VI Jornadas Españolas de Documentación. Los sistemas de información al servicio de la sociedad*. Valencia: Fesabid, 1998, p. 649-660.
- MINNER VAN NEYGEN, V. «Perfil profesional y preparación del gestor de información en las organizaciones». *Revista General de Información y documentación Científica*. V.3, (1), 1993, p. 149-154.
- STUEART, R.D. «Preparing Information Professionals for the Next Century» *Education for Information*, v.16, nº3, 1998, p.243-252.

¿Qué es el ABIES 1.1c?

Elvira Pilar Sobrino Gabella

Centro de Profesorado de Castilleja de la Cuesta (Sevilla)

E-mail: cepse2@cec.junta-andalucia.es

ABIES 1.1c, Aplicación de Bibliotecas Escolares. Se trata de un programa de gestión de bibliotecas elaborado por una Comisión del Programa de Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación, del Ministerio de Educación y Ciencia. Dicho programa posibilita a los centros educativos informatizar la mayoría de los procesos técnicos de sus bibliotecas, pues permite mecanizar procesos tales como adquisición, catalogación, clasificación, préstamo, control de autoridad o impresión de documentos. Se pretende hacer un repaso por las posibilidades que este programa nos ofrece, atenderemos también las limitaciones con las que cuenta, aunque no sean muy significativas teniendo en cuenta el tipo de unidades de información a la que va destinado. También se tratará cómo adquirir dicho programa y los recursos materiales y personales que requiere para su correcta implantación y gestión. Ciertamente supone la solución más realista con la que cuentan hoy por hoy los centros escolares, para la informatización de sus fondos y los procesos técnicos inherentes a ellos.

Palabras clave: Bibliotecas escolares/ Automatización / Gestión / Perfil profesional.

El principal objetivo que se pretende con esta comunicación es contar a la comunidad bibliotecaria y documentalista cómo trabajar con la aplicación Abies 1.1c a partir de la experiencia profesional adquirida tras casi un año de trabajo realizado en la biblioteca del *Centro de Profesorado de Castilleja de la*

Resumen

Introducción y objetivos

Cuesta (Sevilla), y simultáneamente desde hace casi cuatro meses en la biblioteca del *Centro de Profesorado de Sevilla*.

Además y desde algunos meses, en colaboración con una Biblioteca Pública Municipal, se está llevando a cabo un estudio sobre la posibilidad de implementar Abies en la sección infantil y juvenil de las bibliotecas municipales, dado la similitud de los fondos, de los usuarios e incluso de las funciones, en tanto que estas bibliotecas y en concreto la sección infantil funcionan en la práctica como auténticas bibliotecas escolares.

Se trata de una *Aplicación para Bibliotecas Escolares*, diseñado por un equipo del **Programa Nuevas Tecnología de la Informatización y la Comunicación**, con el auspicio del Ministerio de Educación y Ciencia, que pretende dotar a toda la comunidad educativa de los medios necesarios para abarcar el creciente incremento de las nuevas tecnologías en el desarrollo diario de cualquier actividad.

Dicho programa o aplicación ha sido diseñado para la gestión de las bibliotecas escolares, automatizando procesos tan corrientes como el préstamo, la catalogación, la clasificación o incluso realizando estadísticas o imprimiendo documentos, aunque más adelante se trataran las aplicaciones que nos ofrece, sus ventajas y sus inconvenientes.

Desarrollo de la aplicación

Descripción física y lógica

El soporte informático que la aplicación requiere es muy básico se puede instalar correctamente a partir de un ordenador modelo 486, a 100 Mh de velocidad de procesador, que iría acompañado de un monitor, teclado y ratón. Aunque si pretendemos aprovechar el CD-ROM de referencia necesitaremos un lector de disco compacto para poder descomprimir dicho disco en el disco duro del ordenador. Por lo demás, sólo se necesita tener instalado el Sistema Operativo Windows, así ya tenemos la configuración preparada para empezar a trabajar con Abies.

Desde luego si nuestro propósito es recuperar registros bibliográficos de la red, necesitaremos estar conectados, de esa forma podremos importar registros de varios centros como la Biblioteca Nacional, algunas Bibliotecas Públicas del Estado o la base de datos Rebeca del Ministerio de Cultura.

El proceso de instalación y puesta en marcha del programa es muy sencillo, sólo hay que ir siguiendo las indicaciones que el mismo protocolo de instalación nos va mostrando en pantalla. De todas formas, al recepcionar el programa, se adjuntan unas indicaciones básicas escritas para guiarnos en el proceso.

Abies 1.1c (beta final) ya recoge mejoras en los mecanismos de préstamo, en la impresión de documentos varios, y sobretudo el tan temido efecto 2000, ya subsanado.

En cuanto al lugar de ubicación del equipo, es obvio que cada centro deberá decidir qué rincón resulta más adecuado, sólo hay que tener en cuenta que el bibliotecario debe estar lo más cerca posible a la ubicación de los fondos, para así poder controlarlos mientras realiza sus funciones, sobretudo a la hora de asesorar a los usuarios y poder acceder rápidamente a los documentos.

Se ha prestado una especial atención por parte de los responsables de la realización del programa, a la normalización de la información y/o datos bibliográficos a recopilar, de tal manera que se han asimilado estándares tales como: normas ISBD, formato MARC e IBERMARC, CDU y Reglas de Catalogación del Ministerio. Además el formato de los datos es compatible con otros sistemas de gestión de bibliotecas más potentes, como por ejemplo BRS o ISO 2709, facilitando la importación y exportación de datos.

Aplicaciones que ofrece

A nivel técnico la aplicación nos ofrece diversos módulos de gestión como: *catalogación, clasificación, préstamo, impresión de documentos, estadísticas, adquisición, OPAC*. Para detallar un poco cada módulo tenemos, el de **catalogación**, que se rige por las Reglas de Catalogación del Ministerio de Cultura, el de **clasificación**, en la Clasificación Decimal Universal (aunque hay que decir que se trata de la 6ª edición de las mismas, por lo que para garantizar la optimización de la base de datos hay que adecuarla a la última edición de 1995). El módulo de **préstamo** facilita operaciones como las renovaciones, el control de los usuarios, etc. por medio de la *Política de préstamo*. El módu-

lo de **impresión de documentos** nos remite al libro de registro, los carnets de usuarios, los tejuelos, los códigos de barras y varios tipos de listados. El módulo de **estadística** nos ofrece datos contabilizados muy prácticos como título y/o autores más prestado, duración media del préstamo, préstamo por tipo de lector, fondo o edades, etc., todo ello acompañado por gráficos y explicaciones. Y ya por último el módulo **OPAC**, se refiere al Catálogo Automatizado en línea, esto es la visualización del catálogo desde un terminal sin poder tener acceso a la estructura lógica de los datos, por ello la aplicación específica que el OPAC no puede ser instalado en el mismo equipo donde se encuentre instalada la aplicación, preservando de esa forma la seguridad de los datos recogidos, dicho módulo u operación ha sido recientemente mejorada para limar algunos errores.

Aplicaciones a destacar son la gestión de la **Política de préstamo**, que pretende establecer unas pautas mínimas para la gestión del préstamo, de tal modo que necesita tener una tipología de fondos y de lectores. Los primeros se deben completar a la hora de catalogar el documento, y son: *normal*, *restringido* y *no prestable*, y los segundos son clasificados por defecto entre las categorías básicas, a saber: *alumno*, *aula*, *no docente* y *profesor*. La aplicación pretende establecer parámetros válidos para todos los centros, por ello se posibilita que cada uno estipule los tipos de documentos y la temporización de los préstamos de los mismos.

En cuanto a los **Lectores**, también se establecen operaciones concretas como la consulta de la base de datos de lectores, la impresión de los correspondientes carnets, ya con el código de barras para facilitar la operación de préstamo con lector de código de barras o impresión de listados, por ejemplo según el tipo de lector. Como dato anecdótico la sorpresa que supuso comprobar que la aplicación tiene constancia expresa de los DNI, en tanto que al introducir un DNI, aparece automática la letra de identificación fiscal correspondiente a ese individuo. La aplicación también permite la renovación colectiva e individual de los datos de los lectores, puesto que suelen ser usuarios muy cambiantes de curso, de centro, etc. lo que implica muchos quebraderos de cabeza a la hora de planificar el modo de registrarlos en el centro dado su innegable eventualidad.

En relación con la **importación y exportación de registros**, la aplicación permite importar registros desde grandes unidades de información como la Biblioteca Nacional o las Bibliotecas Públicas del Estado e igualmente de bases de datos como Rebeca, dicha integración de datos es muy sencilla, aunque requiere estar conectados a la red Internet para poder consultar y recuperar registros bibliográficos, que una vez introducidos en nuestro catálogo apenas sí necesitan retoques, salvo para algunos signos como acentos o la ñ española que no reconocen las pautas normalizadas. Para llevar a cabo dicha integración de datos, sólo hay que remitirse al manual de aplicación donde se detallan claramente todos los pasos necesarios. También se pueden integrar datos desde otro tipo de bases de datos, como puede ser un antiguo catálogo del centro o de otra unidad de información semejante a la nuestra. Sólo es necesario que los datos tengan un formato DBF, que por otro lado es muy común, sirva como ejemplo programas como dBase o Access de Office ambos recogen sus datos bajo este formato, y al fin y al cabo son los softwares más utilizados por las bibliotecas y centros educativos. Por otro lado, no es sólo posible sino aconsejable la exportación de nuestros registros al *Catálogo Colectivo de Bibliotecas Escolares*, para que en un futuro a ser posible no muy lejano, podamos disponer de un catálogo específicamente para nosotros y desde el que podamos compartir los recursos y atender las necesidades de información de nuestros usuarios de la forma más completa y rápida posible.

Personal necesario

Uno de los componentes más importantes y menos tenidos en cuenta a la hora de planificar el proceso de automatización de bibliotecas escolares, suele ser el personal adecuado para llevar a cabo dicha tarea. Tradicionalmente en los centros escolares el personal docente se hacía cargo de áreas tan controvertidas como la educación física, plástica, musical o la biblioteca, sin que para ello se necesitase un personal con «demasiado» currículum, aunque poco a poco, se ha comprobado la idoneidad de contar con docentes cualificados para cada área educativa. Sin embargo el «tema biblioteca» sigue siendo hoy

por hoy una de las causas de silencio en las salas de profesores.

Ahora por el contrario, Abies nos ofrece un gran marco de actuación, en tanto que, los bibliotecarios contamos de una vez por todas con el respaldo de un producto elaborado por la Administración central y que además no supone ningún desembolso económico para los centros. Dicha gratuidad, sumado a la ya creciente importancia que el gremio bibliotecario está teniendo en los últimos años, nos coloca ante una situación más que favorable para el desempeño de nuestras tareas en centros muy inaccesibles hasta la fecha.

Ni que decir que la puesta en marcha y el mantenimiento del sistema debe correr a cargo de un profesional con la debida formación en áreas como: biblioteconomía, documentación, catalogación, lenguajes documentales, gestión automatizada de catálogos, atención al usuario, referencia, etc. Todas ellas inherentes a los estudios y a la profesión de bibliotecario y documentalista.

Sin embargo, y aunque ello conlleve un polémico debate no estoy tan segura de que el tratamiento diario que se haga con el sistema necesite específicamente de un bibliotecario o documentalista, en tanto que el programa está pensado para trabajar de forma extremadamente sencilla, y amigable, y no supone un reto tan insalvable para los responsables docentes de los centros, siempre y cuando reciban el adecuado adiestramiento sobre nociones mínimas. Esto no quiere decir que las bibliotecas escolares deban ser llevadas por docentes sin conocimientos específicos, sino únicamente que el desarrollo mecánico que Abies requiere es muy básico, si tenemos en cuenta que la introducción de datos y la estipulación de parámetros la realiza un profesional de la documentación. Esta situación se puede comparar con la de muchas bibliotecas universitarias en las que son el personal subalterno y los administrativos los encargados de la tramitación diaria de los préstamos y las tareas inherentes a dicho servicio. Aunque las tareas dentro de una biblioteca no se limitan a la tramitación mecánica del préstamo, tarea por ende sistemática y simple, sino que hay toda una serie de trabajos y procesos de trasfondo que son los que precisamente debe desarrollar un profesional bibliotecario y documentalista, como pueden ser: servicio de referencia, formación de usuarios, animación a la lectura, planificación de actividades...

Por todo ello, es muy importante la presencia de un bibliotecario documentalista dentro de todas y cada una de las bibliotecas escolares, aunque transcurrido la primera fase de introducción de datos y estipulación de parámetros, dicho profesional delegue las tareas mecánicas en otros compañeros, para así poder desempeñar tareas de difusión, formación y asentamiento de la unidad de información dentro del curriculum educativo del centro.

En cualquier caso, la planificación, desarrollo y gestión de cualquier biblioteca y en concreto las escolares, deben tener en cuenta a todo el personal implicado, administrativos, docentes y bibliotecarios. Dicha combinación nos aclarará las funciones que cada uno debe atender, facilitando de esta forma que el proceso no se atasque en ninguna de sus fases. A la vez el personal se sentirá más motivado de cara a la implicación y participación en el proceso y en todas las decisiones que se vayan adoptando, que con el tiempo irán derivando en unas sesiones de grupo, en las que el personal puede ir exponiendo los problemas con los que se ha ido encontrando, las sugerencias que cree posibles, etc. De esta forma se mantiene una fluida comunicación que repercutirá en una mejora considerable del servicio y en la satisfacción de todo el personal, puesto que todos los componentes en el proceso tienen como principal función la educación de los niños, en todos los aspectos: formativos, informativos y recreativos.

Problemas

Como ya se ha comentado antes, el programa está diseñado para un uso muy sencillo y amigable, entre otras cosas por el tipo de usuario tan específico como son los escolares. Así pues no tiene mucha complicación en su uso, aunque la introducción de los datos no debe tomarse a la ligera, por muy rutinaria que nos pueda parecer la tarea.

Como principales inconvenientes que la aplicación presenta están por ejemplo el módulo de clasificación, porque aunque es cierto que están todos los códigos introducidos y se pueden combinar, también es cierto que la edición a la que corresponden no es la última publicada por el Ministerio, lo

que provoca que sea el bibliotecario el encargado de corregirla. Como proceso en sí no tendría inconvenientes, si no fuese porque no se permite modificar los dos primeros niveles, esto es la aplicación nos presenta hasta tres niveles de la CDU, pero a la hora de modificarlo sólo se puede actuar sobre el último, limitando de este modo la debida corrección. Aunque hay un truco para poder modificar al menos el segundo nivel, puesto que el primero es tan somero que se mantiene igual, consiste en borrar la última mención de cualquiera de los conceptos del tercer nivel para que el programa por defecto nos remita al segundo, pudiendo de esta forma modificar los conceptos. Pero también este proceso tiene un inconveniente, pues si queremos añadir elementos de tercer nivel pertenecientes a los que acabamos de incluir en el segundo, no se visualizaran en el tercero sino directamente en el segundo bajo su jerárquico.

Respecto a la CDU, mencionar también la importancia de no sobrecargar las signaturas con una ristra interminable de números, pues sólo conlleva confusión y rechazo, por eso es aconsejable no consignar más de tres dígitos acompañados de las tres primeras letras del apellido del autor y las tres primeras del título. Así de esta forma vamos creando además centros de interés, puesto que la ubicación física de los documentos reunirán toda la obra realizada por un mismo autor (si se encuadra en la misma temática). Mi experiencia con el Abies se ubica en dos Centros de Profesorado, por lo que el 70% de los documentos se refieren a educación, lo que obliga a determinar más niveles jerárquicos para el número 37 correspondiente a dicha categoría.

En cuanto al nivel de catalogación adecuado, decir que no hay una pauta universal para ello, el programa está diseñado para aceptar hasta el más completo, pero lo normal es consignar los datos más importantes, al menos en una primera pasada, para así poder contar con los documentos lo antes posible, puesto que siempre queda la opción de poder completar los asientos con más datos de forma progresiva. Lo aconsejable sería un punto intermedio entre el 1º y 2º nivel, aunque siempre queda a discreción del bibliotecario, y por supuesto a las necesidades informativas de los usuarios.

Son extremadamente importantes los encabezamientos de materia, en tanto que el 95% de las consultas que se realizan

son de alguna materia e incluso asignatura concreta. Por ello es vital la consignación de los encabezamientos de materia correspondientes, así como la inclusión de la categoría correspondiente del apartado «*Aplicaciones Pedagógicas*», que ofrece un completo compendio de los niveles educativos y de los currícula de cada uno, facilitando a un bibliotecario en principio ajeno al tema docente, la ubicación correcta del documento en el ciclo y asignatura correspondiente.

Dicho apartado puede ser también empleado para la consignación de la ubicación de los documentos en tanto que el apartado dedicado a la signatura, sólo tiene tres campos: código de CDU, autoría y título. Por lo que es imposible consignar el código de aquellos documentos que se encuentran fuera de la sala de consulta, como les puede suceder a los fondos pertenecientes a los distintos departamentos, seminarios, asesorías, despachos, etc. En el apartado de Aplicaciones Pedagógicas, se puede codificar la situación de dichos documentos, sirva como ejemplo: Asesoría de Infantil, Seminario de Idiomas, Dirección...

Lo aconsejable es estipular unos criterios mínimos de control, antes de empezar con la introducción de datos. Sirvan como ejemplos los siguientes interrogantes:

- **¿Qué hacer con la segunda mención de autor?**
Siempre que en la obra así aparezca reflejado debe tenerse en cuenta dicha mención, ya sea un coautor literario, ilustrador, etc. Dentro del programa hay dos cuadros, uno para el autor principal y el de más abajo, para el resto de autores, es en este segundo apartado donde conviene ubicar la segunda mención de autor, siempre acompañada por la función que desempeñe el individuo, en el manual de aplicación de la ayuda se puede consultar una breve lista de las principales funciones que se pueden dar en los documentos. Aunque no menciona la de coautor, que se consignaría como COAUT, según se estipula en las Reglas de Catalogación del Ministerio.
- **¿Cómo introducir el artículo inicial de título, al principio o al final precedido de coma?**
Aunque es cierto que las normas especifican que los artículos deben ir al final del título precedidos por una

coma, dicha consideración no es del todo clara para los más jóvenes usuarios de la biblioteca por lo que no supone una gran falta introducir el título tal cual aparece en el documento a fin de facilitar la consulta a los usuarios, aunque en cualquier caso, lo reglamentario es atenerse a las normas.

- **¿Cómo desarrollar las iniciales del centro editor del tipo C.P, S.P., G.G.TT., o CEP (Colegio Público, Seminario Permanente, Grupos de Trabajo y Centros de Profesorado, respectivamente), tan corrientes en una biblioteca escolar?**

Siempre del modo más completo posible, aunque ello obliga a tener la misma consideración con todos los documentos, pero es importante que no se introduzcan siglas, ni abreviaturas a menos que estén popularizadas como el ejemplo de UNESCO, pues al tener distintos criterios sobre distintos documentos, la base de datos empezará a sufrir incoherencia lo que nos supondría ruido o silencio informativo según fuera el caso.

- **¿Se puede introducir en minúscula la primera palabra del título cuando éste suponga entrada principal?**

La introducción de la primera palabra del título cuando éste suponga entrada principal se basa en el formato ISBD, pero el formato de visualización de los datos del programa sólo tiene la ISBD como una alternativa de presentación, por lo que no es tan necesario que se siga la pauta a rajatabla, pudiendo obviarla para facilitar la comprensión de los usuarios, que por regla general no suelen entender porqué la primera palabra está en mayúscula y las demás no.

- **¿Cada cuánto tiempo es aconsejable hacer copias de seguridad?**

Un intervalo de tiempo prudencial sería cada semana, pero puesto que la copia de seguridad sólo ocupa algunos disquetes (para hacernos una idea un disquete por cada 1000 registros), se podrían hacer diariamente o al menos cada 2 ó 3 días, de este modo evitamos perder registros y horas de trabajo si hay un corte de

luz o cualquier eventualidad en el suministro eléctrico. Aunque siempre dependerá del volumen de la base de datos, del número de personal trabajando, etc.

- **¿Es conveniente introducir los manuales o libros de textos?**

En un principio puede suponer una pérdida de tiempo puesto que dichos documentos son renovados prácticamente cada año, y su aportación formativa e informativa no compensa las horas de trabajo que requieren, si además tenemos en cuenta que en el depósito que acompaña a la aplicación, y desde donde se recuperan los registros, no se han introducido datos sobre esta tipología de documentos. Aunque de cualquier forma, siempre se puede llevar un control al margen del programa, tipo boletín con todos los documentos con los que cuenta el centro (siempre que estén actualizados).

- **Hay varios ejemplares de un mismo documento, ¿hasta cuántos se pueden introducir?**

Nos referimos a lotes de ejemplares, normalmente fruto de las donaciones de las editoriales o incluso producciones propias y de los que se suelen conservar muchos ejemplares. Lo prudente es de 2 a 3, en caso de ser unos documentos muy requeridos por los usuarios, en caso contrario no más de 2, pues al igual que en el caso de los libros de textos, se tarda más en registrar que la compensación informativa que nos ofrecen.

- **¿Es necesario introducir toda la relación jerárquica de entidades en la mención de edición?**

Aunque las Reglas de Catalogación así lo estipulan, no es estrictamente necesario, siempre y cuando la entidad subordinada sea identificada en función de su más absoluta jerárquica.

- **¿El programa está diseñado para controlar las autoridades?**

No, de hecho nos puede ocurrir que tengamos el mismo individuo recogido en el campo autor y otros autores de forma simultánea para un mismo documento.

El programa no contempla la posibilidad de invalidar o mostrar una pantalla de alarma cuando esto sucede, por lo que es importante que se tenga la máxima atención en la asignación de autoridades.

- **¿Cómo se consignan los géneros literarios, según la CDU o según las iniciales N, T, P, B?**

Aunque la CDU contempla en su apartado 8 dedicado a Literatura y Lingüística, todos los géneros literarios, es casi aconsejable que se codifiquen con las siglas utilizadas mayoritariamente en las bibliotecas públicas (N novela, P poesía, T teatro, B biografía) puesto que suelen ser más aclaratorias y fáciles de manejar.

- **¿Se pueden exportar los datos a otro programa para imprimir un libro de registro más completo?**

De hecho la universalidad de su formato de datos permite que se puedan pasar a cualquier programa compatible y hacer todo tipo de consultas, formularios, estadísticas o listados, como por ejemplo con Access de Microsoft, dBase, etc.

- **¿Se pueden introducir las cifras del inicio del título tal y como vienen?**

Lo aconsejable es que se transcriban a letra para así poder recuperar la información de forma más directa, puesto que ante la duda siempre es conveniente unificar criterios y no emplear cifras al inicio de campo.

- **¿Se pueden recuperar registros desde la aplicación?**

Por supuesto, la aplicación viene acompañada por un disco de depósito con aproximadamente 295.000 registros, aportados por entidades tan variadas con bibliotecas escolares, la biblioteca de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, etc. En ella se podrá recuperar casi el 85% del total de documentos. Además contamos con la posibilidad de importar registros desde otros lugares como los ya mencionados: Biblioteca Nacional, Bibliotecas Públicas del Estado o Rebeca, puesto que comparten el mismo protocolo de datos.

Una de las consecuencias lógicas esperadas es que la comunidad de bibliotecarios y documentalistas, conociera el programa y se lanzara en su busca, por todo ello se propone que se redacten propuestas concretas y se presenten a los muchos centros escolares. Sólo así se podrán introducir muchos colegas en dichos centros, personalmente esa fue mi reacción hace casi tres años en un Centro de Formación Profesional. Aquella colaboración me aportó experiencia y al menos sirvió para que los responsables del centro se concienciaran sobre la importancia de la biblioteca para el desarrollo curricular de sus alumnos y docentes.

Por todo ello es importante que se aproveche este momento, en el que los centros escolares cuentan por fin con una herramienta útil y versátil para el desarrollo y gestión de sus unidades de información, máxime cuando la entidad creadora es la Administración Pública, que hasta ahora no se había preocupado de ellos. Es más que evidente el filón laboral y profesional que los bibliotecarios y documentalistas tenemos con este programa, puesto que ofrece muchos servicios para un coste cero en software.

A partir de aquí debemos empezar a motivar a los responsables de estos centros sobre la fantástica repercusión que esta aplicación, unida a una adecuada planificación, implementación y gestión puede suponerles.

Aunque también hay que tener en cuenta que muchos de estos centros no disponen de los recursos necesarios, ya no para costear el programa (que es gratuito), sino para afrontar el salario de un bibliotecario, pues además de que sus presupuestos suelen ser muy justos, se suma además el inconveniente de la justificación fiscal, y es que por normal general los bibliotecarios no suelen emitir factura por sus servicios. Una solución a este inconveniente es que el interesado se acoja al Régimen Especial de Autónomos, donde existe una categoría profesional dedicada a Bibliotecas y Archivos, al menos posibilita que el interesado pueda justificar su trabajo, en condiciones similares a otros gremios como informáticos, electricistas o carpinteros.

Otra posibilidad se resume en que sean los Centros de Profesorado los responsables de mantener al personal bibliotecario necesario para que lleven a cabo la automatización de los cen-

tros docentes que dependen de ellos. De esta forma, éstos (ya por sí mismos escasos de recursos) puedan canalizar sus esfuerzos en actividades paralelas a dicha automatización. Desde el punto de vista profesional es más conveniente para el bibliotecario esta opción, en tanto que no sólo trabaja en un centro sino en varios a la vez, economizando recursos, esfuerzo y tiempo. Mientras se va haciendo un hueco en el curriculum del centro.

Información de interés

Una de las preguntas más frecuentes que los docentes suelen hacer es ¿dónde se puede conseguir el programa?, pues bien tiene una página web creada por el PNTIC para recoger toda la información relativa al mismo, en esa página se puede encontrar el impreso de solicitud. La dirección de esa página web es:

<http://www.pntic.mec.es/formacion/abies.htm>

o también:

<http://www.formacion.pntic.mec.es/Presentacion/materiales/otrosmat/abies/abies.htm>

también lo podemos encontrar en las siguientes:

<http://formacion.pntic.es/Presentacion/materiales/otrosmat/abies/impresoabies.htm>

<http://www.pntic.es/formacion/impresoabies.htm>

En la dirección principal de la aplicación, también se pueden encontrar todos los **programas auxiliares** que han sido creados para la mejora de la aplicación, igualmente existe un archivo dedicado a las **preguntas más frecuentes**, donde se tratan cuestiones más concretas, por ejemplo cómo conectar el lector de código de barras, o qué hacer cuando aparecen mensajes de error, etc. Dicho archivo ha sido recopilado por los responsables del programa, en respuesta a muchas dudas que se han sido presentando sobre el mismo, pero que por lo extenso que resulta no ha sido posible mostrarlo en este escrito.

Además de estas direcciones, hay un pequeño manual de aplicación en la red realizado por el gobierno balear sobre Abies escrito en catalán que nos muestra muchas pantallas de ayuda, para quién desee consultarlo ésta es la dirección:

<http://www.caib.es/govern/conselleries/educacio/dginnova/CPR/cpreivissa/Abies.htm>

Las direcciones de Internet para los centros productores de registros bibliográficos y que nos pueden ayudar la catalogación de los documentos son:

Biblioteca Nacional

<http://bne.es>

Bibliotecas Públicas del Estado

<http://www.mcu.es/bpe/bpe.html>

Rebeca

<http://www.mcu.es/REBECA/>

Y la dirección del Programa de Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación es la siguiente:

<http://www.pntic.mec.es>

Bibliografía

- ACEBES DURÁN, Luis [et al]. «TENTO, una nueva solución para bibliotecas medianas y pequeñas: la necesidad de utilizar en programas de gestión bibliotecaria las facilidades de los interfaces gráficos y el acceso abierto a bases de datos». En: *Actas de IX Jornadas Bibliotecaria de Andalucía*. Granada: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1996.
- BARÓ, M. y MAÑÀ, T. *Formarse para informarse*. Madrid: Celeste/MEC, 1996.
- CLASIFICACIÓN Decimal Universal. Madrid: AENOR, 1995.
- CLAYTON, Marlene. *Gestión automatizada de bibliotecas*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991.
- GRUPO DE DEBATE DE BIBLIOTECAS ESCOLARES (SALAMANCA). «Necesidad de compromiso». En: *CLIJ, cuadernos de literatura infantil y juvenil*, nº92, (marzo 1997).
- ILLESCAS NÚÑEZ, M^a Jesús. «La planificación de la automatización (I y II)». En: *Educación y Biblioteca*, 44 y 45, Febrero-Marzo 1994.
- LISTA de encabezamientos de materia para las bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Cultura, 1986
- Manual de aplicación de Abies 1.1c* (sacado por impresora desde el mismo programa).
- McILWAINE, I.C. *Guía para el uso de la CDU*. Madrid: AENOR, 1994.
- MOSCOSO Purificación, RÍOS GARCÍA, Yolanda. *El estado actual de las nuevas tecnologías de la información en las bibliotecas y su impacto sobre el funcionamiento bibliotecario, puesta al día*. Madrid: FESABID, 1992.
- OSORO ITURBE, Kepa (coord.). *La biblioteca escolar un derecho irrenunciable*. Madrid: Asociación Española de Amigos del Libro Infantil y Juvenil, 1998.
- REGLAS de catalogación. Madrid: Ministerio de Cultura, 1995.
- SALABERRIA, Ramón. *Bibliotecas Públicas y bibliotecas escolares: una colaboración imprescindible*. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, 1997
- SVINICKI, M.D. Y SCHWARTZ, B. A.. *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas. Aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1995.

Autoaprendizaje: otra vuelta de tuerca en la formación de usuarios

Arantza de la Torre Bustamante

Universidad de Mondragón. Fac. de C.C. Empresariales
Correo Electrónico: atorre@cteo.muni.es

¿Cómo afrontan los profesionales de las bibliotecas la formación de usuarios no presenciales?... Sin lugar a dudas, la introducción de las Nuevas Tecnologías de la Información ha supuesto un enorme cambio en la forma en que los usuarios se acercan a la Biblioteca Universitaria. La posibilidad de acceder a la biblioteca y sus servicios a través de medios poco convencionales, como Internet, se ha traducido, entre otros aspectos, en un aumento del número de usuarios no presenciales. Este hecho, ha llevado a los profesionales a replantearse sus estrategias de Formación de Usuarios y a utilizar las mismas tecnologías para crear materiales que les permitan «autoformarse» en las técnicas de búsqueda y recuperación de la información.

Palabras clave: *Formación de Usuarios, Nuevas Tecnologías, Formación no presencial.*

Al igual que la Universidad, las Bibliotecas Universitarias también se han visto afectadas por la introducción de las Nuevas Tecnologías de la Información, tanto en su trabajo diario, como en la manera en que los usuarios se relacionan con ellas. Así, ordenadores, CD-ROMs, vídeos, correo electrónico, Internet, etc., son elementos cada vez más afianzados en nuestro trabajo.

Varios son los aspectos en los que esta introducción se hace notar. Por una parte, ha supuesto una mayor rapidez y facilidad en los procesos técnicos y un mayor número de posibilida-

Resumen

Introducción

**Vídeo.
El proyecto de
Formación de
Usuarios de la
Facultad de
Ciencias
Empresariales de
la Universidad de
Extremadura**

des en cuanto a servicios. Por otra, ha supuesto un enorme aumento en el volumen de información de que disponemos, ya que si antes, en la mayoría de los casos, tan sólo podíamos contar con las fuentes de información presentes físicamente en la biblioteca, hoy en día, el número de fuentes de información a las que podemos acceder se ha multiplicado, y por lo tanto, el volumen de información disponible también.

Como vemos, las nuevas tecnologías permiten que los usuarios de las bibliotecas tengan a su alcance un número cada vez mayor de recursos de información, pero al mismo tiempo, esas tecnologías les permiten ser cada vez más autosuficientes y depender menos del contacto «físico» con la Universidad y sus servicios, incluida la biblioteca. Este hecho, supone un verdadero cambio en el modo en que los usuarios se relacionan con ésta, ya que se les da la oportunidad de acercarse a la biblioteca y sus servicios de manera «no presencial», a través de Internet, correo electrónico, etc.

Más servicios, mayor volumen de información, nuevas formas de relación con los usuarios... Es indudable que las Nuevas Tecnologías de la Información nos obligan a plantearnos la necesidad de formar a nuestros usuarios para que puedan aprovechar al máximo los recursos que la biblioteca les ofrece, sin embargo, también nos dan la posibilidad de desarrollar estrategias y herramientas que extiendan la formación de usuarios más allá de las sesiones presenciales, llegando a aquellos usuarios que no pueden asistir a éstas, e incluso a aquéllos que, por las características de sus estudios, no acuden regularmente a la universidad, es decir, los usuarios «no presenciales».

Los profesionales son conscientes de las posibilidades que la técnica les ofrece y ya han comenzado a diseñar herramientas que permiten el «autoaprendizaje» de técnicas de búsqueda y recuperación de información. Veamos ahora algunos ejemplos.

Aunque este proyecto se llevó a cabo hace unos años, (se puso en marcha durante el curso 94/95), la iniciativa de usar el vídeo para la Formación de Usuarios nos parece muy interesante como ejemplo de la aplicación de medios audiovisuales para hacer más extensa y atractiva la Formación de Usuarios en la Biblioteca.

Siendo conscientes de lo poco que generalmente les gusta a nuestros usuarios leer guías o folletos informativos, se pensó que utilizando medios audiovisuales se iba a captar esa atención que generalmente se escapaba. No en vano se dice que una imagen vale más que mil palabras...Ante esta situación, se optó por el vídeo como medio de difusión, ya que se trata de un soporte accesible y muy manejable, además de mucho más económico que otros soportes multimedia.

Con una duración de 20 minutos, la grabación pretendía dos objetivos. Por un lado, mostrar la organización y servicios ofrecidos por la biblioteca, y por otro, dar respuesta a aquellas preguntas más frecuentes de los usuarios en cuanto a estos temas recogidas a lo largo del tiempo por el personal.

Para ello, se elaboró un guión dividido en secuencias y planos en el que un usuario invisible y una voz en off van mostrando los siguientes aspectos:

- Ubicación física de la Biblioteca y sus espacios.
- Normas de acceso a la biblioteca y recomendaciones de uso.
- Explicación somera sobre el sistema de clasificación.
- Explicación sobre el uso del fichero manual, incluyendo varios procesos-tipo de búsqueda, así como la localización de los libros en los estantes.
- Explicación sobre el proceso de préstamo.
- Información sobre publicaciones periódicas (que incluye desde el catálogo de publicaciones periódicas de la biblioteca, hasta como consultar bases de datos).
- Servicios ofrecidos por la biblioteca (boletines de sumarios, préstamo interbibliotecario, bases de datos, etc.).

Una vez finalizada la grabación, la cinta se sometió a un proceso de montaje, rotulación y sonorización. Quizás sea esta parte la más complicada para una biblioteca, ya que no son tareas que pueda realizar por si misma, pero siempre se puede solicitar la ayuda de los departamentos de audiovisuales, nuevas tecnologías, etc., existentes en la universidad, que seguro dispondrán de los aparatos adecuados para llevarlo a cabo. En su defecto, puede contratarse a una compañía especializada para esta tarea.

Sea cual sea el caso, el resultado de la experiencia fue realmente bueno, ya que se destaca la capacidad de impacto de las imágenes en los alumnos. El vídeo fue mostrado en sesiones presenciales a los alumnos de primer curso y se pudo constatar un aumento en la afluencia de alumnos de ese curso, que anteriormente se mostraban más reacios a acercarse a la biblioteca y sobre todo, una mayor autonomía en la utilización del fichero y en la calidad de las consultas realizadas.

Este sistema no es actualmente utilizado, ya que tras la reestructuración de la Facultad y de la propia biblioteca, y ante la necesidad de grabar un nuevo vídeo, los responsables de Formación de Usuarios decidieron utilizar un nuevo soporte, Internet, para realizar la Formación de Usuarios de manera no presencial. Sin embargo, destacan las ventajas de la utilización de un medio como el vídeo, ya que se trata de un soporte relativamente barato, que puede ser utilizado durante varios años, sin más costes que la posible actualización de datos y que además, permite su presentación tanto en sesiones presenciales como de manera autónoma, es decir, puede ser accesible para cualquier usuario que tenga un reproductor de vídeo en su casa.

Puede achacarse a esta experiencia el estar muy centrada en los propios recursos de la biblioteca y ahondar poco en la recuperación de la información fuera de sus propias fuentes, pero en realidad, la complejidad de los contenidos del vídeo puede variar según las necesidades de formación de cada biblioteca y será el personal de cada una el que decida cuáles deben ser los contenidos de estas sesiones audiovisuales.

Quizás el vídeo ha quedado relegado como soporte ante la aparición de otros medios que ofertan muchas más posibilidades, como puede ser Internet, sin embargo, es un medio accesible para muchos y según los responsables de esta experiencia, muy recomendable.

CD-ROM. Sirio Multimedia

Sirio Multimedia es un proyecto que surgió entre finales de 1996 y principios de 1997 en la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Valencia, con idea de desarrollar un tutorial, en soporte CD-ROM, que facilitara al usuario de la biblioteca los conocimientos necesarios para la búsqueda y recuperación de información a partir de bases de datos bibliográficas informatizadas.

El producto tiene como objetivo que el usuario conozca y comprenda los conceptos básicos y la terminología utilizados en la recuperación de información, así como el proceso completo de una búsqueda, de manera que una vez finalizado el tutorial, sea capaz de buscar y recuperar información de una manera exhaustiva y precisa.

Para conseguir este objetivo, el producto se divide en tres partes:

- Conceptos básicos.
- Recursos sintácticos.
- El proceso de búsqueda.

El contenido puede visionarse de manera secuencial, (unos 45 minutos, aprox.), o bien de manera hipertextual, ya que desde la mayoría de los términos señalados puede accederse a las explicaciones sobre ese mismo término o términos relacionados y a las demostraciones que lo acompañan.

El programa permite además al usuario acceder en todo momento a la información contenida en el CD-ROM a través de:

- *Índice alfabético*: permite encontrar cualquier término y conectar con la ventana en la que se da la explicación sobre él.
- *Historial*: permite ver una lista con todas las ventanas visitadas por el usuario durante la sesión, lo que permite volver a cualquier punto visitado anteriormente y que nos haya interesado.
- *Árbol*: permite ver los términos ordenados en el modo en que el propio programa aconseja su visionado y así, conocer los términos relacionados con el que estamos consultando.

La presentación es atractiva y puede seguirse o bien de manera textual, con un comentario en off, o de manera audiovisual, con animaciones y rótulos textuales que aparecen a medida que la voz en off nos describe los contenidos de cada sección.

Además de las explicaciones teóricas, se incluyen simulaciones de búsquedas en varias bases de datos, lo que facilita que el usuario vea ejemplos reales de los contenidos que está

aprendiendo y se familiarice con las interfaces de las bases de datos de las que va a poder recuperar información.

Por último, el producto presenta un esquema que recoge el proceso completo de búsqueda y recuperación de información que permite al usuario tener una vista general de todo el proceso, lo que va a ayudarle a comprender mejor el resto de los conceptos y la relación que hay entre ellos.

Dos son los inconvenientes que se pueden achacar a este producto. Por una parte su edad, es decir, el producto se ha quedado un poco anticuado, sobre todo si lo comparamos con los últimos avances de la producción multimedia, aunque no por ello su contenido haya perdido ninguna validez y por otra, el hecho de que el producto esté diseñado desde un punto de vista quizás demasiado «profesional», resultando, a veces, un tanto árido para el usuario no iniciado.

En cualquier caso, el producto sigue siendo muy válido y hay que destacar el hecho de que sea uno de los poquísimos ejemplos de este tipo de tutoriales en CD-ROM. En la era de Internet parece que los CD-ROMs pierden espacio cada día, sin embargo es importante recordar que este soporte no necesita de una conexión a la red para ser utilizado, lo que lo hace válido para usuarios que no tengan la posibilidad de conectarse a Internet desde sus ordenadores y por otra parte, sigue cumpliendo muy bien su misión de aligerar el trabajo de los profesionales al ofrecer una posibilidad de formación a aquellos usuarios que por diferentes circunstancias no han podido asistir a las sesiones presenciales de Formación de Usuarios organizadas por su Biblioteca.

Internet. El proyecto INTO INFO

Into Info es un Proyecto de Bibliotecas de la Unión Europea en el que participa la Biblioteca de Física i Química de la Universidad de Barcelona dirigido a la educación y formación en el empleo de recursos de información. La primera fase del proyecto comenzó en 1994, con una duración de tres años, comenzando la segunda fase en 1997, siendo ésta la que sigue en marcha.

El principal objetivo de Into Info, como decíamos anteriormente, es la producción de un nuevo modelo de cursos multilingües, (Inglés, francés y español), de autoaprendizaje

en la selección y empleo de herramientas y recursos de información. Estos cursos se basan en la utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y se distribuyen a través de redes académicas. Por el momento, las áreas de actuación son científicas, en especial: Física y química, Ingeniería eléctrica e Ingeniería electrónica.

Los cursos son accesibles a través de la Web y se dividen en varios módulos, accesibles independientemente y con múltiples links que permiten acceder directamente a los recursos de información que se presentan.

Los principales módulos que presenta la herramienta son:

- *Rutas de acceso:* Este modulo da pautas para buscar información según las necesidades de cada usuario. Éstas abarcan desde aprender a usar los recursos de su propia biblioteca, a la búsqueda de datos, el manejo de los resultados de la búsqueda, etc.
- *Fuentes de información:* Cómo encontrar diferentes fuentes de información. (Primarias o secundarias).
- *Curso de búsqueda de información:* Curso que mediante un mapa de hiperlinks permite conocer los distintos canales mediante los que se distribuye la información científica, tener una visión global del proceso de búsqueda de información, aprender cómo se realizan búsquedas en línea, y ver todo el proceso a través de demostraciones y ejercicios.
- *Estudio sobre la comunicación en ciencia y tecnología:* Este estudio nos habla de aspectos relacionados con la comunicación científica, desde el desarrollo histórico de las comunicaciones académicas hasta el futuro de las publicaciones científicas. Incluye también un glosario de términos relacionados con las bibliotecas, Internet, abreviaturas y acrónimos.
- *Índice A-Z del programa:* Se incluye un índice con links que llevan a cualquiera de las páginas dentro del programa, lo que resulta de gran utilidad.

Además de esto módulos específicos sobre la búsqueda y recuperación de información, el curso incluye recursos sobre Internet:

- *Cómo encontrar información en Internet:* Este módulo nos describe la organización de la red, descripción de motores de búsqueda, links a cursos sobre Internet, e incluso links a páginas en las que se nos muestra cómo hacer páginas Web.
- Por otro lado, se incluyen *links de información general:* noticias, material de referencia, viajes y turismo, historia y tecnología, música, etc.

El programa está estructurado en tres niveles, de manera que se puede acceder a él y seguirlo dependiendo de las necesidades de cada usuario. Por ese motivo, es igual de útil para estudiantes, investigadores, profesores e incluso técnicos bibliotecarios o especialistas en tecnologías de la información, ya que van a encontrar módulos y recursos para cubrir las necesidades que pudiera tener cualquiera de estos grupos. Asimismo, por el hecho de mantenerse permanentemente actualizado, resulta especialmente útil para bibliotecarios o personal investigador que quiera mantenerse al día.

Por el momento, y en parte debido a sus propias características como proyecto a escala europeo, el programa es accesible solamente a través de licencias de campus, que dan derecho a mantenimiento y asistencia. Pese a ello, son más de 30 universidades en todo el mundo las que lo ponen al alcance de sus usuarios.

La única pega que puede ponerse al proyecto es la excesiva especialización temática, pero es comprensible si tenemos en cuenta el inmenso trabajo que conlleva el compilar, organizar y hacer accesibles tantos recursos de información. En cualquier caso, las técnicas para la búsqueda y recuperación de información son aplicables a cualquier otra temática y no se niega la posibilidad de que se incluyan más áreas temáticas en el futuro.

Como iniciativa, el proyecto INTO INFO es altamente considerable, al poner de relevancia la importancia no sólo de disponer de mucha información, sino de saber cómo obtenerla, cómo manejarla de una forma eficiente y sobre todo, cómo aplicar un cierto criterio de calidad sobre la información obtenida.

Internet se ha convertido sin duda en el instrumento de nuestros días. Es una herramienta que ha demostrado sus múltiples utilidades, y que, como no, es utilizado por los profesionales de las bibliotecas para la Formación de Usuarios.

Aunque la biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid no plantea la formación de sus usuarios directamente en la página Web, si que ha creado una serie de recursos, recogidos en la *Guía de la Biblioteca Universitaria*, para que el usuario que no acuda de forma presencial a las sesiones de Formación de Usuarios adquiera los conocimientos que le permitan sacar el mayor partido posible de la Biblioteca y sus servicios, así como adquirir los conocimientos básicos acerca de cómo buscar y recuperar la información que necesita.

Los diferentes apartados de la guía permiten acceder a información sobre:

- *La biblioteca ofrece...* Mediante iconos de atractivo diseño, el usuario tiene acceso a una explicación sobre los diferentes servicios ofrecidos por la biblioteca: lectura en sala, consulta de publicaciones periódicas o de otros materiales, centros de documentación especializados, etc. Cada icono da paso a una página explicativa en la que se da todo tipo de detalles sobre el servicio, comenzando por la localización física del mismo y la posibilidad de acceder a los planos de la biblioteca para tener una visión de conjunto que permita localizar los servicios lo más rápidamente posible. Además, cada página incluye enlaces a otros puntos de la guía relacionados con el apartado que estamos visitando, lo que permite tener una visión de conjunto de los servicios ofrecidos.
- *Algunas preguntas frecuentes.* En este apartado, se recogen las preguntas más frecuentes de los usuarios sobre la biblioteca y sus servicios. Estas preguntas son un recurso muy utilizado en la Formación de Usuarios, ya que en la mayor parte de los casos, estas cuestiones suelen ser las que dan la pista al personal de la biblioteca sobre cuáles son los puntos sobre los que se necesita mayor formación, cuáles son los servicios menos

**Internet.
Formación de
Usuarios a través
de páginas Web.
La página web
de la Biblioteca
de la Universidad
Carlos III de
Madrid**

conocidos, o cuáles producen mayor confusión en el usuario. Por otra parte, es un recurso muy apreciado por los usuarios ya que en ellas van a encontrar respuestas directas a problemas concretos sin tener que recurrir directamente al personal bibliotecario o a explicaciones más extensas.

- *Cómo usar el préstamo.* Encontramos también información sobre cómo utilizar el servicio de préstamo, especificando el tipo de material, el número de ejemplares que pueden ser obtenidos en préstamo, el plazo de dicho préstamo, etc., correspondiente a cada tipo de usuario. Asimismo, se da una breve explicación sobre el sistema de reserva de ejemplares.
- *Recorrido por la biblioteca.* Junto a los servicios y las preguntas más frecuentes, la guía incluye también un recorrido por las distintas bibliotecas que componen el servicio bibliotecario de la Universidad, incluyendo los datos fundamentales sobre cada uno de los puntos de servicio, como son la dirección, forma de contacto, horario, etc. Y sobre todo, detallados planos de cada una de las bibliotecas, para que el usuario pueda orientarse en todo momento.
- *Si busca información...*, En este apartado, se ofrece al usuario una descripción de cuáles son las principales herramientas con que cuenta para encontrar la información que necesita, además de ejemplos y explicaciones de cómo utilizarlos.

La guía ofrece información sobre cómo buscar información a través de diferentes medios: Internet, Bases de datos, el OPAC del catálogo de la biblioteca e incluso, las propias estanterías. En todos los casos, se ofrece una breve descripción de cada una de las herramientas, así como una explicación de cómo hacer la búsqueda de información a través de diferentes ejemplos, presentados de una manera sencilla y gráfica, lo que permite una mejor y más rápida comprensión por parte del usuario. Además, incluye una explicación sobre la CDU y, en definitiva, los sistemas de clasificación, para facilitar al usuario la localización de los materiales que buscan.

Si mediante los apartados anteriores se cumplían las funciones de información y orientación con que ha de contar todo plan de formación, con este apartado se va más allá, al adentrarse en la variante educativa de la Formación de Usuarios, ya que ésta no trata tan sólo de informar al usuario sobre lo que la biblioteca le ofrece, sino formarle, de manera que saque de estos recursos el mayor partido posible y sea, a su vez, capaz de sacar partido de cualquier otro recurso que quiera utilizar.

Si bien la Formación de Usuarios como tal se plantea a través de sesiones presenciales, la guía de la biblioteca puede ser considerada un elemento más de la Formación de Usuarios, al ofrecer de manera amena y atractiva, la información y la formación básica que el usuario requiere para conocer la biblioteca y sus servicios y sacar el máximo partido de ellos.

Con la creación de la Universidad Oberta de Cataluña, hemos asistido al nacimiento de la primera universidad virtual en España, es decir, a la posibilidad para muchos alumnos de cursar sus estudios universitarios de manera no presencial, utilizando las Nuevas Tecnologías de la Información, como son Internet o el correo electrónico. Al estar planteada como una universidad que permite a sus alumnos la realización de sus estudios de manera no presencial, se ha establecido desde un primer momento la necesidad de ofrecer a sus usuarios todos sus servicios de la misma manera, así, los alumnos de las distintas facultades de la UOC pueden acceder desde sus casas a la Biblioteca de la Facultad, e incluso consultar la documentación que en ella se deposita.

Aunque se ofrece a los alumnos la posibilidad de asistir a sesiones presenciales de Formación de Usuarios, las características en el modo de enseñanza y en la forma en que los alumnos se relacionan con la universidad y sus servicios, han llevado a los profesionales de la Biblioteca a plantear la Formación de sus Usuarios de manera que pueda accederse a ella sin tener que desplazarse hasta la universidad, al igual que se accede al resto de los servicios. Así, los materiales diseñados para llevar a cabo dicha formación, son accesibles a través de Internet, de manera que el alumno pueda «autoformarse» en la búsqueda, recuperación y manejo de la información de que dispone.

**Universidad
virtual, biblioteca
virtual,
formación
virtual. El caso de
la Formación de
Usuarios en la
Biblioteca de la
Universidad
Oberta de
Cataluña (UOC)**

Para este fin, se siguen dos pautas. Por una parte, todos los alumnos matriculados en la universidad deben seguir un curso denominado «Multimedia», en el que se les enseña, sobre todo, a desenvolverse en el manejo de las nuevas tecnologías necesarias para aprovechar al máximo sus estudios. De este modo, cuando un usuario se acerca a la biblioteca desde el PC de su casa, ya está familiarizado con los soportes en que va a poder encontrar la información, y por lo tanto, no va a sentirse confundido ante ellos.

Por otra parte, y de una manera más específica, el personal de la biblioteca ha desarrollado una serie de manuales, accesibles desde la página Web de la biblioteca, en los que el alumno va a encontrar la información que requiere para conocer la biblioteca, los servicios que ofrece, dónde encontrar la información que necesita, y sobre todo, cómo recuperar esa información de la manera más efectiva posible. Estos manuales están acompañados de demostraciones off-line para un mejor aprovechamiento de lo enseñado.

Esta formación teórica se ve complementada además con el desarrollo de las Preguntas más frecuentes (Frequently Asked Questions (FAQ)), en las que se intenta dar una respuesta a cuestiones más personalizadas que puedan surgir de la utilización de los servicios.

En todo caso, la Formación de los Usuarios intenta ser lo más directa y personal posible, de manera que todos los usuarios de la biblioteca puedan ver sus cuestiones respondidas.

Conclusiones

En una sociedad como la nuestra, en la que la información y su gestión se están convirtiendo en la llave del éxito en muchos campos profesionales, las bibliotecas son conscientes de la importancia de ofrecer a sus usuarios nuevos, cada vez mejores servicios, pero también de la necesidad de formar profesionales independientes capaces de acudir, por sí mismos, a las mejores fuentes y de manejar la información de la manera más eficiente posible.

En este contexto, la Formación de Usuarios traspasa los límites de la biblioteca y asistimos a un proceso en el que las bibliotecas comienzan a colaborar con otros departamentos de la universidad para introducir como asignatura las técnicas de

búsqueda y recuperación de información, incluso en especialidades poco relacionadas con el mundo de las bibliotecas o la documentación.

Sin embargo, y pese a lo visto anteriormente, las estrategias para el acercamiento de la formación a usuarios «no presenciales» son aún escasas, aunque crecen a medida que los profesionales se van dando cuenta de la necesidad de establecerlas, y sin duda, se establecerán como habituales en el futuro si las bibliotecas universitarias apuestan por la modernidad en este aspecto como lo están haciendo en otros muchos.

Bibliografía

- PÉREZ PULIDO, Margarita: «Formación de usuarios y universidad: modelos de aprendizaje del uso de la información en el ámbito universitario». *Educación y Biblioteca*, 1997, nº 84, p. 48-50
- FERRER GUTIÉRREZ, Ángeles: «Formación de usuarios: una experiencia en la universidad». *Educación y Biblioteca*, 1995, nº 58, p. 44-45.
- RIBES LLOPES, Inmaculada: «Sirio Multimedia». *Educación y Biblioteca*, 1997, nº84, p. 58.
- Universidad Politécnica de Valencia. Servicio de Documentación Científica. Biblioteca general. Sirio Multimedia (Sistemas de recuperación de la Información) [cd-rom]. Valencia: Universidad Politécnica. Servicio de publicaciones, 1996. 1 cd-rom. ISBN: 84-7721-399-2.
: «INTO INFO». *Educación y Biblioteca*, 1997, nº 84, p. 58-59.
- Universitat de Barcelona. Biblioteca de Física i Química [en línea]. Barcelona: Universidad de Barcelona, 1997- .» Projecte Into Info from EDUCATE Consortium» <<http://www.bib.ub.es/www3/3educa.htm>> [Consulta: 24 Febrero 2000]
- Biblioteca de la Universidad Carlos III [en línea]. Madrid: Universidad Carlos III, 1998- «Guía de la biblioteca universitaria» <<http://www.uc3m.es/uc3m/serv/BIB/guiabib.htm>> [Consulta: 1 Marzo 2000]
- Margarita Ceña <COSIALS@bupc.upc.es.> «Material de autoaprendizaje» [en línea]. En: IWETEL. 13 Sept. 1999. Lista de discusión. <iwetel@listserv.rediris.es> en el servidor <listserv@listserv.rediris.es>. Mensaje archivado en: <<http://listserv.rediris.es/archives/iwetel.html>> [Consulta: 14 Septiembre 1999]

ÍNDICES



Índice General

Presentación	7
Ponencia	
BLOQUE A	
EL ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LA INFORMACIÓN PRODUCIDA POR LA ADMINISTRACIÓN	
El acceso a la información, como instrumento para mejorar la sociedad ... <i>Juan Rodríguez Bouyssi</i>	11
Comunicaciones	
Información cartográfica sobre Andalucía	23
<i>Luis Barreiro</i>	
La administración sin papel: el documento electrónico al servicio de los ciudadanos	31
<i>José Luis Bonal Zazo</i>	
Museos andaluces en Internet: análisis de recursos y propuestas de mejora	41
<i>Rosario López de Prado</i>	
Accesibilidad documental y comunicación de documentos en España: marco legal vigente	53
<i>Eva María Noriega Migueles</i>	
Estudio de las bases normativas institucionales del Sistema de Infor- mación de la Unión Europea	69
<i>Rosario Osuna Alarcón</i>	
Indicadores de calidad y cartas de servicios en centros de documen- tación dependientes de la administración pública: El caso del Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid	85
<i>Emilio Sánchez Blanco y Marina Vianello Osti</i>	

Las páginas Web de las Comunidades Autónomas Españolas: un estudio de sus servicios y de sus estrategias de comunicación	103
<i>Emilio Sánchez Blanco y Marina Vianello Osti</i>	

Ponencia

BLOQUE B
BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS:
¿SON O NO SON PARTE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO?

Los servicios bibliotecarios. Tradición y Modernidad	119
<i>Ana Santos Aramburo</i>	

Comunicaciones

Bibliotecas «sin paredes»: construyendo las nuevas bibliotecas digitales virtuales	143
<i>Isidro F. Aguillo</i>	
La cadena documental en el tratamiento de la información audiovisual en los sistemas de información de las televisiones estatales	151
<i>Jorge Caldera Serrano y Felipe Zapico Alonso</i>	
Bibliotecas digitales, dominios cruzados y bases de datos distribuidas: un enfoque integrador	167
<i>Alejandro Delgado Gómez</i>	
Edición electrónica de revistas científicas: prueba piloto de digitalización de revistas científicas	177
<i>Elena Fernández e Isabel Fernández</i>	
Criterios para la gestión de recursos de apoyo a la investigación en una biblioteca especializada: diseño de una aplicación informática ...	183
<i>José Bernardo Fuentes Vao, Isabel Lara Díaz y Pilar Sastre Velasco</i>	
Nuevos sistemas de Acceso a la Información y de Referencia en bibliotecas: «La Biblioteca Responde»	191
<i>Francisco J. Martín Pertíñez y M^a Helena Rosales Vao</i>	
La entrada de los nuevos formatos de compresión digital en el mundo de la documentación	203
<i>Francisco José Martínez Domínguez y Piedad Garrido Picazo</i>	
Aspectos clave en la creación de un sitio web para utilidades de comercio electrónico: posibles aplicaciones en los proyectos de biblioteca digital	213
<i>José Ángel Martínez Usevo y Pablo Lara Navarro</i>	
Sai@Exe: Servicio de Alerta informativa para las Bibliotecas Universitarias Andaluzas	221
<i>José Navarrete Cortés y Fernando Navarra Cortés</i>	
Evaluación de calidad de catálogos mediante el uso test de suciedad ...	229
<i>M^a del Pilar Ortega de Lorenzo-Cáceres y José Luis Bonal Zazo</i>	
El acceso a bases de datos en red en la Biblioteca Universitaria de Almería	237
<i>José F. Pérez Sánchez</i>	

Posibilidades de la gestión de información de prensa en entornos digitales para bibliotecas	247
<i>Lucía Periago García, Juan Carlos García Gómez y José Luis González Olivares</i>	
Evaluación del servicio de obtención del documento de la biblioteca universitaria de Sevilla	263
<i>M^a Victoria Puy Moreno</i>	
Servicios de Información a Medida para una comunidad virtual	275
<i>Patricia Riera Bansaño</i>	
El acceso y difusión de las colecciones de fondo antiguo: entre la tradición y la modernidad	287
<i>M^a Helena Rosales Varo y Luis Villén Rueda</i>	
Biblioteca Universal <i>Versus</i> Biblioteca Limitada. Cultura Teórica <i>Versus</i> Cultura Posible	305
<i>Agustín Vivas Moreno</i>	

Ponencia

BLOQUE C

BIBLIOTECARIOS PARA UNA SOCIEDAD INFORMADA

El Puente Humano	315
<i>M^a Carmen Gómez Valera</i>	

Comunicaciones

Necesidad de profesionales de la información como intermediarios	335
<i>Pilar Alcón Jiménez</i>	
La formación de usuarios en las páginas web de las bibliotecas universitarias españolas: estado de la cuestión	345
<i>M^a Antonia Álvarez Álvarez, Isabel Lara Díaz y Pilar Sastre Velasco</i>	
La convergencia profesional a través de las normas técnicas: la aplicación de las normas bibliográficas para la redacción de encabezamientos de nombres de personas en los archivos	357
<i>Soledad Amaro Pacheco</i>	
Actividades de extensión cultural al servicio del sector editorial	371
<i>Antonio Tomás Bustamante Rodríguez, Alicia Padial León y M^a del Carmen de la Rosa Restoy</i>	
La escuela y las bibliotecas públicas, herramientas para toda la vida ..	379
<i>Manuela Nieto Pardo</i>	
Formación de usuarios: la experiencia en la Biblioteca de Arquitectura de la Universidad de Sevilla	393
<i>Elvira Ordóñez Cocovi</i>	
Formación de usuarios y biblioteca universitaria: otro planteamiento ..	411
<i>Cristóbal Pasadas Ureña</i>	
La formación de usuarios en una biblioteca virtual universitaria	425
<i>Ana Pérez Hidalgo y Maribel Méndez Martínez</i>	

Hacia una nueva formación de los profesionales del siglo XXI	435
<i>Carina Rey Martín</i>	
¿Qué es el ABIES I.I.c?	449
<i>Elvira Pilar Sobrino Gabella</i>	
Autoaprendizaje: otra vuelta de tuerca en la formación de usuarios	465
<i>Arunza de la Torre Bustamante</i>	

Índice de Autores

AGUILLO, Isidro F	143
ALCÓN JIMÉNEZ, Pilar	335
ÁLVAREZ ÁLVAREZ, M ^a Antonia	345
AMARO PACHECO, Soledad	357
BARREIRO, Luis	23
BONAL ZAZO, José Luis	31,229
BUSTAMANTE RODRIGUEZ, Antonio T.	371
CALDERA SERRANO, Jorge	151
DELGADO GÓMEZ, Alejandro	167
FERNÁNDEZ, Elena	177
FERNÁNDEZ, Isabel	177
FUENTES VAO, José Bernardo	183
GARCÍA GÓMEZ, Juan Carlos	247
GARRIDO PICAZO, Piedad	203
GÓMEZ VALERA, M ^a Carmen	315
GONZÁLEZ OLIVARES, José Luis	247
LARA DÍAZ, Isabel	183,345
LARA NAVARRO, Pablo	213
LOPEZ DE PRADO, Rosario	41
MARTÍN PERTÍÑEZ, Francisco José	191
MARTÍNEZ DOMÍNGUEZ, Francisco José	203
MARTÍNEZ USERO, José Ángel	213
MÉNDEZ MARTÍNEZ, Maribel	425
NAVARRETE CORTÉS, Fernando	221
NAVARRETE CORTÉS, José	221
NIETO PARDO, Manuela	379

NORIEGA MIGUELES, Eva María	53
ORDOÑEZ COCOVÍ, Elvira	393
ORTEGO DE LORENZO-CÁCERES, M ^a Pilar	229
OSUNA ALARCÓN, Rosario	69
PADIAL LEÓN, Alicia	371
PASADAS UREÑA, Cristóbal	411
PÉREZ HIDALGO, Ana	425
PÉREZ SÁNCHEZ, José F.	237
PERIAGO GARCÍA, Lucía	247
PUY MORENO, M ^a Victoria	263
REY MARTÍN, Carina	435
RIERA BARSALLO, Patricia	275
RODRÍGUEZ BOUYSSI, Juan	11
ROSA RESTOY, M ^a del Carmen	371
ROSALES VARO, Helena	191,287
SÁNCHEZ BLANCO, Emilio	85,103
SANTOS ARAMBURO, Ana	119
SASTRE VELASCO, Pilar	183,345
SOBRINO GABELLA, Elvira Pilar	449
TORRE BUSTAMANTE, Arantza de la	465
VIANELLO OSTI, Marina	85,103
VILLÉN RUEDA, Luis	287
VIVAS MORENO, Agustín	305
ZAPICO ALONSO, Alonso	151

Índice Alfabético

Accesibilidad documental y comunicación de documentos en España, marco legal vigente	53
Acceso a bases de datos en red en la Biblioteca Universitaria de Almería	237
Acceso a la información, como instrumento para mejorar la sociedad, El	11
Acceso y difusión de las colecciones de fondo antiguo, El: entre la tradición y la modernidad	287
Actividades de extensión cultural al servicio del sector editorial	371
Administración sin papel, La: el documento electrónico al servicio de los ciudadanos	31
Aspectos clave en la creación de un sitio para Web para utilidades de comercio electrónico. Posibles aplicaciones en los proyectos de biblioteca digital	213
Autoaprendizaje, otra vuelta de tuerca	465
Biblioteca «sin paredes»: construyendo las nuevas bibliotecas digitales virtuales	143
Biblioteca Universal «versus» biblioteca limitada. Cultura teórica «versus» Cultura posible	305
Bibliotecas digitales, dominios cruzados y bases de datos distribuidas: un enfoque integrador	167
Cadena documental en el tratamiento de la información audiovisual en los sistemas de información de las televisiones estatales, La	151
Convergencia profesional a través de las normas técnicas, La: la aplicación de normas bibliográficas para la redacción de encabezamientos de nombres de personas en los archivos	357

Criterios para la gestión de recursos de apoyo a la investigación en una biblioteca especial: diseño de una aplicación informática	183
Edición electrónica de revistas científicas: prueba piloto de digitalización de revistas científicas	177
Entrada de los nuevos formatos de compresión digital en el mundo de la documentación, La	203
Escuela y las Bibliotecas Públicas, herramientas para toda la vida, La	379
Estudio de las bases normativas institucionales del Sistema de Información de la Unión Europea	69
Evaluación de calidad de catálogos mediante el uso de test de sujeción	229
Evaluación del servicio de obtención del documento de la Biblioteca Universitaria de Sevilla	263
Formación de usuarios en las páginas Web de las bibliotecas universitarias españolas, La: estado de la cuestión	345
Formación de usuarios en una biblioteca virtual universitaria	425
Formación de usuarios y biblioteca universitaria: otro planteamiento ..	411
Formación de usuarios: la experiencia en la Biblioteca de Arquitectura de la Universidad de Sevilla	393
Hacia una nueva formación de los profesionales del siglo XXI	435
Indicadores de calidad y Cartas de Servicios en Centros de Documentación dependientes de la administración pública: el caso del Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid	85
Información cartográfica sobre Andalucía	23
Museos andaluces en Internet: análisis y propuestas de mejora	41
Necesidad de profesionales de la información como intermediarios ..	335
Nuevos sistemas de acceso a la información y de referencia en bibliotecas: «La biblioteca responde»	191
Páginas Web de las Comunidades Autónomas españolas, Las: un estudio de sus servicios y de sus estrategias de comunicación	103
Posibilidades de la gestión de información de prensa en entornos digitales para bibliotecas	247
Puente humano, El	315
¿Qué es ABIES 1.1 c?	449
Sai @ Exe: Servicio de Alerta informativa para las bibliotecas andaluzas ..	221
Servicios bibliotecarios, Los: Tradición y Modernidad	119
Servicios de Información a Medida para una comunidad virtual	275