

X
Jornadas Bibliotecarias
de Andalucía

JEREZ DE LA FRONTERA
Asociación Andaluza de Bibliotecarios
1998

X
JORNADAS
BIBLIOTECARIAS
DE ANDALUCIA

¿BIBLIOTECA REAL
frente a
BIBLIOTECA VIRTUAL?

Jerez de la Frontera
28 al 30 de mayo

1998

JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA (10ª. 1998. Jerez de la Frontera)

X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía / Asociación Andaluza de Bibliotecarios.- Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, D.L. 1998.

553 p. : il. ; 23 cm.

D.L. CA.-521/98. -- ISBN 84-920914-2-8

1. Biblioteconomía - Congresos y asambleas I. Asociación Andaluza de Bibliotecarios. II. Título

COMISIÓN ORGANIZADORA

PILAR ALCINA DEL CUBILLO

Biblioteca del Puerto de Santa María

JAVIER ÁLVAREZ GARCÍA

Biblioteca Pública Provincial de Granada

ESTRELLA AYALA MOSCOSO

Biblioteca Universidad de Málaga

RAMÓN CLAVIJO PROVENCIO

Biblioteca Municipal Central de Jerez

MIGUEL DUARTE BARRIONUEVO

Biblioteca Central de la Universidad de Cádiz

ANA MARÍA TENORIO NOTARIO

Centro Andaluz de Flamenco

MARIA JOSÉ VAQUERO VILA

Biblioteca Pública Provincial de Cádiz

ANTONIO L. RODRÍGUEZ CABAÑAS

Archivo y Servicio de Publicaciones de la
Diputación de Cádiz

Coordinación: **ANTONIO MARTÍN OÑATE**

COMITÉ CIENTÍFICO

YOLANDA BIEDMA ROLDÁN

Asociación Andaluza de Bibliotecarios

EMILIO DELGADO LÓPEZ-CÓZAR

Facultad de Biblioteconomía y Documentación
de Granada

ROSARIO GESTIDO DEL OLMO

Universidad de Cádiz

ANTONIO MARÍN CRUZ

Centro Provincial Coordinador de Bibliotecas
de Cádiz

CARLA PUERTO CASTRILLÓN

Biblioteca Municipal de Jerez

Coord.: **MIGUEL DUARTE BARRIONUEVO**

© Asociación Andaluza de Bibliotecarios

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

Colaboran : DIPUTACIÓN DE CÁDIZ ; AYUNTAMIENTO DE JEREZ; UNIVERSIDAD DE CÁDIZ; EBSCO; BARATZ

Diseño : Antonio Herraiz

Imprime: Santa Teresa, Ind. Gráficas S.L. c/ Cervantes, 5 Sanlúcar de Barrameda (Cádiz)

I.S.B.N 84-920914-2-8

Depósito Legal CA.-521/98

PRESENTACION

Las pruebas del avance imparable de la biblioteca virtual son manifiestas: el acceso físico al documento ya no es imprescindible. Los profesionales trabajamos con nuevas herramientas y los usuarios pueden elegir entre formatos que no son necesariamente libros y, además, tienen la opción de hacerlo en la biblioteca o desde su propia casa. Ya no hay que trasladarse a Londres, por ejemplo, para consultar los catálogos de la British Library; basta con disponer de su dirección electrónica, que es como el "ábrete sésamo" de los tiempos actuales.

En definitiva, las nuevas tecnologías están haciendo posible que las bibliotecas, que tradicionalmente han permanecido aisladas, avancen hacia un proceso de cooperación primeramente, hacia un establecimiento de redes después y, finalmente, se orienten hacia la integración en la gran biblioteca global.

Que vamos hacia la biblioteca virtual es innegable; pero es esa misma evidencia la que nos afirma en la necesidad de proseguir, al mismo tiempo, el desarrollo de las bibliotecas reales en tanto que instrumentos para fomentar la lectura, la convivencia, el conocimiento y la libertad.

Estamos diciendo que las grandes colecciones de libros y revistas y las salas de lectura deberán convivir con los audiovisuales y con los ordenadores. Que lo hagan de forma amigable e inteligente es lo que pretendemos.

Y es aquí donde la labor del bibliotecario alcanza su auténtica dimensión, en la medida en que debe actuar como mediador necesario e imprescindible entre las fuentes de información y los usuarios que la demandan. Y esta misión debe ser cumplida sin olvidar el estímulo a la lectura como vía principal de acceso a la cultura y al conocimiento.

ANTONIO MARTÍN OÑATE

Presidente de la Asociación

Andaluza de Bibliotecarios

Ponencia
**Las bibliotecas y sus recursos humanos ante las nuevas
tecnologías de la información**

LAS BIBLIOTECAS Y SUS RECURSOS HUMANOS ANTE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Francisco Javier García Marco

Profesor

Departamento de Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia

Facultad de Filosofía y Letras

Universidad de Zaragoza

50.009 Zaragoza

E-mail: jgarcia@posta.unizar.es

0. Resumen

Se esboza un análisis estratégico sobre el impacto de las nuevas tecnologías en los recursos humanos de las bibliotecas. Se estudian los cambios que se están produciendo en sus funciones y puestos de trabajo tradicionales, así como las nuevas áreas de trabajo que están surgiendo. Para hacer frente a la actual situación de cambio acelerado la biblioteca tiene que abrirse a su entorno, cooperar con otras bibliotecas, replantear los procedimientos tradicionales de dirección, reformar su cultura organizacional, reinventar su estructura organizativa interna, integrar la formación continua como una función estratégica, gestionar las emociones y motivaciones del personal ante los cambios y mejorar sus procedimientos internos de comunicación, información y conocimiento. Como conclusión, la biblioteca tiene que reinventarse a sí misma hacia un modelo posindustrial partiendo de su enunciado de misión: facilitar la preservación del patrimonio documental y el acceso al conocimiento.

Palabras clave: Bibliotecas / Recursos humanos / Nuevas tecnologías de la información / Gestión del cambio / Análisis estratégico /

1. Las nuevas tecnologías y la revolución digital

La caracterización de nuestro momento histórico como 'revolución de la información' nos suena ya a tópico e incluso, paradójicamente, nos puede proporcionar una cierta sensación de familiaridad y control. Pero las denominadas 'nuevas tecnologías' son solo la avanzadilla y la parte más visible de una profunda revolución social.

Es un lugar común afirmar que el ser humano es un ser social. Ahora bien, su naturaleza social y su resultado—la sociedad— se realiza gracias a la relación de unos seres humanos con otros, a la comunicación entre ellos. No en vano, gran parte

de la actividad social, incluido el mundo del ocio y, por supuesto, del trabajo está destinada a procesos de comunicación. Y es precisamente ese espacio antropológico tan importante para la definición de lo que es el ser humano el que está siendo afectado por los cambios en las tecnologías de la información.

Vamos a intentar, antes de nada, describir sintéticamente esos cambios. A finales de los noventa, el concepto de nuevas tecnologías de la información se identifica, sobre todo, con la revolución tecnológica denominada 'revolución digital'. Este fenómeno se caracteriza fundamentalmente por tres elementos:

Todos los distintos formatos y medios de comunicación se pueden expresar *en un sólo formato básico: el formato digital*. Efectivamente, en los últimos años hemos contemplado el surgimiento de propuestas y de normas que estabilizan y normalizan universalmente la forma en que se traducen al formato digital los textos —sea cual sea el sistema de escritura—, los gráficos vectoriales, los gráficos de puntos y las imágenes en color, los sonidos, los videos y películas y los materiales multimedia.

El formato digital puede ser procesado automáticamente *por una máquina de propósito general —el ordenador—* que, por tanto, permite expresar y ejecutar procedimientos para tratar cualquier tipo de información, incluidos los distintos protocolos de comunicación (correo, intercambio de documentos, etc.).

Los ordenadores pueden conectarse entre sí formando una *red* utilizando las distintas tecnologías de comunicación existentes: cable eléctrico u óptico, ondas de radio, etc. Se convierten así en plataformas de comunicación, información y documentación multimedia.

En conjunto, estos tres elementos configuran una nueva infraestructura completa de representación, almacenamiento, procesamiento y comunicación de la información, mucho más eficaz y eficiente que cualquiera que haya existido anteriormente en la historia. Esta nueva tecnoestructura es capaz de reemplazar en su totalidad a la infraestructura de comunicación y registro del conocimiento basada en el papel y en las tecnologías analógicas, creando un entorno de comunicación social enteramente nuevo. Este cambio radical que está aconteciendo justifica que hablemos de 'revolución digital' para referirnos a él.

Ahora bien, es necesario darnos cuenta de que, aunque las tecnologías de la información —la tecnoestructura de la sociedad digital— son ya una realidad del *presente*, gran parte de los cambios sociales y organizacionales más importantes están por llegar.

Actualmente, el sistema socioeconómico está empezando a absorber los cambios tecnológicos, utilizándolos para hacer más eficaces y eficientes sus

procesos *tradicionales*. En los próximos años, todo el sistema productivo y de relaciones sociales empezará a responder a ellos de forma enteramente *nueva*, modificando su estructura y comportamiento ante la radical mutación que está aconteciendo en la *infraestructura informacional de la sociedad*.

2. Las bibliotecas ante las nuevas tecnologías

Como parte del colectivo social, las bibliotecas y sus recursos humanos no pueden permanecer ajenas a los procesos de cambio tecnológico y social de carácter revolucionario que se esconden tras la revolución digital.

A pesar de su autonomía e, incluso, autocentrado, las bibliotecas son sistemas que dependen en la práctica enormemente de sus instituciones anfitrionas —administraciones públicas, asociaciones cívicas y empresas—. La conjunción de los cambios tecnológicos y de las nuevas presiones competitivas a las que se enfrentan las administraciones públicas y las empresas van a afectar radicalmente a las bibliotecas y centros de documentación. El contexto inmediato de las bibliotecas va a forzar a sus equipos humanos, lo quieran o no, a entrar en la dinámica de la sociedad de la información y en las políticas de coste cero. A modo de ejemplo nos puede servir la experiencia de Judith Palmer (20), que relata las presiones a las que se vio sometido el sistema de información y documentación inglés sobre temas de salud desde 1990 bajo las sucesivas olas de reorganizaciones y reformas que sufrió en National Health Service, del cual dependía.

Pero es que, además, las bibliotecas son una parte fundamental e indispensable del sistema de comunicación de las sociedades modernas. Las bibliotecas comparten con el sistema educativo, las librerías y los medios de comunicación de masas la labor de preservar y difundir la información pública en la sociedad. Y, como hemos visto, justamente es el sistema de información y comunicación social el que más se está viendo afectado por el cambio tecnológico.

Algunos conceptos con los que ya estamos familiarizados son buenos ejemplos del impacto de la revolución digital en el panorama bibliotecario. Veamos algunos ejemplos:

la *biblioteca digital*, que implica la pérdida de importancia de las colecciones tradicionales en beneficio de colecciones electrónicas.

la *difusión electrónica de documentos* directamente a los usuarios, en la que la biblioteca se limita a contratar el servicio, facilitar asesoramiento y controlar el uso.

el *acceso remoto a las colecciones de revistas* por medio de una empresa de distribución, que permite controlar costes de compra y almacenamiento, pero que pone en cuestión las colecciones locales.

la creciente importancia del *acceso a la Internet* desde las bibliotecas, importante tanto en bibliotecas universitarias como públicas como medio de facilitar el acceso a los usuarios a una fuente de información y a unas tecnologías de comunicación de un tamaño y alcance nunca vistos.

la *creciente importancia de la comunicación interactiva* frente a la comunicación mediada por documentos gracias a las crecientes posibilidades ofrecidas por las telecomunicaciones.

Concluyendo, en pocos años, la biblioteca ha pasado de ser una institución muy conservadora a verse situada en el ojo del huracán del cambio tecnológico. La biblioteca ha dejado de ser un mundo tranquilo y casi rutinario (6) para verse en el centro de un baile alocado al que quizá buena parte de su personal hubiera preferido no ser invitado.

2.1. Hacia un nuevo paradigma de biblioteca

Tradicionalmente, la biblioteca ha sido concebida entorno al concepto de colección; el factor humano se considera secundariamente, entendido como el “personal” de la institución. Esta aproximación se detecta en muchas de las definiciones más autorizadas.

Así, para la UNESCO la biblioteca es una institución que “consiste en una colección organizada de libros, impresos y revistas, o de cualquier clase de materiales gráficos y audiovisuales; y sus correspondientes servicios de personal para proveer y facilitar el uso de tales materiales, según lo requieren las necesidades de información, investigación, educación y esparcimiento de los usuarios.”

Por otra parte, para la American Library Association, una biblioteca es una: “Colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores.”

Frente a la definición tradicional de biblioteca, el momento actual se caracteriza por una redefinición de su estructura y función. Los aspectos más importantes de este cambio de paradigma son, a nuestro modo de ver, fundamentalmente cuatro:

El concepto de biblioteca está dejando de estructurarse entorno al concepto de *colección*.

La biblioteca ha de entenderse sobre todo como una *organización humana*

que facilita a sus usuarios el *acceso* a la información.

y asegura la preservación del patrimonio documental cultural y científico que éstos necesitan.

En definitiva, la biblioteca puede definirse como una organización humana orientada a facilitar a sus usuarios el acceso a la información que necesitan, incluyendo para ello entre sus funciones la preservación de los registros del conocimiento. Dentro de ese objetivo, el mantenimiento y desarrollo de colecciones locales es un medio más, pero nunca el objetivo único o primordial de la biblioteca. Desde esta perspectiva, el bibliotecario no trabaja con y para los libros, sino que trabaja con y para gente que necesita información para desarrollar sus proyectos, mejorar su vida y entretenerse, y para ello gestiona libros y otros documentos. Las técnicas, y las herramientas tecnológicas, no son sino instrumentos para cumplir con esa misión.

2.2. El impacto de las NTI sobre los recursos humanos de las bibliotecas

Ciertamente, desde el punto de vista que tomábamos en el apartado anterior, la misión de la biblioteca permanece intacta en estos tiempos de revolución cultural.

Ahora bien, gestionar y facilitar el acceso a la información en un tiempo en que las tecnologías subyacentes están cambiando requiere inevitablemente la redefinición de las tareas bibliotecarias y la recualificación de un personal que hasta ahora ha estado centrado prioritariamente en el mantenimiento y desarrollo de colecciones físicas.

Ciertamente, las nuevas tecnologías y el cambio social que las acompaña plantean a las bibliotecas retos enormes. La situación de cambio acelerado está provocando en ellas grandes tensiones que necesariamente se reflejan en las relaciones humanas y en la realización profesional y personal de su personal.

Por otra parte, los profesionales de la documentación tienen ante sí enormes oportunidades ante el caos informacional y organizativo que se avecina (5). Sin forzar mucho el sentido original del adagio, podemos afirmar 'a río (de la información) revuelto, ganancia de bibliotecarios'.

Aunque los fondos de las bibliotecas pierdan en los próximos años importancia relativa respecto al acceso telemático a la información, el papel de los bibliotecarios como intermediarios y facilitadores no dejará de crecer. Al crecer el acceso de todos los grupos sociales a los medios de información electrónicos, serán necesarios más profesionales dedicados a dar a los usuarios consejo y ayuda en la obtención y manejo de fuentes de información y recursos.

2.3. La incorporación de las NTI como problema de recursos humanos

Sin embargo, no es sólo que las nuevas tecnologías planteen problemas al personal de las bibliotecas. La cuestión se puede abordar también desde el punto de vista inverso.

En definitiva, no hay una relación causa-efecto entre la base tecnológica y el equipo humano de la biblioteca, sino una compleja interacción, que es necesario prever y gestionar.

En un primer momento, la implantación de nuevas tecnologías informáticas en cualquier organización se plantea como una cuestión meramente tecnológica. El problema se centra inicialmente en la selección y compra del hardware y el software. Sin embargo, en seguida se plantean preguntas eminentemente relacionadas con el factor humano y los recursos humanos:

¿Cómo convencer a la dirección de la organización que realmente necesitamos el sistema?

¿Cómo conseguir que la organización asigne los recursos necesarios para la implantación?

¿Cómo motivar y formar al personal de la biblioteca y a los usuarios para que saquen partido de la inversión?

¿Cómo hay que modificar el organigrama y los perfiles de los puestos de trabajo para gestionar la nueva base tecnológica y sacarle partido?

¿Quién es responsable de las decisiones de implantación y mantenimiento?

Efectivamente, comprar las herramientas tecnológicas es un proceso complejo en un panorama de recursos escasos y rápida mutación del mercado. Sin embargo, es relativamente sencillo comparado con desarrollar las estructuras de gestión, metodologías y equipos humanos necesarios para que su aplicación sea un éxito.

Los responsables de las bibliotecas se dan cada vez más cuenta de que las presiones presupuestarias y la incapacidad de hacer frente a las nuevas ofertas y demandas son sólo una parte de la revolución que se les viene encima. Las relaciones humanas, los procesos de comunicación internos y el desarrollo de los conocimientos, actitudes y habilidades de los usuarios y del personal de las bibliotecas son tan importantes o más.

Normalmente, todos estamos dispuestos a aceptar que la satisfacción de los usuarios es el criterio último para determinar la calidad de nuestros servicios. Pues bien, en general, las quejas de los usuarios no suelen referirse nunca a las tecnologías en sí, puesto que en la mayor parte de las ocasiones no tienen criterios ni puntos de comparación para evaluarlas directamente. Sus quejas tienen más que ver con los déficits de formación que les impiden valorar adecuadamente su utilidad y emplearlas con eficacia, y con la incapacidad del personal de las bibliotecas para resolver sus carencias.

A todas estas situaciones no se les puede hacer frente con los viejos manuales de Biblioteconomía. La biblioteca no es un mundo cerrado en sí mismo que contenga todas sus respuestas; es una célula especializada del sistema social. Tampoco nos van a resolver los problemas humanos que plantean las nuevas tecnologías los manuales de los sistemas informáticos, que sólo se ocupan de enseñarnos a usar las herramientas tecnológicas.

Las respuestas sobre como afrontar los retos que la revolución tecnológica plantea a las bibliotecas y sus recursos humanos hay que buscarla fuera de los caminos trillados: en el marco epistemológico de la teoría de sistemas, en las nuevas teorías de la dirección empresarial —la gestión de la calidad total, la reingeniería, etc.—, en los nuevos modelos psicológicos —la psicología cognitiva y las teorías de la ‘inteligencia emocional’— y, por supuesto, en los principios generales de la gestión de recursos humanos.

3. La situación actual: esbozo de un análisis estratégico

Plantearnos en profundidad el problema de las bibliotecas y sus recursos humanos ante las nuevas tecnologías es un problema clásico de lo que los expertos en gestión denominan dirección estratégica. La dirección estratégica se debe abordar desde una perspectiva genuinamente sistémica, y consta de, básicamente, de seis pasos:

Comprender las variables legales, políticas, sociales, económicas y psicológicas que caracterizan a nuestros entornos más relevantes: la sociedad, las organizaciones a las que servimos —universidades, regiones, localidades, etc.— y, por supuesto, el mundo de las bibliotecas.

Percibir los cambios que están aconteciendo en dichos entornos.

Analizar la posición de nuestras organizaciones ante dichos entornos.

Redefinir los objetivos a la vista de los análisis anteriores.

Responder ante los cambios percibidos reestructurando nuestras organizaciones, a saber, nuestras bibliotecas y redes de bibliotecas.

Evaluar y retroalimentar los resultados de nuestra intervención.

Aplicando el esquema anterior a nuestro problema concreto, parece claro que, antes siquiera de abordar un paquete de posibles soluciones y metodologías, es necesario realizar un análisis estratégico de las condiciones en que las bibliotecas y sus recursos humanos se enfrentan a los cambios que se están produciendo en su contexto social y profesional.

Uno de los instrumentos clásicos del análisis estratégico es la metodología DAFO, que consiste en estudiar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades a los que se enfrenta nuestra organización.

Análisis DAFO	Nivel interno	Nivel externo
Aspectos negativos	Debilidades	Amenazas
Aspectos positivos	Fortalezas	Oportunidades

El análisis estratégico es eminentemente sistémico y parte de la consideración de las relaciones de la organización con su entorno. El análisis estratégico consta de dos planos diferentes, el plano externo y el interno:

El *análisis estratégico externo* considera las amenazas y oportunidades que el entorno plantea a la organización, atendiendo especialmente al análisis de las ventajas competitivas que presentan sus competidores y ella misma.

El *análisis estratégico interno* se ocupa de las fortalezas y debilidades de la organización, diagnosticando y evaluando los recursos y las capacidades con los que ésta cuenta para competir, es decir, para sostener y mejorar la ventaja competitiva que le otorga su posición estratégica y que ha logrado hasta ahora.

En las páginas siguientes vamos a intentar un esbozo de análisis estratégico de la posición de los recursos humanos de las bibliotecas ante las nuevas tecnologías. Si alguna biblioteca o red de bibliotecas desea acometer dicho análisis en profundidad, le será útil considerar que el análisis estratégico es la antesala del plan estratégico, en concreto su fase de diagnóstico. Un plan estratégico consta de un objetivo central; unas líneas estratégicas; los objetivos específicos, proyectos y acciones previstas; un plan de priorización y un calendario; una propuesta de estrategias de desarrollo de los objetivos; un plan comunicación, implantación y seguimiento; y una previsión de revisión estratégica continua y periódica.

El análisis que vamos a intentar se basa, sobre todo, en un meta-análisis de la literatura profesional a nuestra disposición. Por ello, pecará en muchos casos de excesiva generalidad, pues son muchos los tipos de bibliotecas y las clases de personal bibliotecario. Deseamos que sirva, ante todo, como una caracterización modesta y *a grosso modo* del problema.

3.1. Retos o amenazas

Los principales retos o amenazas a los que se enfrenta el personal de las bibliotecas son principalmente cuatro:

las tensiones crecientes sobre sus recursos financieros, materiales y humanos,

el riesgo de marginalización,

la amenaza de la desintermediación y

el peligro de la desprofesionalización.

Un primer punto, fácilmente percible, es que la aceleración del cambio tecnológico y la gran volatilidad de las tecnologías crean un enorme estrés sobre el sistema bibliotecario: incrementan la presión sobre los costos, exigen un personal más cualificado y exigen una interdependencia y especialización crecientes en todos los sentidos. Los bibliotecarios perciben igualmente que la alternativa a realizar el esfuerzo de adaptarse a la nueva situación es inaceptable: fracasar en la adecuación de la biblioteca a la nueva sociedad de la información plantea riesgos evidentes de marginalización dentro de las organizaciones que las financian.

Otro riesgo importante que se plantea —al que se ha venido denominado *desintermediación*— es la posibilidad real de quedar marginados de la cadena de distribución de la información. Efectivamente, los proveedores y distribuidores de información han salido directamente al encuentro de los usuarios ofreciéndoles la posibilidad de acceder de forma directa al documento.

De hecho, parece razonable pensar que las instituciones y sus integrantes invertirán cada vez más dinero en los nuevos sistemas de acceso directo al

documento, detrayéndolo, sin duda, de los recursos que se hubieran destinado a la biblioteca. Es difícil, sin embargo, que esta tendencia de al traste con la profesión de bibliotecario en sus nichos principales: las bibliotecas públicas y las académicas y escolares, donde el consejo del bibliotecario y la organización que da a la información resulta de gran utilidad para los usuarios, y les proporcionan un importante valor añadido.

Otro grave amenaza que se cierne en el horizonte es, nada más y nada menos, que la misma *desprofesionalización* del bibliotecario. Es necesario señalar que esta cuestión se refiere, sobre todo, al estatus profesional y no tanto al lugar social de la biblioteca. Vamos a prestar especial atención a este punto por las numerosas implicaciones que plantea en la estructura, formación y composición de los recursos humanos de las bibliotecas.

Tradicionalmente, el personal de las bibliotecas se ha dividido en dos grupos muy separados entre sí: los bibliotecarios y los paraprofesionales encargados de las tareas administrativas. Los bibliotecarios ocupaban un lugar superior y distintivo, basado en su capacidad profesional de gestionar el contenido y el uso de las colecciones. Los bibliotecarios poseían una comprensión global de los principios de la organización bibliográfica, de las fuentes de información y referencia, del papel social de la biblioteca y de los principios éticos de la profesión. Los paraprofesionales se ocupaban de las tareas mecánicas y administrativas relacionadas con la adquisición, el préstamo, el almacenamiento de los documentos y sus representaciones catalográficas, y la correspondencia administrativa.

En los últimos años, los cambios tecnológicos y sociales, la redistribución de los gastos presupuestarios y la mayor exigencia de una gestión profesional de los centros está poniendo en cuestión esta división. En particular, las principales amenazas vienen en tres direcciones.

En primer lugar, los sistemas de gestión automatizada de bibliotecas y las nuevas tecnologías de la información exigen conocimientos informáticos y técnicos para los que el profesional bibliotecario tradicional no ha sido formado. Las nuevas tecnologías pueden producir graves tensiones sobre la organización jerárquica. Frecuentemente, los conocimientos y capacidades tecnológicos no se corresponden con la estructura de personal real y legalmente establecida, y surgen conflictos por el poder. Ello provoca que muchos profesionales queden relegados de la gestión de estos sistemas a una posición de inferioridad respecto a los paraprofesionales que se encargan de ellos. Aunque no les guste, muchos profesionales de las bibliotecas tendrán que reconocer que el creciente papel desempeñado por las nuevas tecnologías en las bibliotecas ha generado una nueva clase de expertos con habilidades tecnológicas, y que los profesionales dedicados a tareas tradicionales han sufrido una pérdida relativa de estatus. Este proceso se agudiza porque, cada vez más, las actividades de tratamiento y recuperación de la información están

embebidas en la propia base tecnológica de las bibliotecas, de tal manera que sólo pueden realizarse efectivamente con un conocimiento profundo de los equipos y aplicaciones informáticas implicadas.

En segundo lugar, la sociedad en su conjunto ha evolucionado hacia una valoración positiva de la gestión empresarial de las organizaciones, donde la eficacia en la gestión de los presupuestos y el ahorro de costes reciben una atención prioritaria. No es extraño que muchos bibliotecarios hayan reorientado sus carreras hacia las tareas de dirección y gestión, que perciben como las metas de desarrollo y responsabilidad profesional más importantes a su alcance. Sin embargo, las nuevas responsabilidades les alejan de su base profesional.

Por otra parte, la mayor parte de los bibliotecarios profesionales tampoco han sido convenientemente preparados para estas tareas, pues la gestión empresarial y pública conforman un conjunto de profesiones y disciplinas académicas en sí mismas, que exigen una formación y actualización profesional específicas. Por ello, los bibliotecarios en tareas de gestión corren el peligro de convertirse ellos mismos en paraprofesionales, y como señala Sandler (23) “perder el control tanto de la línea básica de trabajo de las bibliotecas como de su administración”.

Por fin, al menos en las bibliotecas norteamericanas (23) los paraprofesionales han incrementado sus tareas en la descarga de registros y catalogación de ejemplares, las labores de referencia y otras actividades anteriormente monopolizadas por los bibliotecarios de carrera. Esta tendencia está provocada por la fuerte presión que las políticas de contratación cero sitúan sobre plantillas escasas.

En nuestro país la situación es quizá más extrema, puesto que ha faltado una conexión estrecha entre el sistema de enseñanza y el de acceso a la profesión de bibliotecario. Con la excepción de Cataluña, la inmensa mayoría de los puestos de bibliotecario han sido cubiertos hasta fechas muy recientes por titulados en diversas carreras que han aprobado una oposición pública o que, sencillamente, se han responsabilizado de la gestión de pequeñas bibliotecas en empresas, asociaciones y organismos públicos. Los intentos de los titulados en Biblioteconomía y Documentación o de algunos grupos de antiguos profesionales por profesionalizar el acceso a la profesión de bibliotecario y documentalista han resultado muy limitados, y reflejan la debilidad de los bibliotecarios como colectivo profesional compacto.

3.2. Oportunidades

Frente a tanta amenaza, los expertos coinciden en que en una sociedad de la información los profesionales de la información van a tener necesariamente un rol protagonista, y ello, al menos, por cuatro razones.

En primer lugar, los usuarios se sienten cada vez más desbordados por una oferta de información que sigue creciendo exponencialmente, pero que ya alcanza magnitudes inmanejables. La necesidad de ayuda y consejo profesional crece proporcionalmente.

En segundo lugar y paralelamente, la necesidad que la sociedad tiene de acumular el saber y el patrimonio cultural y científico no sólo permanece intacta, sino que se incrementa cuantitativamente. La sociedad se está concienciando a marchas forzadas de la necesidad de gestionar y preservar el patrimonio bibliográfico —en un sentido amplio—, y ésta constituye precisamente una de las funciones básicas e indiscutidas de la biblioteca y de los bibliotecarios. Por ello, todo indica que las bibliotecas que se especialicen en estas funciones verán como se incrementa su importancia y tamaño.

En tercer lugar, las nuevas tecnologías no son sólo una amenaza para los recursos económicos que sustentan las bibliotecas y sus equipos humanos. Antes al contrario, frente a la presión de los presupuestos cero y a los gastos crecientes en equipamiento, las nuevas tecnologías permiten el ahorro de costes en muchos campos de trabajo, especialmente en los siguientes:

La *catalogación derivada* permite ahorrar costes por registro catalogado, especialmente si es de tipo cooperativa. En el plano de la gestión de personal, permite la reasignación de bibliotecarios a nuevas tareas.

El *desarrollo cooperativo de colecciones* apoyado en catálogos colectivos y en los nuevos medios de intercambio de documentos permite limitar la amplitud de los fondos y, proporcionalmente, los costes de personal y mantenimiento implicados.

El *acceso telemático a colecciones de revistas* permite prescindir de suscripciones en papel y de los costes de su gestión física. Al menos en principio, permite definir políticas de suscripción específicas según el número de usuarios de cada revista, cosa bastante difícil con los formatos en papel.

El acceso telemático en redes de área local y de área amplia a *bases de datos de referencia* permite reducir los costes en obras de referencia y bases de datos bibliográficas.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que los ahorros sólo se darán si existe una cierta economía de escala. Si las pequeñas y medianas bibliotecas intentan utilizar estos medios en solitario se pueden encontrar con que sus costes aumentan en vez de disminuir. La cooperación resulta crítica, como veremos, para conseguir precios mejores de los distribuidores de bases de datos de referencias y texto completo, aunque sólo sea en razón de la economía de escala.

Por último, la incorporación de nuevos perfiles y relaciones profesionales a las han existido tradicionalmente en las bibliotecas no debe verse únicamente como una amenaza de desprofesionalización. Gracias a ellos, las bibliotecas se convierten en un entorno más rico en conocimientos y habilidades, de donde surgirá el nuevo perfil profesional del mañana, más capacitado en habilidades informáticas, de promoción cultural y de gestión corporativa.

3.3. Debilidades

En primer lugar, hay que señalar una debilidad de principio; a saber, el énfasis excesivo que se hace sobre el control y acceso al documento en perjuicio de la valoración de la información que contiene. El problema del siglo XXI no será sólo asegurar el acceso al documento, sino valorar, seleccionar y filtrar la información. Como ya nos muestra el mundo desbordante de la Internet, no sólo es necesario localizar y organizar la información, sino proponer selecciones asequibles y planes de lectura razonables.

En segundo lugar, gran parte de las debilidades de las bibliotecas ante la sociedad de la información están relacionadas con la deficiente cultura tecnológica de su personal.

El conocimiento insuficiente de las posibilidades y costes de las nuevas tecnologías ha provocado entre otros problemas los siguientes:

Presupuestos comprometidos en compras inadecuadas o sobredimensionadas de equipamiento tecnológico

Falta de visión sobre las inversiones que el mantenimiento del sistema va a requerir en el futuro

Incomprensión de los gravísimos problemas de formación y reorganización de la plantilla que las nuevas tecnologías van a suponer

Deficiente aprovechamiento del contrato de adecuación y mantenimiento durante la fase de implantación del las nuevas herramientas tecnológicas.

La falta de cultura informática ha de entenderse como una generalización muchas veces inexacta. En realidad, las plantillas se caracterizan por la existencia de grandes diferencias en los conocimientos, habilidades y actitudes del personal dentro de la misma organización. También es necesario señalar la responsabilidad del sistema docente de acceso a la profesión, muchas veces caracterizado por su debilidad, descoordinación y deficiente especialización en los temas de nuevas tecnologías.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que la falta de una cultura informática es un mal común en muchas empresas y administraciones públicas, y, en general, en todos los ámbitos de la sociedad. En realidad, estamos en una fase de

ajuste social a un nuevo paradigma tecnológico, y las bibliotecas y los bibliotecarios conseguirán adaptarse a él mejor o peor, como tendrán que hacerlo el resto de los colectivos e instituciones sociales.

En tercer lugar, es necesario señalar un problema de carácter más general: los limitados recursos financieros y humanos con los que las bibliotecas se enfrentan a la revolución tecnológica. Desde el punto de vista financiero, la situación actual se caracteriza por la generalización de las políticas de coste global 'cero' e incluso de presupuestos francamente restrictivos. Quiere esto decir que los costes en nuevas tecnologías han de financiarse con ahorros sobre el presupuesto anterior. Desde el punto de vista de los recursos humanos, las plantillas están claramente subdimensionadas, tanto más cuanto que se les pretenden exigir nuevas funciones y salir al paso de nuevos retos.

La entrada de las nuevas tecnologías en las bibliotecas ha provocado un cambio de paradigma en la modelización de sus presupuestos. En concreto, se ha pasado de un modelo presupuestario centrado en el desarrollo de la colección y los costes de personal a otro en el que los equipamientos —especialmente informáticos— tienen un papel cada día mayor (17). Como resultado de este proceso, los presupuestos han pasado de ser estables a incrementarse de manera considerable.

La experiencia con los costosos sistemas informáticos ha cambiado radicalmente en los últimos años. Al principio, se consideraba una inversión ocasional que se cubría con partidas extraordinarias, normalmente aportadas por la institución responsable, y que se esperaba que tuviera una vida de quince o veinte años. En seguida se vio que conllevaba gravosas partidas de mantenimiento y actualización. En los últimos años, hemos observado como los cambios de paradigma tecnológico afectaban a nuestras bibliotecas, dejando obsoletos los antiguos sistemas. Ello ha ocurrido, por ejemplo, al intentar pasar de un catálogo en línea de primera generación a otro más avanzado, o cuando el proveedor de sistemas informáticos quebraba o era absorbido, víctima de la presión de un mercado muy competitivo y en permanente evolución.

3.4. Fortalezas

Por supuesto, los bibliotecarios no se enfrentan inermes a la revolución de la información. Aunque sus habilidades y conocimientos tecnológicos puedan ser débiles, poseen una avanzada comprensión del mundo de la información y una amplia caja de herramientas para tratar con él. Entre las fortalezas cabe destacar, entre otras, las siguientes:

Conocimiento claro del valor de la información y capacidad de sopesar su calidad.

Conocimiento amplio de los diferentes soportes y formatos documentales.

Experiencia y motivación en la preservación del conocimiento y la creación de colecciones.

Conocimiento y experiencia en la organización y control de los documentos de cara a la recuperación.

Preocupación por la autentificación de la información.

Experiencia en cooperación y gestión de redes.

Capacidad de escuchar y de clarificar problemas y necesidades de información.

Capacidad de transmitir habilidades de recuperación de información a los usuarios de forma comprensible y asequible.

4. El impacto de la revolución digital en el puesto de trabajo

La revolución de las tecnologías de la información obliga a una reingeniería y reinención de los puestos de trabajo en la biblioteca. Los viejos departamentos se ven obligados a reestructurarse y es necesario crear nuevos departamentos y funciones encargados de dar cuenta de necesidades completamente nuevas.

Sin ánimo de ser exhaustivos, es necesario tener en cuenta al menos las siguientes tendencias:

La creciente importancia de los profesionales informáticos en las bibliotecas y de la informática en todas las tareas bibliotecarias, aun las más simples.

La revolución en los procesos de adquisición y selección

La deconstrucción de la catalogación

La vuelta triunfante de los referencistas

Las nuevas necesidades de formación de los usuarios

La biblioteca como centro de publicación digital

El regreso de un clásico: la preservación del conocimiento en la era digital y la reinención del concepto de colección

Ante estos y otros cambios, y frente a las amenazas de desintermediación y desprofesionalización, los profesionales de las bibliotecas sólo pueden responder convirtiéndose en profesionales más cualificados, profundizando en su vieja cantera y desarrollando habilidades enteramente nuevas. Vamos a intentar profundizar en cada uno de los puntos anteriores.

4.1. Profesionales informáticos e informáticos profesionales

La creciente automatización de la gestión de bibliotecas incrementa el papel de los informáticos y de los bibliotecarios con formación informática. Este proceso afecta a todos los niveles y tareas de la gestión bibliotecaria.

Conforme los sistemas de gestión de bibliotecas se hacen más extensos y crece el número de servicios al público, se hace necesario disponer de personal dedicado al mantenimiento de las máquinas. En efecto, hacen falta trabajadores que se encarguen de instalar hardware y software, de mantener las redes, de expurgar los ordenadores personales de los ficheros y programas que los usuarios instalan en las máquinas. Se ha estimado que cada cuarenta PCs requieren para su mantenimiento un trabajador a tiempo completo.

Por otro lado, las bibliotecas —al menos las responsables de su propio centro de cálculo— se han visto obligadas a contratar técnicos informáticos de alto nivel encargados de mantener y desarrollar el software especializado, los denominados *systems librarians*. Como resultado ha surgido una nueva clase de profesionales mejor pagados, debido a las presiones del mercado de trabajo en la gestión de sistemas informáticos. En muchos casos, sin embargo, las bibliotecas tienen que depender de centros de cálculo externos, los que sirven a las organizaciones de las que dependen.

Ahora bien, aunque el personal informático de las bibliotecas quede al cuidado de las infraestructuras tecnológicas y del soporte a los usuarios de esas tecnologías, ningún sector del trabajo ni ninguna tarea bibliotecaria va a librarse de la revolución informática.

Un ejemplo de ello es como la informática está afectando al trabajo del personal auxiliar y administrativo de las bibliotecas, complicando tecnológicamente trabajos que hasta ahora eran mecánicos y repetitivos:

manejo de terminales o estaciones de trabajo de cara a gestionar el proceso de circulación: usuarios, préstamos, etc.

el proceso de textos y autoedición como apoyo a la función administrativa de la biblioteca. Este es un campo en auténtica revolución que cada vez es más exigente en profesionalidad y que invade espacios que hasta no hace mucho se dejaban a los profesionales de las artes gráficas.

implicaciones de las nuevas tecnologías en el ámbito de la reproducción y difusión de documentos: digitalización, reconocimiento óptico y correo electrónico, sobre todo.

La mayor parte de las tareas mecánicas, sin embargo, están condenadas a la práctica desaparición, suplantadas por robots. Pensemos, por ejemplo, en la rapidez con que se están extendiendo las unidades de autopréstamo.

4.2. La revolución de los procesos de adquisición y selección

El proceso de selección y adquisición estará cada día más ligado a la adopción intercambio electrónico de documentos (EDI), en la comunicación comercial entre las bibliotecas y sus proveedores, y este hecho acortará radicalmente la cadena documental tradicional.

Como es sabido, el EDI aumenta la velocidad, la seguridad y la precisión de la comunicación comercial, reduciendo de manera importante las horas de trabajo y el número de personal implicado en los procesos comerciales. Además, el EDI constituye un espaldarazo a las operaciones internacionales en un mercado del documento cada vez más globalizado.

Pues bien, el estándar EDIFACT —el más generalizado— se puede integrar dentro del sistema automatizado de gestión de la biblioteca, y relacionarlo, como veremos, con el proceso de catalogación y de gestión del presupuesto (11). Este hecho facilita que los distribuidores ofrezcan como valor añadido a sus servicios enviar a las bibliotecas los registros MARC que corresponden a los documentos que distribuyen.

Sin embargo, la presión contra la catalogación en el centro no viene sólo de la oferta, sino también de la demanda. Fruto de la presión que la expansión del mercado de la información ha sufrido en comparación con unas plantillas laborales estabilizadas, el trabajo de selección de documentos y desarrollo de colecciones se apoya cada vez más en las ofertas y planes de adquisición propuestas por los propios proveedores. De esta forma se asegura una mayor velocidad y ahorro de costes de adquisición y procesamiento a costa del abandono de las políticas tradicionales de desarrollo de colecciones.

Sin embargo, prácticamente todos los expertos están de acuerdo en que, ya lo hagan empresas y departamentos externos o las propias bibliotecas, la tarea de selección documental no va a dejar de crecer en importancia dada la continua expansión del mercado de la información. Efectivamente, valorar hasta qué punto un documento puede satisfacer las distintas necesidades de los usuarios del centro podría llegar a ser tan importante como su misma catalogación.

4.3. Los cambios radicales en la catalogación

En cualquier caso, parece claro que el avance imparable de la catalogación derivada ligado a los proceso de adquisición se va a convertir en una de las principales estrategias de reducción de costes en los próximos años, y, de hecho, ya lo está siendo en la actualidad. Sin duda, desaparecerán puestos de catalogador, que quedarán en manos de administrativos, contratados temporales, empresas especializadas, becarios o alumnos en prácticas que hará un trabajo cada vez más mecánico de descarga de recursos.

Todo hace pensar que la catalogación en entornos automatizados estará cada vez más ligada al propio proceso de selección y adquisición de documentos, puesto que los registros bibliográficos se adquirirán cada vez más de forma paralela a los propios documentos, como fruto de los acuerdos de las bibliotecas con sus proveedores.

Sin embargo, las áreas de indización y clasificación recibirán a medio plazo mayor atención, en la medida en que las bibliotecas superen el espejismo de la búsqueda por palabras clave y cobren renovada importancia los bibliotecarios referencistas. Es muy posible que se potencien departamentos que coordinen los procesos de indización, clasificación y control de vocabulario de forma separada de la descripción bibliográfica. La unidad resultante, a su vez, tendrá que tener una relación más estrecha tanto con las instituciones externas relacionadas con esas herramientas —editores, entidades cooperadoras, etc.— como con los departamentos de referencia, que son los que más cerca están de los usuarios, los destinatarios últimos de las labores de indización y clasificación. Esta macroárea de actividad controlará una de las bases de conocimiento críticas de la biblioteca del futuro: el mapa que expresa de forma predecible las relaciones entre las necesidades de los usuarios y los registros del conocimiento.

En cualquier caso y al margen de hipótesis más aventuradas, podemos estar seguros de que el departamento de catalogación se alejará del modelo tradicional en muchas bibliotecas españolas, en las que cada trabajador realizaba el registro bibliográfico completo de cada documento.

4.4. La vuelta triunfante de los referencistas

Si se le pregunta a personas normales por la tarea que define más propiamente la labor del bibliotecario no es fácil que digan que se dedica a adquirir, catalogar y prestar documentos; es decir no lo identificarán por sus tareas técnicas. Mucho más probablemente, lo definirán como la persona que les puede decir que libros hay en su biblioteca sobre un determinado tema de su interés. Para el usuario, el bibliotecario útil es, ante todo, un referencista.

Pues bien, esa tarea, probablemente la más genuina de las que desempeña el bibliotecario, no sólo quedará incolumne tras el huracán de la revolución de la información, sino que se desarrollará en una biblioteca universal virtual, gracias a la Internet.

Es posible que se cumplan los pronósticos más radicales, que las bibliotecas congelen el crecimiento de sus fondos físicos, y que los usuarios accedan y compren directamente la información gracias a los sistemas de distribución electrónica de documentos. En cualquier caso los bibliotecarios podrán reinventar su lugar en la

nueva cadena de distribución de información, convirtiéndose en asesores de los usuarios en la búsqueda y valoración de las fuentes de información en sus respectivos campos, que cada vez conformarán un panorama más complejo y extenso.

Como neo-referencistas, los bibliotecarios tendrán que volver a enfatizar las labores de mapeo, acceso y valoración de las fuentes de información generales y especializadas. Si lo consiguen, cobrarán un papel importante en asesorar a un mundo profesional dependiente de fuentes de información cada vez más numerosas y complejas. Palmer (20) lo expresa con excelente concisión: “skills in critical appraisal are likely to become important in all sectors of scholarship as a means of helping to reduce information overload”.

Dada la función que las bibliotecas tienen como archivos del saber, la colección —sea física o digital— tendrá siempre un lugar importantísimo en ellas. Sin embargo, está claro que gran parte de los recursos de interés de los usuarios van a estar fuera de las bibliotecas. Ahora bien, la mayor parte de los usuarios carecen de las habilidades elementales de recuperación de la información en la Internet y en bases de datos. Mucho menos son capaces de hacer las búsquedas con criterios de exhaustividad, eficiencia y eficacia, e incluso muchas veces de valorar el conjunto de documentos obtenidos y establecer un plan de lectura (22). La distinción entre bibliotecario y documentalista se volverá posiblemente más borrosa.

Buena parte del personal de las bibliotecas va a tener un papel importante en estas labores. No se nos escapa que en muchas bibliotecas el contacto con el usuario se deja precisamente al personal de nivel técnico menos cualificado. Esta es una tendencia generalizada en el panorama bibliotecario, que puede ser muy positiva si se apoya en manuales de procedimiento diseñados por referencistas expertos.

4.5. Las nuevas necesidades de formación de los usuarios

Aunque la Internet facilitará que muchos usuarios accedan a la información desde sus lugares de trabajo y desde sus casas, eso no quiere decir que los requerimientos de formación soportados por las bibliotecas vayan a disminuir.

Aparte de la tradicional formación en el uso de fuentes de información, muchas bibliotecas van a recibir una importante presión de la demanda para formar a los usuarios en el uso de herramientas informáticas, aunque sólo sea en el manejo elemental de los sistemas operativos y de los clientes de Internet que necesitarán para acceder a la ‘biblioteca universal’.

En especial, las bibliotecas públicas van a constituirse en uno de los pocos lugares en los que la población en general podrá acceder a tecnologías muchas veces

fuera del alcance de su cultura y presupuesto familiar. La nueva legislación exigirá a las bibliotecas que se transformen en centros desde los que se pueda acceder a los sistemas de información administrativa en línea, como empieza a ocurrir en Estados Unidos y se plantea cada vez más en la Unión Europea.

Un ejemplo lo encontramos en los recientes acuerdos que muchas bibliotecas académicas de los Estados Unidos han firmado con el gobierno para convertirse en centros y archivos de documentación administrativa digital. Lógicamente, dichos acuerdos les exigen mantener el equipo necesario para acceder a los CD-Roms y a la Internet (17).

En cualquier caso, aunque en determinadas instituciones, como las universidades y centros de investigación, cada vez más usuarios accedan a la información de la biblioteca y de la Internet desde sus despachos, aulas y hogares; la biblioteca seguirá siendo una institución importante para el acceso telemático. Se convertirá en una especie de estación de trabajo de último recurso, a la que acudir cuando los múltiples problemas cotidianos impidan a los usuarios hacer uso de sus instalaciones habituales. En este sentido, y contra lo previsto, en vez de quedar obsoleta por los sistemas de red, las bibliotecas quedarán reforzadas como centro de 'urgencia' de acceso a la información.

4.6. La biblioteca como centro de publicación digital

En los próximos años veremos como se incrementa una tendencia que ya ha asomado con energía en nuestro entorno: la biblioteca digital o virtual. Una de las funciones estratégicas de la biblioteca digital, junto con proporcionar acceso telemático, es precisamente crear una colección digital de sus fondos únicos y especiales, y ofrecerlos al mundo a través de la Internet. Y ello por al menos dos buenas razones.

Por un lado, existen muchos materiales bibliotecarios que exigen condiciones de preservación especiales, y que se beneficiarían a todos los efectos de su reproducción digital y subsiguiente publicación en Internet o mediante otros medios como el CD-Rom. A saber, materiales tales como los libros raros y antiguos, los manuscritos, los ejemplares únicos, los mapas, etc.

Por el otro, gran parte de la información publicada por muchas instituciones va a ser difundida primariamente por la Internet, debido a que este medio produce ahorros muy importantes en la edición y distribución de los documentos, eliminando la necesidad de soporte en papel y, por ende, los costos de su almacenamiento y distribución por correo. Una de las posibilidades para esas instituciones es dejar la responsabilidad de esta tarea a sus bibliotecas, bien en solitario o en colaboración con entidades editoras de la propia institución o de fuera

En definitiva, las bibliotecas asumirán un papel creciente en la publicación de contenidos en Internet y en el mantenimiento de servidores, que plantean fuertes exigencias de formación al personal de las bibliotecas en diversos campos:

- digitalización de imagen fija, sonido y vídeo,
- maquetación en HTML, PDF y otros formatos de publicación
- creación y mantenimiento de servidores de Internet

Bien entendido que no se pide a los bibliotecarios que se cambien de oficio. No se trata tanto de convertirse en expertos en diseño gráfico y edición electrónica, como ser capaces de idear, planificar y llevar a cabo proyectos de publicación electrónica y mantenimiento de servicios de información con el concurso, si es necesario, de especialistas externos. Lo que está claro es que, de la mano de la Internet, se abren nuevas oportunidades a las bibliotecas y sus profesionales.

4.7. La preservación del conocimiento en la era digital y la reinención del concepto de colección

Otra tarea importante que va a seguir en manos de las bibliotecas—en su conjunto, no necesariamente cada biblioteca por sí misma—, es la necesidad de responsabilizarse la preservación del patrimonio documental cultural y científico, que de otra manera, en un tiempo de mutación tecnológica y de obsolescencia de soportes y formatos, se perdería irremisiblemente.

Como han señalado varios expertos, las diferentes tecnologías que han ido surgiendo este siglo para sustituir al papel no han ido desplazando a las anteriores, sino que, en realidad, se han ido solapando. Tampoco el papel está desapareciendo; de hecho, al menos por el momento las publicaciones tradicionales siguen creciendo sin remedio. El resultado es que lo que nos depara el futuro en el medio plazo no es tanto una biblioteca totalmente digital, cuanto un centro de tratamiento y difusión de información multiformato. La proliferación de soportes exige a su vez las más variadas tecnologías para su acceso: microfichas, discos de ordenador, CD-Rom, DVD, citas de vídeo, etc., por no introducirnos en la complejidad de los formatos lógicos de almacenamiento. Parece claro que las bibliotecas tendrán un papel fundamental como centros de acceso a formatos y medios de difícil utilización, provocando un salto cualitativo en sus servicios y en la especialización de su personal.

El problema de la preservación del patrimonio documental se agrava en la Internet. Conforme la revolución digital se consolida, cada vez más personas se preguntan quién se está ocupando y se ocupará de que las publicaciones electrónicas sigan disponibles después de que el servicio que las engendró desaparezca o decida no darles cobijo en sus servidores. Piénsese en el problema que se produciría si la

desaparición de las casas editoriales provocara la desaparición de su fondo editorial. Pues bien, este fenómeno aberrante está ocurriendo en la Internet todos los días.

Así pues, las bibliotecas o, al menos, algunas de ellas tendrán que convertirse en centros de archivo y mantenimiento de documentos digitales y analógicos, y tendrán que proporcionar los medios tecnológicos para su lectura y disfrute.

En definitiva, el panorama que hemos ido dibujando en este apartado sugiere que, de hecho, estamos asistiendo al nacimiento de una nueva especialidad bibliotecaria.

5. Gestionando el cambio

En las páginas anteriores, hemos intentado mostrar el impacto revolucionario que las nuevas tecnologías están provocando en las bibliotecas.

Hemos visto que la revolución de la información no sólo está provocando la automatización de las funciones y tareas tradicionales de las bibliotecas, sino que está radicalmente los procedimientos clásicos y la división del trabajo existente en las bibliotecas, cuestionando puestos de trabajo tradicionales, revolucionando departamentos enteros, elevando el papel del personal auxiliar, reinventando funciones bibliotecarias anteriores a la biblioteca de la era industrial, ensalzando nuevos perfiles profesionales, y generando trabajos radicalmente nuevos.

Todo ello justifica la afirmación de tantos especialistas de que no estamos ante una situación de tránsito y suave evolución, sino que nos encontramos ante un auténtico cambio de paradigma, ante una verdadera revolución.

Una vez propuesto un esquema del escenario en el que nos encontramos, vamos a intentar en las páginas siguientes analizar algunos de los principios y técnicas que, creemos, nos pueden ayudar a adaptarnos a los nuevos tiempos y a seguir el ritmo que nos imponen. Nuestra hipótesis de partida será que gestionar la incorporación de nuevas tecnologías a las bibliotecas supone *gestionar globalmente el cambio*.

Sin ánimo de ser exhaustivos, consideramos necesario que las bibliotecas —es decir, su personal y, señaladamente, sus gestores— se planteen los siguientes aspectos:

Modificar su estilo de dirección.

Modificar su cultura organizacional y promocionar nuevas actitudes compartidas.

Flexibilizar su organización y empresarizar sus unidades de trabajo.

Fortalecer su comunicación interna y objetivar sus conocimientos.

Acometer la formación de su personal de forma global y multidimensional.

Gestionar las emociones y las motivaciones del equipo humano.

Salir de sí misma y establecer una sólida red de relaciones con la institución que la acoge, con sus usuarios internos y externos, con sus potenciales empleados y sus formadores y con los proveedores de servicios.

Especialmente, fortalecer sus alianzas con otras bibliotecas, única manera de superar sus limitaciones de escala.

Todas estas propuestas son consistentes con el análisis del momento social contemporáneo como una época de cambios revolucionarios. El cambio exige adaptación, y la adaptación exige objetivos claros, flexibilidad, interacción, cooperación, información y conocimientos al día.

5.1. Un nuevo concepto de la dirección

Está claro que, ante un entorno tecnológico y social en permanente mutación, la dirección de las bibliotecas tiene que acometer dos cambios profundos:

Abrirse a la especialización y al trabajo en equipo, y aceptar ceder control —que no responsabilidad— a los subordinados.

Integrar la dirección del sustrato tecnológico de la biblioteca como una de sus funciones críticas.

Como hemos señalado, adaptarse al cambio supone flexibilidad, y una estructura de mando rígida no se puede cambiar con facilidad. Mucho menos una estructura con muchos niveles jerárquicos, en la que todos los responsables de cada nivel tienen que consentir para que un cambio sea posible, y la opinión en contra de uno sólo de los elementos de la cadena de mando la puede bloquear.

La época de los sistemas de gestión de bibliotecas soportados por *mainframes* facilitó un modelo centralista de biblioteca y unas organizaciones humanas basadas en el control centralizado. Sin embargo, la era del 'acceso a la información' plantea un paradigma completamente nuevo de interacción con las nuevas tecnologías.

Frente al modelo tradicional de gestión, las nuevas teorías de la administración sugieren que el equipo directivo y el director debe delegar las

funciones de control en los propios trabajadores y concentrarse en las funciones propiamente directivas, a saber (7):

Liderazgo: Como señala Drucker (10) “la base del liderazgo eficaz está en analizar cuidadosamente la misión de la organización, definirla y fijarla de manera clara y visible. El líder fija metas y prioridades, establece las normas y las mantiene. Transige, por puesto; los líderes eficientes saben muy bien que ellos no controlan el universo (...). Pero antes de aceptar una transacción, el líder eficiente ha pensado muy detenidamente qué es o acertado y lo deseable. Su primera tarea es ser el clarín que dé un toque inequívoco.” Es decir, el líder establece y clarifica metas, y ayuda a la organización a cumplirlas.

Superación de las barreras y dificultades: El líder pone paz entre las partes en conflicto, crea consensos, elimina trabas burocráticas, crea un ambiente de optimismo realista y abre el camino a las soluciones nuevas e innovadoras frente a las trabas tradicionales de las organizaciones burocráticas.

Facilitación y coordinación: el líder ayuda a los equipos y departamentos bajo su responsabilidad a superar los problemas y a coordinarse entre sí para alcanzar una eficacia mayor. No olvidemos que el todo es siempre mucho más que la suma de sus partes, pero primero hay que construir el todo.

Desarrollo del personal: El líder promociona y ayuda a su equipo a formarse y probarse.

Para que los trabajadores asuman la responsabilidad de sus tareas y la delegación sea efectiva, los directivos tienen que haber ejercido su labor de liderazgo adecuadamente: tienen que haber planteado claramente los objetivos, negociarlos con su equipo humano, facilitarle la formación necesaria, asignar los presupuestos necesarios, establecer claramente los indicadores y parámetros de calidad y los plazos de revisión conjunta y poner todo el proceso bajo el control del equipo dentro de los términos acordados.

La capacidad de delegación no exime a la dirección de un perfecto conocimiento de la organización en su conjunto. Por ello, en la segunda línea de trabajo que se ha sugerido más arriba, la dirección de la biblioteca tendrá que desarrollar y mantener un conocimiento avanzado de las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías, y tendrá que ser capaz de usarlas con facilidad. Aunque el director mismo no sea un experto informático, el equipo de dirección de las grandes bibliotecas y de las bibliotecas cabeza de un sistema de bibliotecas tendrá que integrar personas con excelentes conocimientos de informática.

El director —o, en su caso, algún miembro del equipo directivo— tendrá que valorar no solo para los costes y beneficios directos de los sistemas tecnológicos que se pretendan adquirir, sino también su impacto sobre el personal y el organigrama de la organización. Tendrá que asumir que la adopción de nuevas tecnologías casi siempre requiere la reorganización de los departamentos y puestos

de trabajo. Es decir, el perfil del director de bibliotecas del futuro —o, en su caso, del directivo responsable— exigirá que sea un experto en gestión de la tecnología dentro de las bibliotecas, aunque no sea el mismo un tecnólogo.

5.2. La gestión de la cultura corporativa y la promoción de nuevas actitudes

A nivel de choque cultural, el impacto de las nuevas tecnologías de la información sobre las bibliotecas se aprecia perfectamente en el contraste que existe entre los estereotipos que los bibliotecarios y los informáticos mantienen unos de otros.

En un trabajo muy reciente Hawkins y Battin (15) sintetizan los resultados de una encuesta informal realizada en el entorno académico norteamericano sobre las valoraciones intuitivas —no muy amables en algunos casos— que ambos grupos de profesionales realizan el uno respecto del otro:

Los *tecnólogos* ven a los bibliotecarios “muy resistentes al cambio y muy rígidos. Dicen también que están muy orientados al servicio, más que ningún otro grupo del campus. Dicen que los bibliotecarios son el grupo de presión más experto en crear alianzas con los académicos. Idealistas, sí. Pero aislados y a veces poco prácticos. Obsesionados con almacenarlo todo. Compañeros sólo si controlan la relación. No ven más allá de sus esquemas; no expanden sus perspectivas. La descripción más pintoresca fue: ‘mammomths lanosos y conservadores que son difíciles de mover.’”

Los *bibliotecarios*, por su parte, ven a los tecnólogos como “gente celeste. En vez de basarse en la realidad y la eficacia, siempre están hablando sobre cómo las cosas deberían ser. Están deslumbrados por la tecnología en su propio beneficio, sin importarles para qué pueda servir al usuario. Persiguen las novedades tecnológicas, no el enunciado de misión institucional. No se preocupan de dar servicio a audiencias amplias, sólo a los que piensan como ellos. Ignoran las necesidades de los investigadores que no son informáticos. Carecen de interés por el pasado, ni por las labores de archivo. No se preocupan por dar un servicio de calidad: pon las cosas allí, y ya las usará la gente. Pocas habilidades de gestión y de estrategia. Escasas habilidades humanas, pues se interesan sólo por su maquinaria. Y despreocupación por los costes últimos.”

Hawkins y Battin (15) lo sintetizan afirmando que ambos grupos tienen culturas organizacionales distintas: controladores contra anarquistas. Reflexionan que más allá de los estereotipos y de la caracterización de las culturas respectivas, está claro que las actitudes son muchas veces complementarias, y que unos deben aprender de otros, más aún cuando comparten el objetivo general de facilitar el acceso a la información de sus clientes.

Las opiniones de ambos colectivos, aunque reveladoras, son injustas, exageradas y simples. Sin embargo, nos introducen de lleno en el problema de las culturas profesionales y corporativas. Un problema que preocupa por igual en las administraciones y empresas públicas.

En cualquier caso, un aspecto muy importante relacionado con la gestión de recursos humanos es la denominada “cultura corporativa”. La cultura corporativa está formada por una serie de principios y presupuestos sobre el funcionamiento de la organización que son asumidos por sus miembros. La cultura corporativa se puede valorar a lo largo de una serie de parámetros, de los cuales los más importantes son los siguientes:

estructura de la organización, a saber, si es de tipo piramidal y jerárquico o se basa en grupos y equipos de trabajo autónomos.

toma de decisiones, a saber, si se trata de un sistema centralizado o basado en el apoderamiento del personal.

evaluación del trabajo.

fijación de los objetivos de la organización, a saber, jerárquica o participativa.

resolución de conflictos, a saber, formal o informal, gestionada por la alta dirección o por los mandos intermedios.

actitud ante la competencia, esto es, si la organización promociona la competencia y competitividad o no valora estos aspectos

actitud ante la innovación, a saber, ¿se adoptan rápidamente las nuevas ideas? ¿quedan paralizadas en grupos de estudio? ¿se rechazan por sistema?

asunción de riesgos: ¿se anima al personal a acometer riesgos o se penalizan estas actitudes? ¿existen recompensas o castigos ante las conductas de asunción de riesgos?

política de recompensas y castigos: si se incentiva o no el comportamiento del personal positiva y negativamente; en definitiva, ¿cuál es la consecuencia de que las cosas vayan mal o no se hagan?

Como hemos mencionado en el apartado anterior, en una época de cambios la dirección tiene que promover estructuras autónomas, el autocontrol del rendimiento, la evaluación continua, la participación en la fijación de los objetivos, una política activa de resolución de conflictos, la innovación, la competencia y la asunción de riesgos, y debe existir una política razonable de incentivos.

En esta definición de cultura corporativa nos centramos en aspectos que se pueden cambiar en definitiva mediante la determinación clara de los objetivos, los indicadores de evaluación y la política de incentivos. No se trata tanto de una

cuestión de adoctrinamiento como de reestructuración de la forma de funcionar de la biblioteca.

5.3. La organización de la biblioteca

Como señalábamos anteriormente, cualquier cambio en la base tecnológica provoca sin remedio cambios en las estructuras organizacionales humanas.

Por definición, un sistema de organización del trabajo tiene que buscar que las personas se agrupen a efectos de trabajar y formarse, y que la organización esté estructurada vertical y horizontalmente para poder comunicarse y decidir eficazmente.

En el fondo, la departamentalización es un problema de clasificación. Los bibliotecarios estamos acostumbrados a los problemas lógicos y empíricos que plantea cualquier clasificación. En primer lugar, sabemos que una clasificación responde a unos objetivos concretos y a un colectivo de usuarios con unas características dadas. En segundo lugar, sabemos que las clasificaciones jerárquicas producen problemas de comunicación, aislando las clases unas de otras y creando una falsa apariencia de orden. En tercer lugar, sabemos que las clasificaciones se desajustan con el tiempo porque el contexto cambia. En fin, las clasificaciones son imprescindibles e imperfectas, y tienden a la obsolescencia.

Eso mismo ocurre al planear la departamentalización de cualquier organización, y, por supuesto, de nuestra biblioteca. Es necesario tener en cuenta que:

La departamentalización en cuanto que clasificación de puestos de trabajo y tareas ha de cambiar conforme cambia el contexto. Por ejemplo, y como hemos visto:

El departamento de adquisiciones y catalogación tienen que estar hoy en día estrechamente conectados, sino unidos.

Es necesario crear puestos de trabajo específicos en el área de control de vocabulario.

Una rígida estructura vertical que no esté compensada con 'reenvíos' — grupos de trabajo transversales — va a anquilosar la organización. Por ejemplo:

Es necesario crear un consejo informático, donde estén responsables de todas las funciones bibliotecarias, adjunto al departamento de automatización.

Parece claro que el departamento de indización y clasificación y el de referencia tienen que estar estrechamente conectados.

Si la biblioteca es grande es necesario crear grupos de trabajo transversales temáticos, que junten expertos de las áreas de adquisiciones, catalogación, clasificación, referencia, etc.

Cada departamento consiste se hace cargo de un módulo de trabajo perfectamente distinguible, y tiene su propia línea de mando y control.

Aun es necesario tener en cuenta dos cuestiones de carácter general.

En primer lugar, la flexibilidad y movilidad se debe incorporar a la cultura de la organización. Se debe comunicar claramente a los responsables políticos, la plantilla y a los sindicatos —y negociarlo con ellos— que la estructura de la biblioteca es móvil y que debe ser flexible para adaptarse a los cambios, y arbitrar los procedimientos para crear, eliminar, dividir y agrupar secciones y departamentos. En la era posindustrial, la definición de puestos de trabajo se ha convertido en una técnica peligrosa que puede encorsetar las habilidades de las personas concretas y convertirse en trincheras desde las que resistirse al cambio tecnológico y laboral.

En segundo lugar, es necesario que todos los responsables de departamento comprendan la totalidad del proceso de producción de servicios bibliotecarios. Los gestores de cada unidad deben funcionar como un equipo y orientarse conjuntamente hacia el desempeño global. En concreto, tendrán que estar siempre preguntándose: ¿qué deben conocer los demás de nuestro trabajo? ¿y nosotros del suyo? ¿cómo podemos contribuir a que los demás hagan mejor su trabajo? ¿y ellos el nuestro?.

5.4. Potenciando los canales de comunicación y los almacenes de conocimiento

Potenciar la comunicación interna —interactiva y mediante documentos— es un aspecto crítico en estos tiempos de cambio tecnológico. Si no existe una buena comunicación, la circulación de la información en la biblioteca será mala, no habrá una visión precisa de cuales son los problemas a los que se enfrenta y cuáles son los puntos fuertes y débiles que perciben los usuarios, la dirección de la organización anfitriona, los distintos servicios y departamentos de la biblioteca y sus trabajadores, y ésta no podrá ajustarse adecuadamente a su entorno. Tampoco podrá acumular conocimientos ni amortizarlos difundiendo por toda la organización.

En definitiva, una organización orientada al cambio debe tener un sistema de comunicación intachable. ¿Y qué se debe comunicar? Todo. Como señala Drucker (10): “La psicología moderna empezó cuando el obispo Berkeley afirmó que como dos cuerpos no pueden ocupar a la vez el mismo espacio, nadie puede ver lo que para una persona es obvio. La persona de quien uno se fia debe entender lo que uno está tratando realizar, y uno debe comunicarle sus prioridades.”

Otro punto importante en favor de fortalecer los canales de comunicación, información y documentación interna es que el trabajo en las bibliotecas, independientemente de la necesidad de profesionales polivalentes, es cada vez más especializado. Y una organización con un grado importante de especialización tiene que compensarlo con un sistema de información interna eficaz y eficiente. El modelo puede ser, perfectamente, el sistema nervioso en el cuerpo humano.

Está claro que, para ello, la dirección debe potenciar actitudes de escucha y libertad de expresión de *todos* los miembros de la organización, pues todos son parte de su sistema de información y ajuste. Es igualmente necesario no caer en el error contrario: el personal directivo no debe tampoco escudarse en los instrumentos de comunicación —reuniones, boletines, etc.— para zafarse de sus responsabilidades y diluirlas.

Las bibliotecas pueden y deben hacer uso de los documentos para recoger su enunciado de misión, su estructura departamental, las funciones de sus puestos de trabajo, los manuales de procedimiento, etc., y construir una base de conocimientos sobre sí misma que constituya la base para la formación del nuevo personal que se integre en ella. Puede ocurrir que valorando como valoramos la información documental, nuestra información más preciosa no esté recogida en documentos. No sería extraño, pues como dice el refrán: “En casa del herrero, cuchillo de palo.”

5.5. La formación como tarea global y multidimensional

Los flujos de información no deben quedarse en el interior de la biblioteca. La biblioteca tiene que convertirse, en la línea que proponen los teóricos de la *learning organization* en una *biblioteca estudiante*, una organización orientada al aprendizaje continuo.

La solución contra muchas de las debilidades que detectábamos en el personal de las bibliotecas a la hora de enfrentarse al problemas de las nuevas tecnologías —el síndrome que normalmente se denomina ‘falta de una cultura informática’— pasa necesariamente por la formación.

No olvidemos, sin embargo, que muchos problemas causados aparentemente por las nuevas tecnologías son fruto, en realidad, de una deficiente capacidad de planificación y gestión, provocada por la adhesión a prácticas obsoletas, modelos anticuados y, a veces, por un arrogante amateurismo.

Entre las áreas más importantes de formación en las que todo el mundo parece estar de acuerdo destacan: informática de usuario, ofimática, búsqueda de recursos de información electrónicos, bibliotecas digitales, marketing de servicios bibliotecarios, necesidades y procesos de aprendizaje de los usuarios y principios y técnicas de gestión y administración.

Definitivamente, la inversión de formación continua parece imprescindible si queremos seguir siendo tomados en serio por nuestros usuarios y por el conjunto social. Ahora bien, con la formación puede ocurrir como con las propias tecnologías, se puede gastar mucho en formación, y que ésta sea inadecuada y no se ajuste a nuestras necesidades.

Las posibilidades de formación continua son numerosas y surten mejores efectos cuando se utilizan combinadas. Entre los instrumentos típicos de formación continua cabe destacar los siguientes:

Posgrados, másteres y otros estudios formales ofrecidos por las instituciones educativas.

Conferencias, encuentros, cursos y seminarios ofertados por las asociaciones profesionales.

Captación de expertos externos mediante conferencias y cursos impartidos en el propio centro de trabajo.

Estancias profesionales en otros centros locales, regionales, nacionales e internacionales.

Grupos de calidad y seminarios de trabajo.

Rotación en el empleo

Evaluación continua, ligada a entrevistas periódicas de seguimiento

Tutorización (*mentoring*):

Parece importante señalar la importancia de la tutorización, que normalmente pasa desapercibida. Se suele entender por la tutorización la relación entre dos profesionales en la que uno de ellos asesora periódicamente al otro y realiza un seguimiento de sus progresos. La tutorización se revela especialmente útil para transmitir habilidades de gestión, enseñar capacidades específicas, facilitar contactos profesionales, y para el acompañamiento del personal recién integrado en la plantilla. Además es un instrumento útil para ayudar al tutorizado a conseguir un nuevo trabajo, a promocionarse, a orientar su carrera profesional y para potenciar la autonomía de la persona tutorizada (19). Esta relación puede proveerse por las organizaciones, pero es sobre todo una gran ayuda para que las personas lo utilicen independientemente como una herramienta de desarrollo profesional. La tutorización efectiva tiene sus límites: exige un grado de empatía importante entre las dos personas, y, en el caso de que incluya decisiones vitales importantes, una estrecha relación de confianza.

En cualquier caso, la formación es responsabilidad de todos, de la dirección y de los empleados. La dirección debe asegurarse que los empleados reciben la capacitación suficiente para las nuevas tareas que se les exijan, y los trabajadores

deben responsabilizarse del desarrollo de su carrera profesional, pues sus intereses no tienen por qué coincidir necesariamente con los planes que la dirección tiene para ellos.

5.6. La gestión de las emociones y las motivaciones

En situaciones de cambio, especialmente de cambio continuo y acelerado, es vital tener en cuenta los sentimientos y emociones de las personas. De hecho, en los últimos años se está reivindicando la importancia de las emociones en el comportamiento humano. Las personas no son vistas como una máquina racional, una especie de ordenador o máquina de calcular, sino como un complejo sistema de adaptación a la realidad que va más allá del pensamiento lógico y matemático.

Una emoción consta de varios elementos claramente diferenciables: percepciones, pensamientos y evaluaciones (componentes cognitivos), sensaciones y reflejos viscerales (componentes motores aferentes) y comportamientos (componentes motores eferentes). Es muy importante comprender que las emociones no son respuestas mecánicas a situaciones exteriores, sino que implican una evaluación de la situación y una asignación de significado. Dos personas que categorizan una situación como amenaza o como oportunidad, se comportarán ante ella de forma totalmente diferente.

¿Cuáles son los sentimientos de la gente normal ante el cambio? En general, tenemos que reconocer que a la mayor parte de las personas no les gustan los cambios. Sus sentimientos se basan en la constatación a lo largo de su vida de que los cambios producen conflictos personales a todos los niveles, y que raramente las instituciones y personas que les tutelan mitigan u orientan la situación adecuadamente.

Los cambios amenazan al personal de la biblioteca —o de cualquier institución— de las siguientes maneras (24):

Producen *incertidumbre en el futuro*, más aun cuando los cambios normalmente se realizan para reducir costes y personal.

Como resultado las personas *se sienten amenazadas y temen perder su posición* costosamente conseguida.

Paralelamente, las personas se enfrentan a situaciones nuevas en las que no están protegidas por las rutinas cotidianas, y *pierden la sensación de competencia y control* ante las tareas que deben realizar.

Por otro lado, los cambios potencian emociones positivas:

Nos permiten superar situaciones rutinarias en las que hemos olvidado incluso los objetivos de nuestro trabajo, es decir nos permiten recuperar *el sentido* de nuestro trabajo.

Nos permiten *desarrollar nuevas habilidades* y sentirnos adaptados y capaces ante un contexto en permanente cambio. En definitiva, nos permiten sentirnos *vivos*.

Si conseguimos adaptarnos a las nuevas situaciones y con un costo razonable nos llenamos de sentimientos de éxito y *autorrealización*.

La gestión de las emociones y los sentimientos ante el cambio suponen sencillamente minimizar aquellos negativos —incertidumbre, incompetencia y miedo— y maximizar los positivos —liderazgo, sentido y autorrealización—.

Para ello, el gestor debe concentrarse en las siguientes tareas:

Dar la máxima información sobre el contexto, los objetivos, el proceso y las consecuencias de los cambios. Esto implica que:

Los empleados deben comprender que *el cambio es absolutamente necesario* para competir contra las organizaciones que se ocupan de ofrecer servicios iguales o parecidos, y para dar servicio en un contexto social y económico que está cambiando sin remedio, y que nos va a afectar de todas formas. Toda la plantilla ha de tomar conciencia de que se ha de competir contra otras instituciones y empresas que se presentan como solución a la saturación del mercado de la información.

Los empleados deben percibir que *los objetivos están claros y bien establecidos* y asumidos por la dirección, y que son consistentes con el análisis del contexto.

La dirección debe demostrar que tiene un *plan de actuación*, que controla la situación, y que es capaz de explicar los riesgos y los puntos oscuros a los que de todas formas hay que enfrentarse.

La dirección debe *comunicar a cada persona* cuál es su punto de llegada, qué se espera de ella y qué beneficios e inconvenientes puede esperar de la nueva situación.

Aumentar la sensación de control de los empleados en el proceso de cambio, requiriéndoles continuamente retroalimentación e implicándolos *realmente* en el análisis de la situación y la toma de decisiones.

Proteger el sentimiento de competencia de la plantilla ofreciéndole un sistema *eficaz* de aprendizaje de las nuevas habilidades que requiere por todos los caminos posibles: cursos, grupos de autoformación y trabajo, tutorización, manuales de procedimiento, etc. La formación debe planificarse teniendo en cuenta no sólo el punto de llegada, sino *el punto de partida*. Por supuesto, además de la formación hay que proveerles con las herramientas y medios necesarios para efectuar su trabajo de forma eficaz y cómoda.

Dar sentido a las nuevas tareas y puestos de trabajo, conectándolos con el análisis del contexto y con el enunciado de misión de la organización.

En todas las organizaciones hay además un pequeño grupo de personas que se sienten a gusto con los cambios y los retos que éstos plantean. Estas personas, que pueden estar en cualquier nivel de la biblioteca —dirección, responsables de sección o servicio, personal de base—, son los líderes potenciales que cualquier proceso de cambio necesita. El concurso de estas personas es imprescindible para movilizar la organización.

Tan importante como gestionar las emociones de los trabajadores es motivarlos adecuadamente. Poco se puede añadir a los conocimientos que ya tenemos sobre la administración de premios y castigos —siempre es mejor premiar que castigar—, las motivaciones humanas básicas que sustentan dichos premios y castigos —la gente no sólo va a lo práctico, sino que también valora la pertenencia a un grupo, la estima de los compañeros y las posibilidades de autorrealización—, y la eficacia diferencial de cada uno de ellos —hay que saciar primero las necesidades elementales y, una vez saciadas, no tienen valor motivador—.

Es importante darnos cuenta de que, en la línea que expresábamos en párrafos anteriores, la introducción controlada de mejores medios de trabajo —pues eso pretenden ser las nuevas tecnologías— es un instrumento de motivación en sí mismo, ya que al mejorar nuestra eficacia refuerza el orgullo y la autoestima profesional, y, en esa medida, fomenta los sentimientos de autorrealización.

En cualquier caso, ningún gestor debe olvidar que toda motivación engendra una expectativa. Una parte importante del trabajo de un equipo de dirección es precisamente gestionar las expectativas. Como postula la filosofía de la calidad total: la satisfacción es igual al resultado menos las expectativas. Si las expectativas superan a los resultados, la satisfacción será negativa sin remedio, y se producirá frustración en el personal y en los usuarios. Esta es la explicación científica del principio moral que sugiere no engañar a las personas construyendo castillos en el aire y levantando falsas expectativas.

5.7. La relación con el entorno

En un ambiente en que las funciones y tareas parecen solaparse cada vez más con otros profesionales, la biblioteca debe organizar su tránsito desde una organización relativamente cerrada en sí misma a una organización abierta e imbricada íntimamente con su entorno. La dirección tiene que promover una biblioteca-red de relaciones a todos los niveles y en todos los departamentos. El resultado será una institución firmemente conectada con la realidad social.

En vez de ver como competidores y adversarios a otros proveedores de servicios, personal docente, tecnólogos e informáticos, profesionales audiovisuales e incluso a los usuarios con requerimientos especiales, los bibliotecarios tienen que

acostumbrarse a crear nuevas alianzas y colaboraciones. Los bibliotecarios tendrán que reforzar sus enlaces y presencia en comités informáticos y de gestión de las instituciones en las que sirven, salir al encuentro de sus usuarios en las clases, asociaciones de barrio etc., y, en definitiva, abandonar las fronteras de sus centros, tomando nuevas responsabilidades. Ceder terreno dentro de sus organizaciones —en las labores informáticas, de publicación electrónica, etc.— puede y debe compensarse con una mayor actividad fuera de los muros de la biblioteca. Los bibliotecarios pueden y deben implicarse en equipos de investigación, en proyectos de educación de calle, en las aulas, en los comités de decisión política y, en general, proporcionar sus habilidades como gestores de información en todos los ámbitos sociales.

Desde una perspectiva sistémica no se puede contemplar la biblioteca y su personal de la biblioteca como un ente autocontenido. Es necesario contemplar antes que nada las relaciones con su contexto. Esto es especialmente necesario en circunstancias de cambio social acelerado, como la que nos encontramos. En estas situaciones, aparecen necesariamente disfunciones entre los diferentes ritmos de cambio que sufren la biblioteca, la organización y los distintos grupos de usuarios. Aparecen nuevas demandas, que generan nuevas resistencias, e, inevitablemente, surgen los conflictos.

Parece, pues necesario, estudiar tanto las relaciones dentro del sistema bibliotecario, como sus relaciones con los elementos más significativos de su entorno, de cara a gestionar los procesos de cambio y los conflictos que, sin duda, irán apareciendo.

Sin duda, los elementos del entorno más relevantes son cuatro:

La estructura organizacional en la cual la biblioteca se inserta y ante la cual debe rendir cuentas.

Los usuarios, que a su vez pueden ser de dos tipos:

usuarios corporativos, miembros de la organización a la que sirve la biblioteca.

público, es decir, usuarios que no se insertan en el organigrama de la organización.

Las organizaciones bibliotecarias y bibliotecas con las que se relaciona nuestro centro.

La cantera de profesionales de la que podemos reclutar nuestro personal futuro y las instituciones que se ocupan de su formación.

En este apartado, nos vamos a ocupar de las relaciones con los dos primeros elementos. Las relaciones con otras bibliotecas y organizaciones bibliotecarias las contemplaremos con más detalle en un apartado posterior, debido a su especial importancia práctica a la hora de lidiar con los retos que la nueva situación de cambio tecnológico acelerado produce.

Efectivamente, un trabajo importante que compete a la dirección — compartido, como hemos visto, a todos los niveles de la plantilla— es la gestión de la relación de la organización con el entorno. Clarificar que responsabilidades corresponden a cada quién es un punto importante a la hora de reducir la tensión que producen los conflictos.

Las relaciones deben ser institucionalizadas a través del reglamento de la biblioteca. Un punto importante en este sentido es que todos los elementos implicados del entorno con capacidad de control o demanda de cualquier tipo deben estar adecuadamente representados.

Los usuarios deben estar representados en un consejo o comité de manera que puedan formular sus demandas de manera organizada y representativa, y, lo que no es menos importante, de forma controlada.

En muchas organizaciones, los usuarios corporativos, que se sienten con más derechos por ser miembros de la organización que alberga la biblioteca, plantean muchos problemas. Los usuarios corporativos pueden canalizar sus propuestas y quejas a través tanto del consejo de usuarios como de la dirección de la organización, pero hay que intentar que la cuestión no se convierta en una cuestión personal, especialmente en el caso de profesionales que gozan de gran autonomía y pretenden que el sistema se acomode totalmente a sus necesidades.

El establecimiento de una relación clara y franca con la dirección de la organización anfitriona —o con el responsable de políticas de información y documentación, si este existe— es la única base firme para no quedar atrapados entre la espada de la demanda y la pared de la autoridad. Como señalan Dougherty y White (9) el director de una biblioteca necesita, ante todo, el apoyo de los gestores de su organización; ambos deben ser aliados especialmente en este momento de “cambios turbulentos”. Los usuarios son los clientes, pero no son los jefes de la organización. Eso no quiere decir que sus demandas no tengan que ser satisfechas —antes al contrario, pues es ese el objetivo de la biblioteca—, pero ellos no son responsables del funcionamiento de ésta. Los bibliotecarios que atienden al público deben rendir cuentas a sus jefes, y éstos a los responsables de la organización global.

La visión tradicional de la biblioteca como una colección de libros está, curiosamente, especialmente asentada entre los profanos. El director tiene que intentar cambiar el concepto que muchas veces los gestores de las organizaciones tienen de la biblioteca, y de su tendencia a evaluarla por su espacio físico, puestos de lectura y el número de volúmenes que componen su fondo. La biblioteca aparece ante ellos como un espacio físico, como un almacén de documentos; no como un equipo humano que facilita a la institución el acceso a la información. Humorísticamente, pero de forma muy gráfica, Dougherty y White (9) se preguntan lo siguiente respecto a las bibliotecas universitarias, aunque reflejen lo que ocurre con muchos otros tipos de bibliotecas:

¿Cuántas veces se habla de la biblioteca como el corazón del campus en vez de decirlo del personal de la biblioteca? Dudo que nadie hable así del laboratorio de biología o del campo de baloncesto. Y si los administradores o profesores pueden mirar al edificio y al informe estadístico sobre el número de volúmenes y concluir que tienen una buena biblioteca, nosotros los bibliotecarios nos sentiremos ofendidos, pero nuestros comportamientos a menudo refuerzan esas conclusiones. Por ejemplo, si se nos da la oportunidad de gastar algunas partidas de fin de año redistribuidas, invariablemente las incluiremos en el presupuesto para materiales, no en el presupuesto de formación continua ni en el plan de investigación de la biblioteca.

La dirección de la biblioteca debe procurar que la dirección de la organización establezca con su concurso un plan de gestión de la biblioteca que vaya más allá de las fórmulas tradicionales: eficiencia y ahorro de costes, estadísticas que la muestren como una biblioteca competitiva respecto a otras y que los usuarios no tengan demasiadas quejas. Para ello es necesario construir una relación de confianza y una agenda de trabajo que requiere ante todo una comunicación frecuente, estable y periódica.

Es importante que en esa relación quede clarificado tanto qué objetivos son prioritarios y deben, por tanto, exigirse, como a qué se renuncia, y, por lo tanto, qué no pueden exigir ni los usuarios ni los responsables políticos de la biblioteca. Como señalan Dougherty y White (9) las renuncias son responsabilidad exclusiva de la dirección política, una responsabilidad que puede delegar, pero de la que no se puede zafar.

Por último, ante cualquier cambio de distribución presupuestaria, debe renegociarse la totalidad del plan de gestión, clarificando sus implicaciones en los objetivos y renuncias previamente establecidos.

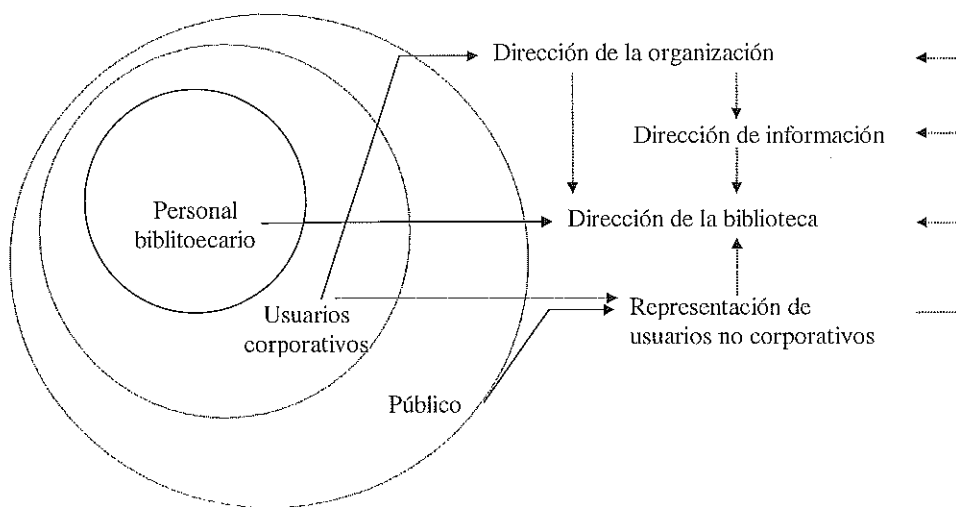


Fig. 1. Relaciones entre los colectivos implicados y la dirección institucional

5.8. La cooperación interbibliotecaria

Los gestores de la biblioteca retada y tentada por las nuevas tecnologías harán mal en enfrentar el problema en solitario. Sin duda, el mejor aliado de las bibliotecas a la hora de hacer frente a los problemas y posibilidades que plantean las nuevas tecnologías a sus recursos humanos son precisamente otras bibliotecas. Es de sentido común constatar que los recursos financieros, personales y de conocimiento de un conjunto de bibliotecas es siempre mayor que la de la más grande de ellas en solitario.

Las redes de bibliotecas se están convirtiendo en la única manera de potenciar los servicios a los usuarios a la vez que se consiguen los ahorros de costes y la contención de gastos que la situación actual exige.

Paralelamente, la cooperación genera una economía de escala y permite la especialización en el campo de la división del trabajo y la especialización.

En un trabajo reciente Marquardt (16) muestra como la cooperación bibliotecaria —que se originó entorno al préstamo interbibliotecario y posteriormente la catalogación derivada— han ido incorporando la formación permanente y su poder de compra conjunta como campos de acción muy importantes.

Las redes de bibliotecas son importantes en todos los estadios de adquisición de nuevas tecnologías. Las bibliotecas pueden actuar unidas para ganar

información sobre una cuestión, para difundirla y también para atacar una solución de forma conjunta. Veamos algunos de los posibles beneficios de la cooperación en los diferentes estados de incorporación de nuevas tecnologías:

En el estadio de alerta, el intercambio de ideas entre las bibliotecas de la red puede ayudar a descubrir nuevas soluciones tecnológicas.

En el estadio prospectivo, las bibliotecas pueden dividirse los potenciales proveedores y productos para ganar rápidamente información sobre las ventajas e inconvenientes que cada uno de ellos presenta.

En el estadio de adquisición es evidente que pueden conseguir mejores precios cuantas más bibliotecas formen la red y más unidas estén.

En el estadio de implementación y mantenimiento, los miembros de la red pueden retroalimentarse de forma muy valiosa y adquirir y compartir información y conocimientos de forma conjunta.

Otro área de gran importancia en la cooperación es la formación. Aunque las asociaciones profesionales pueden cubrir hasta cierto punto el problema de la formación para sus miembros, difícilmente pueden reemplazar —en todo caso, completar— los resultados de la cooperación entre centros, cuando ésta existe y es adecuada.

Las bibliotecas pueden unir sus recursos para acceder a especialistas de mayor nivel y acometer proyectos educativos más ambiciosos.

En definitiva, los beneficios de las alianzas entre bibliotecas pueden ser inmensos:

permiten minimizar la duplicación de documentos y, especialmente, de tiempo y esfuerzo de la plantilla

permiten conseguir mejores precios de los proveedores de equipamiento, documentos y servicios

permiten ofrecer a los usuarios un mayor acceso a los recursos electrónicos y no electrónicos, facilitando el cumplimiento del objetivo declarado de las bibliotecas

permiten competir con mayor ventaja por la financiación disponible para proyectos innovadores en los programas locales, regionales, nacionales, europeos e internacionales, asegurando a las instituciones patrocinadores una mayor rentabilidad social de sus inversiones y una mayor garantía de eficacia y eficiencia, probada a partir de su misma experiencia de cooperación y trabajo conjunto.

permiten utilizar mejor y en un ámbito más generalizado las habilidades, valores y conocimientos de sus plantillas.

crean un ambiente de trabajo más amplio y motivador para las plantillas, donde éstas reciben más información, más refuerzo y más soporte profesional. Y lo que no es menos importante más expectativas de realización personal y profesional.

Cuando se habla de cooperación interbibliotecaria, la mayor parte de las personas piensan en una relación entre directores. Sin embargo, la cooperación se puede y se debe establecer a diversos niveles:

relaciones a nivel de dirección, tanto de la biblioteca como de la institución a la que la biblioteca sirve.

desarrollo cooperativo de plantillas, especializando personal según las bibliotecas, y creando departamentos y puestos de trabajo complementarios.

relaciones interdepartamentales

tutorización entre personas (mentoring): un especialista señalado de alguna biblioteca de la red tutoriza la puesta en marcha de servicios y puestos de trabajo semejantes formando y tutorizando personalmente a las personas que se van a encargar de esas labores en las demás bibliotecas.

De lo anterior podemos deducir que la cooperación no puede establecerse tan sólo a nivel de dirección. Una buena relación entre equipos directivos no es suficiente. Los departamentos y trabajadores tienen que desarrollar sus propios enlaces, creando un entramado de cooperación eficaz. Las relaciones tienen que establecerse en todos los niveles, y de forma especial entre los trabajadores responsables de las tareas concretas. Por supuesto, este acercamiento exige que la dirección tenga disposición y experiencia en la delegación de tareas.

La cooperación plantea no sólo beneficios y oportunidades, sino también problemas específicos. En concreto, exige de la dirección capacidad de resistir la ambigüedad y habilidad en la gestión de conflictos. Es característico de las relaciones cooperativas, en las que no hay una estructura jerárquica clara, que se produzcan numerosos roces. Entre los conflictos más típicos están los derivados de la explotación económica de los productos conjuntos —bases de datos, colecciones virtuales, etc.—, aportaciones diferenciales en acuerdos de licencia conjuntos de acceso a bases de datos y colecciones de revistas electrónicas, métodos diferentes de contabilidad y gestión presupuestaria, incumplimientos de acuerdos y métodos disciplinarios a adoptar, etc.

En cualquier caso, los beneficios de la cooperación superan ampliamente a los costos, y, lo que es más importante, pueden constituir la única oportunidad de acometer proyectos innovadores con presupuestos congelados.

6. Conclusión

A lo largo de las páginas anteriores hemos ido analizando qué es la revolución de la información, cuál es su impacto en las bibliotecas, qué retos y oportunidades les plantea, cuáles son los puntos fuertes y débiles de las bibliotecas para hacer frente a ambos, qué cambios se están produciendo en sus funciones y puestos de trabajo tradicionales y qué nuevas áreas de trabajo están surgiendo. Por último, hemos considerado algunos aspectos a tener en cuenta para hacer frente a la situación actual, que podemos calificar de periodo de cambio acelerado.

El diagnóstico podría sintetizarse afirmando que las bibliotecas están abandonando la era industrial para introducirse en la época posindustrial, y que la biblioteca —que se ha industrializado tardíamente— debe empezar a transformarse para servir a las sociedades y economías de la tercera ola.

La biblioteca del siglo XX —inventada a finales del siglo XIX— es una creación de la segunda ola, una mezcla de fábrica y supermercado, un centro de producción y distribución a la vez, diseñados según los ideales de la revolución industrial y los principios de división del trabajo, de capacitación profesional y control administrativo.

En primer lugar, la biblioteca de la era industrial es un centro de distribución de información. Un enorme supermercado con sus productos etiquetados y ordenados en las estanterías, a disposición de un público ávido de consumir. Como al cliente del supermercado, al usuario de la biblioteca se le considera un cliente anónimo, y el sistema se resiste a tratarle individualizadamente y a salir al paso de sus necesidades, si éstas se salen de lo común.

En segundo lugar, la biblioteca es, de forma derivada, una fábrica de productos de información. Durante el proceso de adquisición y control de los productos que ofrece a los usuarios, la biblioteca genera un producto enteramente nuevo, el catálogo bibliográfico, a partir del cual es posible derivar numerosos productos informativos de segundo orden: bibliografías, repertorios, etc. Como las fábricas industriales posee un modelo de cadena de aprovisionamiento y montaje— la cadena documental— y una escala de trabajadores organizada en niveles y perfiles establecidos con precisión.

La biblioteca posindustrial se enfrenta a un contexto totalmente diferente que la sociedad de masas. A saber, un mundo ávido de consumir información, como el industrial, pero enfrentado a una oferta enorme en la que es difícil orientarse, distinguir el grano de la paja y descubrir la aguja en el pajar.

En este contexto de oferta desbordante, los usuarios posindustriales ya no conforman un servicio generalista, sino que exigen ser tratados de forma personal y atenta a su individualidad. No existe el usuario, sino los usuarios. Los usuarios no vienen, sino que se sale al encuentro de ellos.

Pero la presión no viene sólo de la modificación de la demanda, sino de la modificación de las herramientas de trabajo. Como está ocurriendo en las fábricas, las nuevas tecnologías han permitido automatizar gran parte de las tareas tradicionales o están en tránsito de hacerlo, y los trabajadores que se ocupaban de ellas están perdiendo sus puestos de trabajo, tomando el camino de la jubilación anticipada o reciclándose a nuevos trabajos. De igual manera que en el sector industrial, los expertos en tecnologías se hacen cargo de la base tecnológica y la ajustan permanentemente a un entorno en continuo cambio.

Durante los últimos decenios, el sector servicios ha crecido hasta convertirse en el sector clave de empleo, en particular, el comercio y la distribución, la asesoría, la comunicación, la información y la formación. Pero el sector servicios actual cada vez se parece menos al de hace treinta años. El sector servicios actual se nutre de inteligencia, conocimiento y creatividad. Hoy en día, el sector terciario exige profesionales “sobradamente preparados”, un trato exquisito y personal a las necesidades de los usuarios y productos a medida. Para penetrar un mercado saturado es necesario fragmentarlo e intentar ofrecer ventajas distintivas a los distintos sectores y nichos de mercado. Las bibliotecas forman inevitablemente parte de este panorama.

Otra característica importante del mundo actual es que en el que se acaban los monopolios y las soluciones autoritarias son penalizadas por el mercado. Ya no cabe acabar con la competencia de un plumazo, sino que es necesario fraguar alianzas, gestionar redes, relacionarse estrechamente con el entorno y reinventarse sin cesar.

Ante este nuevo entorno que se avecina y del que van a participar las bibliotecas, no cabe perfeccionar los viejos modelos y herramientas. Al contrario, es necesario repensar nuestros objetivos irrenunciables, redescubrir nuestro enunciado de misión, y reinventar desde cero la biblioteca a la luz de sus valores más universales: la preservación y el acceso al conocimiento a través de sus registros, los documentos. Y ello, aunque cambien los conocimientos, los documentos, los procedimientos de preservación y las técnicas y herramientas de acceso. O precisamente por ello.

Pues bien, la reinención de la biblioteca no es una tarea automatizable, es una tarea intelectual que compete a todo el capital humano de la organización.

Bibliografía

Baker, Betsy and Beth Sandore. Motivation in Turbulent Times: In Search of the Epicurean Work Ethic. En: Journal of Library Administration. Vol. 14 (1991), p. 37-50.

- Baltzer, Jan A. *People and Process: Managing the Human Side of Information Technology Application*. Colorado : CAUSE, 1991. (Professional Paper Series; 7).
- Barden, Philip. *Training and development for library and information workers for the future: A Manifesto*. En: *Librarian Career Development*. Vol. 5, n. 1 (1997), p. 30-33.
- Brodie, Maxine ; McLean, Neil. *Process Reengineering in Academic Libraries: Shifting to Client-centered Resource Provision*. En: *CAUSE/EFFECT*. Vol. 18 (Summer 1995), p. 40-46.
- Carmel, M. *Thriving amidst chaos: health care and library services in the 1990s*. En: *New Library World*. Vol. 96 No. 1120, 1995, pp. 28-34.
- Carrión, Manuel. *Manual de Bibliotecas*. Madrid ; Salamanca : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990. p. 13.
- Conrad, Larry Dean ; Murphy, Sheila. *The Manager's Changing Role in a Teams Environment*. En: *CAUSE/EFFECT*. Vol. 18, n. 2 (Summer 1995), p. 47-49.
- Creth, Sheila D. *Creating a Virtual Information Organization: Collaborative Relationships Between Libraries and Computing Centers*. En: *Journal of Library Administration*. Vol. 19 (1993), p. 111-132.
- Dougherty, Richard M. ; White, Herb. *Library Director/Provost Relationships and Faculty Attitudes toward Changes in Libraries*. En: *Library Issues*. Vol. 18, n. 3. (1998).
- Drucker, Peter. *Managing for the future: the 1990s and beyond*. New York : Truman Talley Books, 1992. Ed. es. *Gerencia para el futuro: el decenio de los 90 y más allá*. Barcelona : Norma, 1993. p. 118-119; 343-4.
- Editeur. *Intercambio electrónico de datos (EDI) para el sector del libro*. London : Book Industry Communication, [1996].
- García de la Puerta, Angela. *El diseño de puestos de trabajo en una biblioteca universitaria*. En: *Boletín de la ANABAD* vol. 45, n. 2 (abril-jun. 1995), p. 87-106.
- Hallmark, Judy ; C. Rebecca Garcia. *Training for Automated Systems in Libraries*. En: *Information Technology and Libraries*. Vol. 15, n 3 (September 1996), p. 157-166.

- Harris, H. Retraining librarians to meet the needs of the virtual library patron. En: Information Technology and Libraries. Vol. 15 (March 1996), p. 48-52.
- Hawkins, Brian L. ; Battin, Patricia. The Changing Role of the Information Resources Professional: A Dialogue. En: CAUSE/EFFECT. Vol. 20, n. 1 (Spring 1997), p. 22-30.
- Marquardt, Steve. Library Alliances: Different Forms, Similar Benefits . En: Library Issues. Vol. 18, n. 2 (November 1997).
- Miller, William. Computer Equipment Costs in Academic Libraries. En: Library Issues. Vol. 18, n. 2 (November 1997).
- Moneda, Mercedes de la ; Peis, Eduardo. Bibliotecas universitarias : Recursos humanos y formación : El mercado de trabajo. En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Año 11, n. 41 (1995), p. 49-70.
- Nankivell, Clare ; Shoolbred, Michael. Mentoring: a valuable tool for career development. En: Librarian Career Development. Vol. 5, n.3 (1997), p. 98-104.
- Palmer, Judith (1996). Skills for the millennium : The Librarian of the 21st Century. En: Librarian Career Development. Vol. 4, n. 1 (1996), p. 13-17.
- Rapple, Brendan A. ; with commentaries by Joanne R. Euster, Susan Perry, and Jim Schmidt. The Electronic Library: New Roles for Librarians. En: CAUSE/EFFECT. Vol. 20, n. 1 (Spring 1997), p. 45-51.
- Rogers, R. Teaching Information Skills: A Review of the Research and Its Impact on Education. London : Bowker Saur ; British Library Research, 1994.
- Sandler, Mark. Transforming Library Staff Roles. En: Library Issues. Vol. 17, n. 1 (1996).
- Sliwinska, Maria. Changes at the Nicholas Copernicus University Library in Torun before introducing the computerised system Horizon. En: Library Management and Information Technology (May 27-29, 1996).
- Tennant, Roy. The Virtual Library Foundation: Staff Training and Support. En: Information Technology and Libraries. Vol. 14, n. 1 (March 1995), p.46-49.

INTERNET AL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Begoña Colmenero Niño *

Bibliotecaria

Biblioteca de la Universidad de Alicante

C/ Mayor, 29

02694 Higuera (Albacete)

Teléfono: 967/ 28 71 37

e-mail: <BG.SalaGeneral@ua.es> (Indicar en el sujet "Begoña Colmenero")

M^a Ángeles Morales Cáceres

Bibliotecaria

Biblioteca de la Universidad de Málaga

C/ Jorge Rodríguez, n^o 11, 3^o

18300 Loja (Granada)

Teléfono: 958/ 32 28 27

e-mail: <amorales@bblcat.bbl.uma.es>

0. Resumen

A través del potencial informativo que supone INTERNET las bibliotecas universitarias han desarrollado una serie de herramientas para intentar controlar y canalizar dicha información. Con este trabajo se pretende analizar la incidencia que INTERNET ha tenido en las bibliotecas universitarias, qué novedades ha aportado, qué medios han desarrollado las bibliotecas para aprovechar los recursos de la red y cómo se ofrecen éstos a los usuarios. Con la realización de una encuesta se estudia el grado de conocimiento y uso que los alumnos hacen de la información y los servicios que la biblioteca ofrece a través de Internet. Mediante el análisis de los datos obtenidos se establecen las conclusiones pertinentes para orientar a las bibliotecas universitarias y sobre todo a los profesionales que en ellas trabajan en la organización de la información que la biblioteca pone en la red, con el objetivo de prestar el mejor servicio utilizando los medios más avanzados.

Palabras Clave: Bibliotecas Universitarias / Internet / Estudio de usuarios / Servicios / Web / Universidad de Alicante /

1. Introducción

La aparición y el posterior desarrollo de la red Internet ha tenido una incidencia importante dentro de la comunidad bibliotecaria y en particular dentro de las bibliotecas universitarias, que al disponer de medios y recursos suficientes se han

subido rápidamente al tren tecnológico que supone Internet como herramienta informativa capaz de repercutir tanto en los métodos y en la organización del trabajo bibliotecario, como en los servicios que a partir de ahora podrá ofrecer la biblioteca.

Según afirman Rodríguez y Serrano (1) la biblioteca tiene que ofrecer a través de la red servicios e información sobre la estructura de la biblioteca (quienes somos, dónde estamos, cuándo estamos, qué tenemos y qué podemos ofrecer), de tipo funcional, como son las normativas que permiten el funcionamiento de todo el sistema, es decir, aquello que hay que conocer para hacer un uso correcto de la biblioteca y de sus servicios de información, intentando que los usuarios sean autosuficientes y sepan cómo acceder a la información disponible y cómo consultarla a través de instrucciones de consulta al catálogo, manuales de consulta a los CD-ROM, etc. Así mismo, el usuario de la biblioteca deberá tener acceso a una serie de recursos como son (2):

- localización de documentos en su biblioteca y en otras bibliotecas
- solicitar copias o préstamos interbibliotecarios mediante el uso del correo electrónico
- obtener listas de referencias sobre un tema en concreto
- localizar un artículo, tesis o informe y demandar una copia
- consultar y obtener documentos primarios (revistas electrónicas, libros, artículos)
- obtener programas informáticos, tutoriales para hacer búsquedas en línea, antivirus, utilidades de red
- y disponer de mecanismos que permitan a los usuarios reflejar sus opiniones, sugerencias o problemas

Es muy importante el facilitar las búsquedas de información en el gran complejo de recursos disponibles, por tanto las fuentes de información requerirán una revisión frecuente. También contendrá el web información de tipo contextual, es decir, información encaminada a mostrar a los usuarios qué hacemos y los resultados que obtenemos, desde actividades y mejoras de la biblioteca, hasta resultados de la gestión o del uso de los servicios reflejados en estadísticas o encuestas.

Por todo esto, antes de que el usuario se pierda en la maraña informativa de la red, las bibliotecas han de prestar especial atención a los aspectos de planificación y estructuración de la información accesible a través de Internet. El servidor web se convertirá así en una herramienta capaz de difundir la información propia del centro y a la vez en un sistema que estructure la información que el usuario solicita. Para ello es necesario un análisis y valoración de las necesidades informativas de los posibles usuarios del sistema. Deben tenerse en cuenta cuáles van a ser los servicios que la biblioteca va a ofrecer a través de la red y en qué medida estos servicios van a

mejorar las tareas formativas, informativas e investigadoras de toda biblioteca universitaria.

Quizá la mayoría de las bibliotecas han puesto a disposición de sus usuarios la posibilidad de conectarse a Internet sin hacer un estudio previo de los beneficios que ésta puede reportar a la biblioteca, para ello, como señalan Rodríguez y Serrano (1), tendremos que tener en cuenta una serie de consideraciones técnicas, la estructura de la información a introducir, los usuarios a quién va dirigida, y formas de perfeccionamiento y retroalimentación. La formación de usuarios será otro punto importante si queremos que éstos saquen el máximo rendimiento en sus consultas a la red.

El análisis llevado a cabo en esta comunicación pretende mostrar una perspectiva general del estado de implantación de Internet en las bibliotecas universitarias españolas y poner de manifiesto cuáles son los problemas a los que se enfrenta el usuario cuando accede a la información a través de la red, para así poder establecer los mecanismos que permitan valorar la calidad de la información difundida y hacer una reflexión sobre su contenido, evaluando así si los usuarios saben sacar el máximo partido al potencial informativo que la biblioteca pone a su servicio.

2. Metodología

2.1. Diseño del método de estudio

En nuestro estudio hemos seguido las técnicas recomendadas por Elías Sanz Casado (3) sobre métodos de recopilación y análisis de datos en estudios de usuarios.

Para la obtención de datos hemos confeccionado dos encuestas evaluativas (4), una dirigida a los directores de las bibliotecas universitarias españolas y otra a los usuarios de una biblioteca universitaria, la de la Universidad de Alicante.

El cuestionario dirigido a los directores se compone de ocho preguntas abiertas y una relación de servicios que pueden ofrecerse a través de Internet, las respuestas obtenidas servirán para evaluar el nivel de implantación de los mismos en cada una de las bibliotecas universitarias y así poder comparar la situación en la que se encuentran.

La encuesta de los alumnos se compone de un total de 25 preguntas, cerradas en su mayoría, estructuradas en tres apartados: perfil de usuario, definición de intereses y uso de los servicios, además se añade un apartado en el que pueden incluir observaciones y sugerencias.

2.2. Aplicación del método

Con la encuesta a los directores se pretendía realizar un tanteo de la situación de las distintas universidades españolas, ya que como el estudio está centrado en la implantación de Internet y es ésta una tecnología recientemente incorporada a las bibliotecas, podremos así tener una idea global y representativa de cuál es el estadio en el que se encuentran las distintas bibliotecas y poder apreciar la conciencia que se tiene de la importancia de este recurso informativo. Las encuestas fueron enviadas por correo electrónico a los directores de 36 universidades españolas, previamente se realizó una selección equitativa por comunidades autónomas para que quedara reflejada de manera uniforme la situación del país.

El estudio de usuarios pretende conseguir una muestra representativa de los alumnos que se acercan hasta los ordenadores con acceso a Internet que tiene instalados la Biblioteca General de la Universidad de Alicante para su consulta. Estos ordenadores, 70 en total, están disponibles a toda la comunidad universitaria de 8:30 a 21:00 horas y con una restricción temporal de 1 hora por persona.

La encuesta fue llevada a cabo durante una semana del mes de marzo de 1998 y se recogieron un total de 69 cuestionarios.

2.3. Análisis de los datos

En el conjunto de las encuestas de directores hemos realizado un estudio somero debido a la diversidad de las respuestas obtenidas, sin embargo, hemos tratado de establecer los distintos niveles en los que se encuentran las bibliotecas universitarias españolas en relación con la implantación de los servicios ofrecidos a través de Internet.

Para el análisis de los datos del estudio de usuarios hemos seguido un método de estadística inferencial a partir de una muestra representativa que trata de describir el total de la comunidad universitaria de Alicante formada por 30.000 alumnos. La proporción de la muestra dentro de la población es del 0,23 %.

3. Resultados

3.1. Situación de las Bibliotecas Universitarias españolas

La encuesta realizada a los directores de las bibliotecas universitarias nos ayudará a comprobar si los máximos responsables de estas instituciones han tomado conciencia de la importancia de los miles de recursos de información que contiene Internet y si se han planteado las nuevas posibilidades que ofrece a las unidades de información, ya que (5) con Internet la colección de la información no se limitará al material ubicado en nuestras salas, sino que abarcará todos los recursos documentales potencialmente útiles disponibles en la red, es decir, todos los recursos que en un determinado momento podamos alcanzar en los sistemas

remotos, formando así lo que se ha venido a llamar “biblioteca virtual”. Las bibliotecas han de canalizar todo este tipo de documentación para ponerla al servicio de sus usuarios, para ello hemos de ver la importancia que le dan las bibliotecas a la implantación de estos servicios y en qué nivel de desarrollo se encuentran las diferentes bibliotecas universitarias. Al mismo tiempo pretendemos poner a su disposición un estudio de usuarios realizado en la biblioteca universitaria de Alicante que pueda servir para poner de manifiesto cuales son las demandas de información y al mismo tiempo evaluar la calidad de los servicios que se ofrecen en la actualidad.

Antes de pasar al análisis de los resultados obtenidos en la encuesta a los directores de bibliotecas universitarias, anotar que las respuestas obtenidas suponen un 43% sobre el total de la población estudiada.

Si tenemos en cuenta el número de alumnos matriculados en cada una de las universidades encuestadas podemos observar como influye éste en los medios que dispone la biblioteca, es decir, que la cantidad de ordenadores con conexión a Internet e incluso la cantidad de servicios ofertados por la biblioteca es proporcional al número de alumnos de cada universidad. En esta regla tenemos que exceptuar el caso de algunas bibliotecas, sobre todo las más antiguas, que a pesar de tener un número considerable de alumnos sin embargo son las más reacias a la hora de incorporar nuevas tecnologías. Creemos que esto es debido principalmente al miedo que sienten muchos funcionarios ante el ordenador o ante todo aquello que suponga un cambio en sus hábitos de trabajo. En este aspecto, es importante reseñar que el personal de la biblioteca universitaria tiene que (6) adaptar sus métodos de trabajo a las circunstancias que le rodean, ya que es quien dirige las actividades y proporciona los servicios. De su forma y de su actitud ante el trabajo depende la calidad de los servicios ofrecidos. El personal ha de sentirse motivado e involucrado en los cambios que se produzcan en la biblioteca, como es la incorporación de nuevas tecnologías.

Por el contrario, es en las bibliotecas universitarias de reciente creación donde se observa una mayor implantación y crecimiento de los servicios de la biblioteca, servicios que se valen de los mejores y más modernos avances tecnológicos.

Un 76% de las bibliotecas universitarias españolas ofrecen la posibilidad de que sus usuarios accedan a Internet. Algunos de los directores encuestados afirman que en sus bibliotecas se están desarrollando proyectos para la implantación de este servicio. Anotar también que hay un considerable número de bibliotecas que aunque no permiten el acceso de sus usuarios a Internet al menos disponen de página web, propia o de su Universidad, a través de la cual difunden la información general sobre la biblioteca y sus servicios.

La cantidad de ordenadores que la biblioteca universitaria dedica a este servicio, como hemos mencionado antes, es proporcional al número de alumnos matriculados, si bien hemos de decir que resultan insuficientes.

Este servicio puede utilizarse durante una media de 11 horas diarias y en la mayoría de los casos la biblioteca aplica restricciones en el uso del mismo, debido a que cada vez es mayor el número de usuarios que desean utilizarlo y es poca la proporción de equipos que se la biblioteca tiene instalados para tal fin. Normalmente estas limitaciones de tiempo están en función de la demanda del servicio.

Un 15,3% de las bibliotecas encuestadas dicen disponer de este servicio pero su uso se realiza a través del bibliotecario, que es el encargado de manejar los servicios de la red para ofrecer la información que el usuario solicita.

Otra cuestión a resaltar es que en un 60% de las bibliotecas universitarias este servicio está única y exclusivamente al servicio de la comunidad universitaria sin que puedan acceder a él personas ajenas a la misma.

La fecha más frecuente de implantación de este servicio es 1996 (38% de los casos), las bibliotecas más precoces ya disponían de este servicio en 1994 (23%)

Un 76% de los directores afirman disponer de página web para alguna de las bibliotecas de centro, si bien la media de páginas web de centros es muy inferior a la del número de centros bibliotecarios de cada una de las universidades. Como ha quedado reflejado en un estudio reciente (7) las bibliotecas de centros han de ocupar un papel importante ya que conocen mejor los intereses de sus usuarios, a diferencia de los servicios bibliotecarios centrales. Es en los web de las bibliotecas de centros donde se aprecia un mayor interés por organizar los recursos de la red y dirigirlos a sus usuarios.

Por último ofrecíamos una relación de los posibles servicios que una biblioteca universitaria puede prestar a través de Internet y estos son los resultados obtenidos:

- Los servicios más implantados vía Internet son la consulta al catálogo automatizado y la información general sobre la biblioteca, servicios que son ofertados en todas las bibliotecas encuestadas.

- Otro de los servicios que disponen las bibliotecas es un buzón de sugerencias mediante el cual se ofrece al usuario la posibilidad de expresar sus propuestas, quejas o problemas que encuentran al hacer uso de los servicios de la biblioteca. Este buzón es al mismo tiempo un canal de retroalimentación que permite conocer cuales son los obstáculos que encuentra el usuario en sus búsquedas de información, posibilitando así la mejora de estos servicios para adaptarlos a las necesidades de nuestros usuarios.

- En la mayoría de las bibliotecas (84%) se dispone de acceso a páginas web de interés para los usuarios, enlaces con un gran número de web de bibliotecas españolas y extranjeras.

- Otro servicio mayoritario es el acceso a bases de datos, el cual disponen un 76% de las bibliotecas consultadas.

- El servicio de referencia y búsquedas bibliográficas se oferta en un 53% de las bibliotecas universitarias, al igual que el acceso a publicaciones electrónicas de interés científico para el alumnado de cada centro.

- La extensión cultural (actividades de la biblioteca, formación de usuarios, etc.), el envío de boletines (de sumarios, novedades y resúmenes) y la gestión del préstamo interbibliotecario son servicios que la biblioteca pone a disposición de la comunidad universitaria. Estos servicios están disponibles en el 46% de las bibliotecas encuestadas.

- Por último mencionar otros servicios que, siendo igual de útiles, son poco ofertados, tal es el caso de la extensión bibliotecaria (envío de documentación e información a colectivos con problemas de acceso a la biblioteca), la difusión selectiva de la información, o el suministrar un dossier de prensa. Para llevar a cabo estos servicios creemos que es necesario un aumento del personal que trabaja en las bibliotecas, ya que son servicios muy específicos (8) cuya misión es proporcionar al usuario información, de forma automática, de los trabajos que sean de interés para él, en el mismo momento en que se incluyen en la base de datos, facilitando, en un primer momento, la referencia bibliográfica y si se solicita el texto completo. La gran ventaja de los perfiles de usuarios de la difusión selectiva de la información será el hecho de que las bibliotecas adquirirán gran parte de sus fondos de esta manera. Todo esto, aunque parezca utópico, se puede llevar a cabo con una buena planificación y gestión del trabajo bibliotecario, misión que han de cumplir los directores de las bibliotecas universitarias.

3.2. Estudio de usuarios de una biblioteca universitaria

La información recogida en las encuestas muestra que la mayoría de los usuarios de la Biblioteca General de la Universidad de Alicante tienen entre 17 y 22 años y se encuentran realizando estudios de licenciatura.

Los usuarios acuden a la biblioteca fundamentalmente para estudiar (el 71,920%), aunque una gran parte de ellos también lo hace para completar apuntes (47,928 %) y preparar trabajos (44,929%), para lo cual consultan principalmente monografías (56,925%) y en menor medida publicaciones seriadas (43,924%). Los idiomas preferentes para sus consultas son el español, el inglés y el valenciano, y los temas más consultados son los referentes a Economía, Ciencias Sociales, Literatura y Lingüística e Informática. Es mucha todavía la distancia a acortar entre la biblioteca y sus usuarios. Aunque la afluencia a ellas es muy alta, casi la mitad de los usuarios (40,925%) van al menos una vez a la semana a la biblioteca, estos en su mayoría siguen concibiendo la biblioteca como un lugar de estudio y cuando se acercan a ella con el fin de buscar información lo hacen por cuenta propia (82,926%), recurriendo muy pocas veces a la ayuda del personal bibliotecario en caso de que tengan problemas (17,923%).

El mismo comportamiento se observa con el acceso a Internet. La mayoría de los encuestados aprendió su funcionamiento por cuenta propia y si tienen

dudas de cualquier tipo durante el tiempo en que están conectados a la red (dónde buscar información, cómo abrir una cuenta de correo electrónico, cómo usar cualquiera de las herramientas de Internet, etc.) buscan antes a un amigo que a los bibliotecarios.

Si tenemos en cuenta el número de ordenadores disponibles y la limitación temporal que se hace de ellos, el nivel de implantación de Internet es bastante alto, puesto que el 66,926% de los encuestados hacen uso de este servicio y el 47,928% de ellos lo hace al menos una vez a la semana, pero desafortunadamente, a pesar de que la finalidad principal es la de dar acceso a los servicios bibliotecarios a través de la red, la mayor parte de las veces los usuarios utilizan la red para otros fines, como son mandar correos electrónicos (el 50% de ellos usa esta herramienta), charlar (20,922%) o navegar al azar en busca de una página web interesante (65,922%).

Es paralelo el grado de conocimiento y uso que se hace de los servicios ofrecidos al nivel de implantación de los mismos en las bibliotecas. La búsqueda bibliográfica a través de la consulta al catálogo automatizado es, de los servicios bibliotecarios, no sólo el más conocido y, por lo tanto, el más utilizado, sino que es el que un mayor número de usuarios ha empezado a utilizar desde que está accesible por la red (23,921%) y el que más se ha dejado de usar por vía tradicional (OPAC o acceso manual). No resulta extraño que esto sea así, puesto que es el único servicio que, junto a la información general sobre la biblioteca (extensión bibliotecaria) son ofertados por todas las bibliotecas universitarias encuestadas.

Algo similar ocurre con el acceso a páginas web de otras bibliotecas y a bases de datos, que son dos de los servicios que más cubren las bibliotecas universitarias y de los más conocidos y utilizados por sus usuarios. En el otro extremo están el envío de boletines de sumarios, la Difusión Selectiva de la Información o la extensión bibliotecaria que son servicios muy “jóvenes” aún y en ellos está todo por hacer, tanto a nivel de implantación como de difusión.

A nadie sorprende encontrarse con que dos de los servicios que muchos usuarios han empezado a utilizar desde que están disponibles por Internet son la consulta a páginas web de otras bibliotecas (10,921%) y el acceso a bases de datos (10,921%). El incremento de los porcentajes de consulta a bases de datos vía Internet es debido, fundamentalmente, a la gran variedad de bases de datos disponibles y a que es más fácil encontrar aquella información pertinente para las consultas de los usuarios. Lo que no deja de resultar paradójico es el alto número de encuestados que han comenzado a consultar el catálogo automatizado desde que está accesible a través de la red (23,921%), sobre todo teniendo en cuenta el desconocimiento que poseen muchas veces los usuarios cuando se acercan por primera vez a un catálogo automatizado. Tal y como cabría esperar estos servicios son los que más usuarios han dejado de utilizar por vía tradicional para pasar a usarlos vía Internet.

A su vez, cabe pensar que el pequeño porcentaje de encuestados que se han visto beneficiados por la extensión bibliotecaria (1,924%), envío de boletines de sumarios (2,928%), el buzón de sugerencias (4,923%), la D.S.I. (4,923%) o la

extensión cultural (4,923%) desde que existen en Internet, coinciden con aquellos que han dejado de usarlos por vía tradicional.

Para concluir decir que, a pesar de ser pocos los servicios ampliamente difundidos y asimilados por la comunidad universitaria, ésta prefiere acceder a los que ofrece su propia universidad (el 56,925%) antes que acceder a los de cualquier otra (el 10,921%), parece ser que su grado de satisfacción es alto, puesto que un 53,926% de los encuestados generalmente consiguen aquello que buscaban en la red y no hubo ninguna persona que contestase que nunca había cubierto sus necesidades informativas. A esto cabría añadir que más de la mitad de los usuarios (el 57,929%) no echan en falta ningún servicio que ahora mismo no ofrezca la biblioteca.

En este sentido se les preguntó acerca de la posibilidad de que la propia biblioteca impartiera cursos de formación en Internet y el 88,924% respondieron que les parecía muy interesante esta alternativa, lo que demuestra que los propios usuarios son conscientes de la necesidad de formarse y conocer mucho mejor la biblioteca y las herramientas que ésta les ofrece.

4. Conclusiones

En líneas generales, al estudiar los web de las bibliotecas universitarias españolas podemos apreciar que los servicios más ofertados son la información general, la consulta al catálogo y el establecimiento de enlaces a direcciones de interés, pero aún hay bibliotecas que no han tomado conciencia de la importancia que tiene el incluir entre sus servicios herramientas imprescindibles como son la transferencia de ficheros, el uso del correo electrónico para el préstamo interbibliotecario o el realizar un servicio de difusión selectiva de la información, mediante de la selección y envío de artículos de revista, documentos, estadísticas, literatura gris, directorios e información de todo tipo disponible en la red, que esté relacionada con perfiles de usuario previamente determinados. Todos estos servicios, cada día más a nuestro alcance, pueden aportar al usuario una información de mayor calidad y actualidad científica.

Actualmente el uso y acceso a Internet es algo bastante familiar dentro de la comunidad universitaria. El grado de implantación de servicios bibliotecarios a través de Internet ha aumentado a lo largo de los últimos años y cada vez son más las bibliotecas que ofrecen más y mejores servicios en la red, pero a pesar de ello existe un desconocimiento generalizado por parte de los usuarios de tales servicios y, por lo tanto, es muy limitado el número de personas que hacen uso de ellos.

Aunque hay determinados servicios que son básicos y que todas o casi todas las bibliotecas universitarias ofrecen, otros todavía son poco ofertados y los usuarios los desconocen.

Hay una gran descompensación entre el esfuerzo que se está haciendo por aprovechar las ventajas que las nuevas tecnologías pueden ofrecer a las bibliotecas universitarias, de cara a mejorar los servicios que se ofertan, y el pequeño disfrute

que los usuarios hacen de ellos. En este sentido cabría intensificar la política de marketing de la biblioteca, es decir, se están aumentando y mejorando los servicios, pero cuesta venderlos. No vale el ponerlos en Internet, hay que informar acerca de dónde están, cómo acceder a ellos, a quién van dirigidos, cómo está estructurada la información, cómo usarlos, etc.

Muchas veces esa información está disponible en la propia página web de la biblioteca, pero si el usuario no sabe utilizar Internet el problema sigue existiendo. Como hemos comprobado resulta más fácil llegar hasta los usuarios que están más familiarizados con Internet, pero hay que llegar hasta aquellos que todavía temen a las nuevas tecnologías y este miedo les impide acercarse a ellas y por tanto conocer los cambios que la biblioteca y sus servicios han experimentado en los últimos años y sobre todo en los beneficios que estos cambios pueden reportarles.

En definitiva la biblioteca ha de hacer ver a sus usuarios los enormes beneficios que les proporcionará el uso de los servicios bibliotecarios a través de la red, si este esfuerzo no se lleva a cabo de nada sirve que la biblioteca disponga de los mejores adelantos técnicos, no debemos olvidar que nuestro principal cometido son los usuarios y su satisfacción es nuestro mayor triunfo profesional.

Consideramos que los cursos de formación en el uso de Internet es uno de los principales modos de difusión de la biblioteca, pues a través de ellos se informaría acerca de todos los servicios que puede prestar la biblioteca y la forma de hacer uso de ellos. Otras alternativas a los cursos de formación podrían ser el elaborar guías que se repartieran gratuitamente al comienzo del curso universitario o folletos que podrían incluirse en los sobres de matrícula. También son muy útiles los medios de comunicación como son los periódicos universitarios, los programas de radio o la televisión local.

Se trata de realizar un acercamiento al usuario, la biblioteca debe preocuparse tanto de la calidad y mejora de sus servicios como de la difusión de los mismos, sin este esfuerzo por difundir la tarea bibliotecaria carece de sentido.

La implantación el desarrollo de Internet supone un gran cambio para las bibliotecas universitarias, es un paso decisivo que ha de darse, sin embargo, aún quedan multitud de facetas por desarrollar para alcanzar el gran objetivo de la "biblioteca virtual". Para ello es importante renovar algunos de los aspectos metodológicos, organizativos y formativos de la biblioteca universitaria. Los bibliotecarios han de planificar y desarrollar este proyecto y llevarlo a cabo de forma que satisfaga las necesidades de información de sus usuarios. Esperamos que este estudio de usuarios sirva para evaluar los servicios prestados y su uso, y sobre todo nos ayude a mejorarlos.

Bibliografía

RODRÍGUEZ I GAIRÍN, J. M. <josep-m@bupc.upc.es> "Web como medio de estructuración y distribución de información bibliotecaria" [en línea]. 26 feb.

1998. Artículo disponible en la página web del autor <http://escher.upc.es/usr/josep-m/publica/elweb_cs.htm>.

RODRÍGUEZ I GAIRÍN, J. M. “La xarxa Internet: aplicacions en biblioteques i centres de documentació” [en línea]. *Item*, n. 13, juliol-deseembre 1993. <<http://www.ub.es/div5/biblio/citae-e.htm>> [Consulta: 26 feb. 1998].

SANZ CASADO, E., *Manual de estudios de usuario*, Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide, 1974.

Si se quieren obtener las encuestas que hemos elaborado así como los anexos que completan el presente trabajo puede a las autoras a través de la siguiente dirección de correo electrónico: <BG.SalaGeneral@ua.es>, indicando en el subject “para Begoña Colmenero”

MARTÍNEZ DE MADARIAGA, R. y ARROYO FERNÁNDEZ, D. “Aproximación a Internet y su impacto en las bibliotecas y servicios de información”. *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 17, n. 3, 1994, p. 277-289.

CELESTINO ANGULO, Sonsoles, “Organización interna de la biblioteca universitaria y puesta al día de su personal”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n. 45, diciembre 1996, p. 9-17

NAVARRO GIMENA, Eva M^a y BARRERA GÓMEZ, Juan Antonio, “Estudio comparativo de las páginas Web en las bibliotecas universitarias andaluzas”. Comunicación presentada a las I Jornadas Andaluzas de Documentación, Sevilla, 13 y 14 de noviembre 1997.

PEÑA SÁNCHEZ, C. de la, “Los servicios electrónicos de información puntual y suministro de documentos: revistas frente a artículos”. *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 18, n. 2, 1995, p. 188-203.

ORTEGA VAQUERO, Isabel y LIMÓN RODRÍGUEZ, Susana, “Internet como fuente y servicio de información del patrimonio histórico: la experiencia del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (IAH). Comunicación presentada a las I Jornadas Andaluzas de Documentación, Sevilla, 13 y 14 de noviembre 1997.

RODRÍGUEZ I GAIRÍN, Josep Manuel, “Valoración del impacto de la información en Internet: Altavista, el Citation Index de la red”, *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 20, n. 2, 1997, p. 175-181.

SÁNCHEZ MONTERO, José Antonio, “Hacia una optimización de los recursos de Internet en la empresa”, *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 20, n. 1, 1997, p. 52-60.

BUSCADORES ESPAÑOLES

Mariano Boza Puerta

Bibliotecario

Centro Nacional de Microelectrónica (CSIC)
Rector Marín Ocete N. 10, 4 B
18014 Granada
Teléfono: 958 276511

* **María Correa Ramón**

Bibliotecaria

Universidad Nacional de Educación a Distancia. Centro Asociado de Baza
(Granada)
Carril del Picón N. 3, 2. G
18002 Granada
Teléfono: 958 703525

María del Mar Horno García

Documentalista

INTRO Gestión de Información S.L.
María Cristina N. 28
23650 Torredonjimeno (Jaén)
Teléfono: 953 340440

María Cruz Jiménez Molina

Licenciada en Documentación

Profesor Motos Guirao N. 2, Portal 3, 2. B
18002 Granada
Teléfono: 958 205425

0. Resumen

Se estudian las técnicas de recuperación avanzada de información en los distintos buscadores españoles, ya sean motores de búsqueda (Hispavista, etc.) o índices (Olé, Ozú, etc.), analizando las ventajas generales de cada uno de ellos: cómo buscan, recuperan y ordenan, así como su nivel de respuesta, etc. No se pretende hacer un estudio exhaustivo de todos los buscadores sino ofrecer una visión de sus características generales, cómo se usan y cómo recuperan. Se puede decir que hoy día existen buenas herramientas de búsqueda para localizar cualquier tipo de información.

Palabras clave: Buscadores / Motores de búsqueda / Índices temáticos / Multibuscadores /

1. Introducción

Debido a la gran cantidad de información que se encuentra disponible en Internet a través de las páginas Web, han surgido una serie de herramientas de búsqueda para recuperar esta información que además se encuentra desordenada. Estas herramientas son los llamados Buscadores.

Hay dos tipos principales de buscadores en la Web: los índices temáticos y los motores de búsqueda. Los índices temáticos también se conocen como buscadores por categorías, y los motores de búsqueda como buscadores por contenido.

La diferencia entre índice y motor de búsqueda es que los índices mantienen su base de datos manualmente (es decir, los propios usuarios inscriben sus páginas en los motores de búsqueda) y los motores de búsqueda emplean programas que recorren la Web automáticamente, recopilando e indizando el texto que encuentran y así forman grandes bases de datos. Las búsquedas se realizan mediante la inclusión de palabras clave. Las palabras clave son invisibles y se incluyen en las metactiquetas de HTML, que resumen el contenido de la página. La desventaja de los motores de búsqueda es que hay que dominar el lenguaje de interrogación de su base de datos, que suele ser diferente en cada uno de ellos. Los índices se estructuran por temas o categorías principales, secundarias y así sucesivamente hasta que al final ofrecen enlaces directos a otras páginas de Internet.

Los índices se utilizan para encontrar información de tipo general o sitios Web muy conocidos, etc. Sin embargo, para encontrar información más detallada o actualizada es mejor utilizar un motor de búsqueda.

2. Procedimiento de búsqueda

Antes de comenzar la búsqueda es necesario realizar una estrategia, en ésta se define qué es lo que quiero buscar, cómo buscarlo y dónde buscarlo. Tenemos que definir:

- si el tema es general o especializado,
- si sabemos algo sobre este tema,
- después extraemos las palabras clave y,
- normalmente las traducimos al inglés que suele ser el idioma dominante de la red
- por último escogemos el buscador más apropiado.

Los buscadores utilizan operadores para ampliar o restringir una búsqueda. Los más conocidos son los lógicos o booleanos, los posicionales, etc. Además cada buscador utiliza su propio lenguaje de interrogación y hay que tener en cuenta también el uso de mayúsculas y minúsculas, ortografía, acentos, etc. a la hora de hacer las búsquedas.

Los resultados de las búsquedas se suelen presentar ordenados de mayor a menor importancia según el lugar que ocupan las palabras que hemos utilizado en la búsqueda.

Seguidamente haremos un estudio de algunos buscadores españoles.

3. Análisis de los buscadores españoles

No se puede decir hoy por hoy, que haya un buscador que lo ofrezca toda la información que necesitemos, sino que hay que elegir el buscador más adecuado para cada búsqueda concreta.

3.1- Índices temáticos españoles:

Olé: www.olé.es

Características generales:

- Es uno de los índices más utilizados no sólo por su facilidad de uso sino también por la gran cantidad de información que posee.

- Permite buscar en una gran variedad de categorías temáticas y también por palabras clave.

- Las palabras pueden ser entendidas como cadenas de caracteres o como palabras completas.

- Permite utilizar los operadores lógicos "O" e "Y".

- Permite buscar en español, catalán...

BIWE: www.biwe.es

Características generales:

- Se busca por palabras clave y permite el uso de los operadores booleanos "O" e "Y" y el * (asterisco) como comodín.

Dónde: Donde.uji.es

Características generales:

- Presenta su base de datos organizada por comunidades autónomas, a través de un mapa sensitivo de España, se muestran los recursos de las distintas comunidades autónomas.

- Permite hacer búsquedas a través de palabras clave.

- Utiliza los operadores lógicos "and", "or", *

Ozú: www.ozu.es

Características generales:

- Contiene información sobre las distintas comunidades autónomas.

Otros índices son Ozú.com y Elcano.com

3.2- Motores españoles:

SOL: www.sol.es

Características generales:

- Indiza sólo páginas españolas.

- Permite buscar por títulos, URL...

- Utiliza los operadores booleanos "and", "or", "not".

TROVATOR: trovator.combios.es

Características:

- No sólo indiza páginas españolas sino que también indiza páginas del resto de países de habla hispana.

- También utiliza los operadores booleanos.

El inspector: inspector.telepolis.es

Características:

- Tiene una gran base de datos de páginas hispanas.

- Su página principal presenta por un lado, un motor de búsqueda y por otro, un índice temático.

- Utiliza los operadores bairlonas clásicos, el uso de comillas, el asterisco y el signo de interrogación.

Otros motores de búsqueda españoles son Hispanista, Ugabula, El Buscador, Eureka, Don Buscón, Gran Vía, Web Tour...

Hay otras herramientas que aunque basadas en estos buscadores ofrecen más posibilidades: son los multibuscadores y los programas de búsqueda.

3.3. Multibuscadores

Los multibuscadores o metabuscadores no son en sí buscadores aunque tengan un interfaz similar. No buscan por sí mismos sino que se limitan a pedir que otros busquen por él.

Su forma de trabajar se puede resumir así: el multibuscador envía la consulta del usuario a una serie de motores de búsqueda e índices temáticos que el multibuscador tiene definidos por defecto. Una vez realizada la consulta, devuelve la información de todos los enlaces encontrados.

La única desventaja es que devuelve una excesiva cantidad de información.

Podemos diferenciar dos tipos de multibuscadores:

1. El más extendido es el que se limita a colocar en una página Web una lista de los buscadores más comunes. El usuario es el que elige el buscador, teniendo que ir de uno en uno porque no permite buscar en varios al mismo tiempo.

2. Los multibuscadores propiamente dichos. Buscan en varios buscadores al mismo tiempo, compara los enlaces para evitar repeticiones y pone en primer lugar a los más importantes.

La única desventaja de los multibuscadores es que no permiten hacer búsquedas tan profundas como un motor de búsqueda.

Como ejemplo diremos que el multibuscador más importante es el Metacrawler, que permite buscar en Alta Vista, Excite, Infoseek, Lycos, Webcrawler y Yahoo.

3.4. Otros sistemas de búsqueda

3.4.1. Software de búsqueda

Los software de búsqueda son programas de búsqueda sin conexión (offline). También se les denomina como agentes de búsqueda y son programas que se conectan a la Red y realizan la búsqueda cuando se le indique.

Los Software de búsqueda funcionan conectándose a una serie de buscadores definidos de antemano y realizan la consulta. Los resultados los devuelve en forma de página Web, guarda los resultados y los consultamos cuando queramos, sin estar conectados a la red.

Ejemplos de programas de búsqueda son la versión española de WebFewet, EchoSearch y Solway's Internet Search.

4. Conclusiones

- Para conseguir un mejor conocimiento de los buscadores es fundamental la práctica
- El conocimiento que un usuario tiene de un motor de búsqueda o índice temático influye en la pertinencia, exhaustividad, etc. de la respuesta que se obtiene del buscador.
- Los multibuscadores ofrecen una gran cantidad de información que en muchos casos más que ayudarnos, nos confunden
- Hay buenas herramientas de búsqueda para encontrar la información que necesitamos.
- Hay otros servicios de información a través de Internet como son FTP, Gopher, Archie...
- Internet no es la panacea de la información sino que siempre tendremos que recurrir a bibliotecas, archivos, centros de documentación.
- Nunca hay que olvidar que los buscadores son simplemente máquinas que no sustituyen de ninguna forma la inteligencia humana y, por lo tanto, la labor de un profesional de la información será imprescindible.

Bibliografía

- Díez Ferreira, Miguel Angel. Buscadores: qué son y cómo funcionan. I World, 1997, n. 137/64, p. 26-33
- Díez Ferreira, Miguel Angel. Los mejores 20 buscadores. I World, 1997, n. 137/64, p. 34-44
- Díez Ferreira, Miguel Angel. Buscadores: más allá de la Web. I World, 1997, n. 138/65, p. 38-49
- Vaquero, José Raúl. Motores de búsqueda. Information world en español, 1997, n. 7/8, p. 31-34
- Navegadores: ¿Netscape o Explorer?Cuál es el mejor. PC world, 1998, n. 140, p.151-166
- Acciones de los grandes buscadores. Information world en español, 1996, n. 43, p. 24
- Buscadores simultáneos: Webtaxi y Digisearch. Information world en español, 1997, n. 4, p. 22

- Cómo funcionan los servicios de búsqueda en Internet: un informe especial para navegantes y creadores de información. Information world en español, 1997, n. 5, p. 22-27
- Necesidad de robots de búsqueda educados. Information world en español, 1996, n. 43, p. 23
- Nuevo motor de búsqueda español. Information world en español, 1996, n. 47, p. 24
- Índices para realizar búsquedas en Internet. Information world en español, 1996, n. 40, p. 18
- Hahn, Harley. Internet, manual de referencia. - 2ª ed. - Madrid, etc.: Osborne, McGraw-Hill, 1996
- Esebbag Benchimol, Carlos; Martínez Valero, Julián. Internet en la práctica. - Madrid: Anaya Multimedia, D.L., 1996
- [Http://www.idg.es/iworld](http://www.idg.es/iworld)
- Localizadores de recursos en Internet. Boletín informativo, n.1, (nov. 1996)- . P. 12
- PC family
- PC world
- PC magazine

DISEÑO DE UNA INTRANET PARA UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Nieves González Fdez-Villavicencio

Bibliotecaria

Universidad de Sevilla

Biblioteca Fac. de G^a e H^a.

C/ Doña María de Padilla, s/n

41004 Sevilla.

Ngfvilla@cica.es

0. Resumen

La imparable evolución de Internet como herramienta universal de acceso a la información ha despertado el interés de las organizaciones por adoptar sus tecnologías y herramientas como medio interno de comunicación entre sus miembros. Intranet es un término surgido recientemente para designar una red interna de una organización basada en la tecnología y los servicios de Internet y en particular, en el entorno World Wide Web, adaptándolos a los límites físicos y a las necesidades y características de cada organización.

Ante la gran cantidad de recursos de información y de información interna que se genera en las bibliotecas como resultado de su propia actividad, la Intranet permite compartir eficazmente esta gran cantidad de recursos, mejorando el flujo de la información y la documentación entre sus empleados.

La implantación de un proyecto de estas características en una Biblioteca Universitaria sería de gran utilidad, teniendo en cuenta la frecuente situación de dispersión de sus bibliotecas y el número de su personal, así como la necesidad de disponer de forma rápida y fiable, de los documentos necesarios para la gestión y el proceso, a través de una interfaz única y verdaderamente económica..

Palabras clave: Intranet / Servicios de Información Interna / Bibliotecas Universitarias / Comunicación / Internet / Gestión / Gestión electrónica de documentos / Gestión de recursos humanos / Planificación /

1. Introducción.

Una Intranet puede considerarse como un Sistema de Información interna para una organización, que garantiza el acceso dinámico a la información efectiva y

de calidad, y cuyo fin es que la toma de decisiones se realice con el mínimo error posible.¹

En fechas recientes hemos visto, como el tema de la Intranet, que no aparecía entre las comunicaciones de las V Jornadas Españolas de Documentación Automatizada (celebradas en octubre de 1996), sin embargo, un año después, en las 6as Jornadas Catalanas de Documentación, celebradas en octubre de 1997, de las 56 comunicaciones presentadas, 6 trataron monográficamente de las Intranets.

También en Jadoc'97, las I Jornadas Andaluzas de Documentación, celebradas en Sevilla, en noviembre de 1997, se dedica una comunicación exclusivamente a las Intranets corporativas².

Esto nos lleva a pensar que las Intranets están ocupando los primeros puestos en el interés y las líneas de investigación, tanto de bibliotecarios en particular como de profesionales del sector en general.

2. Definición.

En términos simples, una Intranet puede definirse como una red de información interna dentro de una organización, que usa los mismos estándares y herramientas de Internet. Intranet usa la misma tecnología que Internet: la misma red y estándares de comunicación, los mismos tipos de *hardware* y el mismo *software*. La diferencia es que Internet es abierta, de acceso mundial, mientras que una Intranet es usada en modo local por una comunidad cerrada y muy bien definida., separada por sistemas de seguridad a fin de proteger sus proyectos cooperativos.

Por lo tanto podemos definir una Intranet, como un servidor Web que suministra recursos de información a los miembros de una organización más que a los clientes de la misma³.

¹ Arias Coello, Alicia, Portela Filgueiras, Isabel, Sistemas de información y sistemas de calidad : relación y dependencia en las organizaciones empresariales. *Documentación de las Ciencias de la Información*, Madrid, 1997, vol. 20, pág. 11/20.

² Muñoz Muñoz, Ana María ; Bullejos de la Higuera, M^a Trini. Tecnología informativa y sistemas Intranet en las empresas : Estudio de casos. *Jadoc'97, las Jornadas Andaluzas de Documentación*. Sevilla, 1997

³ Esta es la definición que de su propia Intranet, aporta la Biblioteca de la Universidad de Emory

Una Intranet puede también definirse como una forma de **Compartir la información**, pero también, como un modo de **facilitar la comunicación interna**, de forma completamente transparente al usuario, permitiendo simultáneamente la salida a Internet, pero protegiendo del acceso de terceros a esta red privada.

Es tal el éxito de las Intranets⁴, que para muchos, el auténtico valor de la tecnología Web no es tanto poner su organización en el mapa Internet, sino suministrar comunicación entre su organización y los empleados, clientes y proveedores, y hacer que esta comunicación sea más fácil, frecuente y de mayor calidad.

Las bibliotecas en general tienen hoy alguna forma de experiencia en catálogos automatizados y bases de datos montadas en redes de ordenadores. A esta experiencia le añadimos la prioridad que actualmente tiene el servicio al usuario y la necesidad de compartir recursos y de comunicación interdepartamental, lo que las hace candidatas naturales para instalar una Intranet. Por otro lado, las grandes bibliotecas universitarias pueden observar como al estar alejados sus centros físicamente, la instalación de este tipo de Servicio de Información, les resulta muy relevante.

Podemos considerar diferentes clases de Intranets corporativas, dependiendo del tipo de organización : las Intranets dirigidas a entornos empresariales, que son las más implantadas, que a su vez coexisten cada vez mas con las universitarias, como forma de relación profesor/alumno, y por último las Intranets aplicadas a bibliotecas.

Las herramientas, requisitos físicos y lógicos, instalaciones informáticas, son las mismas. La bibliografía utilizada así lo demuestra. La escasez de documentación sobre Intranets aplicadas a bibliotecas, lleva a la consulta de las fuentes de información sobre Intranets, que están enfocadas a las empresas.

También la escasez afecta a las fuentes impresas, por lo que la mayoría de las fuentes bibliográficas que existen están en Internet, como se puede comprobar por la bibliografía que se cita al final del trabajo.

Las escasas realizaciones existentes en el campo de las bibliotecas, carecen de una planificación previa, que se vea reflejada en un documento de trabajo. La mayoría de ellas han nacido a partir de una página Web, y se han ido enriqueciendo con adiciones diarias. Sólo algunas de ellas ofrecen información de interés para los interesados en este tema, a través de sus servidores de Internet.

⁴ Según un estudio del "Delphi Consulting Group of Boston", el 82% de las organizaciones están proyectando tener una Intranet para el año 2000.

3. Las ventajas.

¿Cuales son las ventajas que ofrece la implantación de una Intranet para la mejora de los servicios de las bibliotecas universitarias?. Vamos a enumerarlas.

3.1. Facilita el uso masivo y habitual de las nuevas tecnologías.

Este seria el aspecto más atractivo que a simple vista puede ofrecer este servicio. Todas las bibliotecas se plantean la necesidad de disponer de forma rápida y fiable, de los documentos necesarios para la gestión y el proceso, a través de una interfaz única y que resulte verdaderamente económica. Esto conlleva la mejora en el conocimiento y uso de las herramientas informáticas y sobre todo del entorno Internet : Web, HTML, FTP, buscadores, etc., todo en el mismo entorno Web, mediante una sola interfaz. Esto va a permitir que nos familiaricemos con el correo electrónico, el manejo y la edición de páginas Web ; podremos enriquecer nuestros documentos con la introducción de elementos multimedia, etc.

En líneas generales, el personal de las bibliotecas universitarias ha ido accediendo a las nuevas tecnologías y en concreto a los servicios que ofrece Internet, sin apenas coordinación. La formación ha sido completamente autodidacta, dependiendo del apoyo informático que cada cual encontrara en su Centro de trabajo, y del interés personal.

3.2. Cambiar para mejorar los hábitos de trabajo de los bibliotecarios: Mejora de los flujos de trabajo de la biblioteca :

De un uso sistemático de los documentos en papel, pasamos a una nueva forma de uso de la documentación, en gran manera automatizada, con un carácter más efímero pero en constante transformación y actualización, siempre a mano y localizada en un servidor central.

Supone también un ahorro de tiempo al tener todas las herramientas de trabajo bajo un solo interfaz, el World Wide Web.

Va a permitir almacenar la información de forma más fácil y completa, reducir el tiempo gastado en diseminar la información, en las consultas profesionales entre el personal y las llamadas telefónicas entre los diferentes Servicios y Centros de la Biblioteca, y al mismo tiempo reducir los costes de los materiales involucrados.

También mejora la facilidad y agilidad en las relaciones con las distintas dependencias administrativas de la Universidad, facilitado por el acceso a través de la Intranet a la información que nos interesa y el envío y recepción de formularios y mensajes por correo electrónico.

Mayor calidad en el trabajo :

- Al acceder a recursos de información y de formación de una forma fácil y rápida a través de la Intranet, con páginas dedicadas a Noticias Profesionales, o cursos de formación que se organicen dentro y fuera de la propia ciudad,
- Al estar permanentemente siendo evaluados en nuestros servicios mediante los mecanismos de retroalimentación que se prevén en la Intranet, con el fin de ir mejorándolos y adaptándolos cada vez más a las necesidades de nuestros usuarios. Y consecuentemente, todo esto va a suponer una mejora en el rendimiento del trabajo del personal.

3.3. Es adaptable a las nuevas necesidades que se planteen.

Es escalable, es decir, se va haciendo a la medida, se adapta a nuevas necesidades, permite ser diseñada en función de las necesidades actuales y ser ampliada según estas cambien. Sin embargo esto lleva adjunto el mantenimiento que exige la Intranet, para mantener los contenidos nuevos y más útiles, atractivos... El reto está en mantenerla viva.

3.4. Permite la fluidez en los canales de comunicación.

Esta es sin embargo la característica que nos parece mas ventajosa de la Intranet, favorece la existencia de un Plan de Comunicación. Los empleados se sienten mas involucrados en el proceso de trabajo de sus empresas.

Está demostrado que existe una falta generalizada en todos los sectores productivos y de servicios, de transparencia informacional (es decir, de todo lo relativo a la información), de cultura de la información, base para una auténtica sociedad de la información. Y esto también se da en las bibliotecas. Se constata la necesidad de mejorar los mecanismos de comunicación existentes entre el personal que trabaja en las bibliotecas universitarias. Estas se encuentran alejadas físicamente, con un gran número de personal y de centros, que solo se comunican por teléfono. La Intranet facilita la transparencia informacional en la organización.⁵

Comunicación de órdenes: Se comprenderán mejor las decisiones que tome la dirección, al llegar en su momento y suficientemente explicadas al resto del personal, con la posibilidad de solucionar dudas mediante el envío de correo electrónico a los responsables. Por lo tanto, el ambiente será más receptivo. Se ejerce y se debe ejercer el liderazgo, inmersos como estamos en la gestión de calidad

⁵ En la línea de la publicación EXTRANET! De Alfons Cornella.

total, pero este liderazgo se basa en la comunicación y en la delegación de funciones, es un liderazgo participativo.⁶

Ayuda al trabajo en equipo : El personal estará al tanto del trabajo que realizan sus compañeros tanto en sus propios centros de trabajo, como en los diferentes Grupos de Trabajo que se hayan establecido en la biblioteca, con la posibilidad e incentivo para que cualquiera pueda colaborar en un trabajo o dar su opinión, o sencillamente hacer una sugerencia.

Todo esto se traduce en un personal mejor informado, en una reducción de costes y una mejor calidad de los servicios ofertados a los usuarios. Solamente aquellas instituciones que utilizan una información de calidad, distribuida de forma rápida y eficaz a través de unos canales de comunicación efectivos, conseguirán ofrecer un servicio final de calidad.

Y por último, no hay que olvidar, que el coste económico es casi nulo, solo lo que implica la inversión tiempo/persona para los miembros del equipo.

Su rendimiento económico es difícil de cuantificar, seguramente mejorará la eficacia general del trabajo y por consiguiente de la productividad. Por lo tanto nos lleva a ser más competitivos y asegura nuestra propia supervivencia que se encuentra tan amenazada por diversas causas que todos conocemos.

En resumen, todos estos esfuerzos van en la línea de la calidad total, y en este sentido podemos considerar la Intranet como un instrumento clave para satisfacer los requerimientos de la ISO 9000.

4. Planificación.

4.1. Planteamientos previos:

Los tipos de contenidos informativos :

Toda la información, de cualquier tipo, que se genera en una biblioteca, es susceptible de ser incluida en la Intranet, desde documentos de trabajo a noticias de interés profesional o administrativo. A lo largo de la extensa bibliografía consultada, hemos podido comprobar como el tipo de información que se incluye depende de las necesidades de los usuarios. Por ello una tarea previa será entrevistarse con los usuarios y recoger sus necesidades concretas de información.

Estos son en líneas generales, los más habituales :

Acceso a directorios internos: búsqueda de teléfonos, direcciones, agendas, programaciones, etc.

⁶ Véase nota 1.

Acceso a las bases de datos corporativas internas.

Publicación de documentos internos : documentos de trabajo, informes, estadísticas, productos de los sistemas automatizados, etc.

Acceso a páginas de información en Internet mediante enlaces externos.

Creación de aplicaciones sencillas de tipo Groupware.

Mensajerías y formularios electrónicos

Listas de discusión por grupos afines.

¿Quien lo pone en marcha?: el equipo de trabajo que desarrolla la intranet

¿Quién asegura la exactitud de la información?, ¿Quién autoriza el acceso?, ¿Quién actualiza la información y la quita? La información tiene que presentarse en un formato apropiado para el usuario, y su almacenamiento debe ser efectivo para permitir su posterior recuperación. Esto implica seleccionar qué información se introduce y supone también tomar decisiones sobre lo que se puede o no hacer accesible.

Detrás de una Intranet tiene que haber un equipo que cree los contenidos y sobre todo los mantenga : Una Intranet estática es una Intranet muerta. Este equipo debe estar integrado por personas que sean autores y responsables de los contenidos de la Intranet : de su selección, conversión a lenguaje HTML y visualización, introducción de los documentos en las páginas Web, y actualización de los contenidos, ajustándose a un diseño de página previamente definido.

El responsable del equipo o "jefe", es el encargado de fijar el diseño de las páginas. Es el responsable último de lo que se introduce en el Web, para que la información no aparezca con variedad de estilos, cantidad y contenido. Tiene que establecer unas líneas para el mantenimiento de la imagen de las páginas, que formen un todo coherente con una misma imagen corporativa. En definitiva, es la persona que coordina el equipo.

Para dar un soporte técnico a este equipo, hace falta un técnico informático, un técnico especialista de sistemas. Es la persona que tiene acceso directo al servidor para cambiar sistemas, hacer actualizaciones, etc. Es el responsable técnico de la Intranet. Supervisa todas las funciones técnicas de conexión Web, gestiona la red, comprueba los mecanismos de seguridad, etc. Por supuesto es un proyecto de empresa en el que tienen que sentirse participes todos los involucrados, y no solo los bibliotecarios sino también los técnicos informáticos.

Resumiendo, el equipo debe estar formado por una serie de personas que se responsabilicen de los contenidos y estén muy próximos a ellos, bien porque sean sus creadores o bien porque estén directamente involucrados en el proceso. Debe

existir un responsable que coordine el equipo, y tome decisiones. Y por último, debe existir algún personal técnico que haga viable informáticamente todo el proyecto.

Requisitos tecnológicos

Uno de los temas más importantes a valorar, en el momento de plantearse el diseño de una Intranet, es conocer los recursos informáticos con los que se cuenta, y valorar los que se van a necesitar. Para ello, vamos a considerar una serie de puntos o requisitos, que se consideran previos a la creación de una Intranet⁷.

Determinar los requerimientos de infraestructura del sistema que se quiere implantar. Comprobar la existencia de una infraestructura de red.

Definir los servicios que se vayan a implantar con objeto de seleccionar el servidor o conjunto de servidores necesarios mas adecuado a nuestras necesidades.

Hacer una elección del navegador, Netscape o Explorer.

Realizar una definición de cómo se va a usar la Intranet.

Determinar el software de desarrollo de aplicaciones que se necesita.

Valorar la necesidad de establecer mecanismos de seguridad y el nivel de seguridad adecuado.

4.2. Las etapas de la planificación :

Llegados a este punto, una vez estudiadas las características generales que conforman una Intranet, como **Servicio de organización y difusión de la información interna**, vamos a establecer una serie de etapas que tendremos que ir cubriendo hasta conseguir nuestro objetivo : el establecimiento de una Intranet.

En primer lugar tendremos que definir **quienes son nuestros usuarios**, a quién va dirigida la Intranet, **qué información y servicios les vamos a ofrecer**, y por último estableceremos una serie de posibles **fases para la implementación de la Intranet**.

Centrándonos en el asunto que nos ocupa, habrá que detallar las características de nuestra biblioteca universitaria, que serán determinantes a la hora de decidir y establecer los contenidos de la Intranet.

⁷ Esplin, Kathryn (1997). *8 important issues to consider before building an intranet* [En línea]. <<http://www.sun.com/sunworldonline/swol-03-1997/swol-03-intranet.html>> [Consulta: 25 octubre 1997]

Existe poca bibliografía que aborde específicamente las etapas de implantación de una Intranet en una biblioteca. Y no hemos podido entrar en ninguna Intranet, como era de esperar, al ser su acceso restringido a sus propios usuarios.

Sin embargo, siendo conscientes de que una Intranet es solo una Internet corporativa, hemos seguido las etapas que para el diseño e implementación del Web en las bibliotecas⁸, encontramos en la bibliografía actual.

En primer lugar vamos a reseñar una serie de pautas o directrices metodológicas que tendremos que tener presentes en cada una de las etapas de la implementación :

4.2.1. Nombrar a los responsables del proyecto.

Se trata de definir a los distintos miembros del equipo con sus diferentes responsabilidades.

4.2.2. Elegir un sistema de difusión de información :

A la hora de elegir el sistema que nos servirá para difundir nuestra información, hay que tener presente diversos aspectos. Por un lado, el sistema elegido tiene que comportar una relación óptima entre gastos e inversión de maquinaria, esfuerzos humanos de composición y adaptación de la información existente, amplias posibilidades de llegar a los usuarios potenciales y perspectivas de futuro en cuanto a estandarización y solidez.

4.2.3. Organización del trabajo :

Una vez nombrados los miembros del equipo que va a implantar la Intranet, y establecido el sistema informático mediante el cual vamos a difundir nuestro proyecto, tenemos que realizar las siguientes tareas :

Hacer una descripción pormenorizada de los contenidos de la intranet, entrevistándose con el personal de la biblioteca afectado. Objetivo de esta tarea debe ser la creación de un documento que desarrolle los contenidos de la Intranet.

⁸Shupala, Christine, Contreras, Sylvia.(1997)*Do-It-Yourself* [En línea] : *homepage development, design and implementation*.

<http://www.library.ucsb.edu/universe/shupala.html> [Consulta.: 5 junio 1997]

Realizar contactos con otras bibliotecas que ya tengan implementada una Intranet, con el fin de intercambiar documentos en soporte automatizado, para compartir recursos : Documentos de trabajo de REBIUN, Documentación del programa SOD (Sistema de Obtención de Documentos), estadísticas, etc.

Incorporar los documentos en soporte electrónico a las páginas de la Intranet. Para ello habrá que pedir al personal que quiera colaborar que facilite los contenidos en soporte automatizado a los miembros del Equipo de la Intranet. Al mismo tiempo habrá que hacer una estimación de los documentos que deban ser digitalizados.

Definir las páginas con sus contenidos y los diferentes enlaces que cada una incorpora. Definir las relaciones entre las páginas (storyboard).

Definir las páginas que van a ser competencia de cada responsable. Para ello habrá que establecer un árbol de directorios con las carpetas de cada responsables con cada uno de sus archivos.

Establecer las pautas a seguir en el diseño de las páginas de la Intranet a fin de respetar una imagen corporativa.

4.2.4. Tratamiento de la información y soportes de difusión⁹ :

Respecto al tratamiento de los datos, hay que diferenciar la información existente a priori en formato electrónico como por ejemplo en Wordperfect o Word para Windows, de la que hay que tratar expresamente para su incorporación, pasándola a soporte informático.. En todos los casos hay que considerar unos aspectos técnicos, formales y humanos.

Considerando los aspectos formales, todos los documentos deben estar elaborados siguiendo las mismas directrices y especificando en cada documento la fecha de elaboración o de revisión, y el responsable directo de la información.

Si consideramos los aspectos humanos, estos documentos van a ser elaborados por los propios responsables de la Intranet, con la colaboración de voluntarios, que serán siempre de agradecer. Se pueden distinguir : documentos generales propios (normativas, documentos de REBIUN, calendario) ; documentos

⁹ Vamos a seguir las pautas que para el diseño de un Web, nos aporta Josep Manuel Rodríguez i Gairín en : Rodríguez i Gairín, Josep Manuel. (1997). *Web como medio de estructuración y distribución de información bibliotecaria* [En línea].

< http://escher.upc.es/josep-m/publica/elweb_es.htm > [Consulta:30 junio1997]

específicos de cada Servicio Central o Grupo de Trabajo (documentos de trabajo, normas específicas, Conclusiones de las sesiones de trabajo) ; documentos para establecer conexiones con recursos externos (noticias académicas y profesionales).

4.2.5. Período de prueba :

Todo servicio nuevo requiere un período de acondicionamiento y de pruebas y ajustes en el que la opinión del usuario y la valoración del uso tienen una importancia vital. Conforme se vayan editando las páginas que formarán la Intranet, deben hacerse circular entre sus destinatarios para una primera valoración. Durante este período el personal de la biblioteca debe inspeccionar las páginas presentadas, antes de que el proyecto esté completamente concluido. Se deben valorar detalles como la vigencia de los enlaces, la colocación de los gráficos, las páginas con información confusa o redundante. Todos estos detalles influyen en el éxito o fracaso del proyecto.

4.2.6. Mantenimiento de las páginas :

Después de un razonable período de prueba, la Intranet queda completamente implementada. Pero aquí no acaban las tareas a realizar por el equipo, ya que a partir de ahora queda como tarea fundamental, sin la cual el éxito de la Intranet se arruinaría, el mantenimiento de las páginas de la Intranet. Problemas como la vigencia de los enlaces, la actualización de la información, la introducción de nuevos documentos que dinamicen los contenidos de la Intranet, son temas cruciales, de tanta importancia y peso como la planificación en sí. Tan importante es saber seleccionar los contenidos, como mantenerlos vivos y novedosos, y sobre todo atentos a las nuevas necesidades de los usuarios. Prueba de esto es la importancia que le damos a la fecha de actualización de las páginas, que deben aparecer en todas ellas para demostrar su nivel de mantenimiento.

5. Difusión y Marketing.

Para la puesta en marcha del Servicio hay que contar con una actitud positiva por parte de todos los implicados, por lo que resulta necesario la planificación de una serie de actividades de difusión, que debería abarcar los siguientes puntos :

Difusión e información directa sobre el proyecto tanto a los Directores de Bibliotecas como a los Responsables de Servicios centrales mediante la organización de reuniones para explicar el proyecto.

Difusión del Proyecto a todo el personal de bibliotecas, mediante la inserción de páginas Web previas a la instalación definitiva de la Intranet, que vayan explicando en qué consiste el proyecto, con el fin de ir ganando la confianza del personal, familiarizándolo con sus contenidos y utilidades.

Formación del personal bibliotecario

6. Servicios de ayuda

Además de la difusión que se le dará al Proyecto, en el cual se intentarán solucionar los problemas que se planteen sobre el uso de la Intranet, se proponen tres tipos mas de ayuda :

Apoyo telefónico : Durante el periodo de introducción, quizás durante los primeros seis meses, debe estar disponible un número de teléfono en el que los usuarios del sistema puedan contactar con alguien que resuelva sus dudas respecto a la Intranet.

Apoyo en línea : La propia Intranet debe tener una extensa sección detallada, dedicada a como manejar el sistema y que sea de fácil acceso desde la página de inicio.

Manuales de usuario : Para aquellos que prefieran aprender desde el tradicional formato en papel, debe existir una copia impresa de toda la información contenida en el Apoyo online.

7. Evaluación del Servicio

La evaluación de la Intranet desde la perspectiva de sus usuarios, es decir, de los propios bibliotecarios, se puede considerar dentro de la propia planificación, y debe servir como continuo sistema de *feedback* o retroalimentación para este proyecto. Estos mecanismos tienen que permitir una valoración a fondo de la calidad de la información difusa, como también una reflexión de su contenido. Por lo tanto estos mecanismos de evaluación se deben aplicar tanto en el período de prueba de la Intranet, para delimitar y centrar nuestros objetivos, como durante todo el período de vida de la misma, a fin de ir ajustándonos a las necesidades de nuestros usuarios.

La evaluación del servicio se puede hacer según indicativos estadísticos y de satisfacción de usuarios. En cualquiera de los casos, podemos considerar los dos tipos de evaluación : cualitativa y cuantitativa.

La evaluación cualitativa la basaremos en encuestas de satisfacción de los servicios a los usuarios y en el análisis de las sugerencias y quejas que se reciban por parte de los usuarios. Este nuevo servicio deseamos que tenga desde sus inicios una voluntad de suscitar sugerencias por parte de los usuarios

La evaluación cuantitativa se basará en las estadísticas de acceso al servidor. Sin embargo, este tipo de indicadores no resultan del todo fiables. Simplemente con un recuento en base a los datos que ofrece el contador automático que suele estar presente en las páginas de Internet, no podemos valorar estos datos

con absoluta certeza, ya que éstos puede que permanezcan en la memoria caché del ordenador, y por lo tanto no actualizan el marcador¹⁰.

Otro método de evaluación cuantitativa es el análisis de la satisfacción de las respuestas dadas servicio a servicio. Como ya sabemos, la Intranet recorre todos los servicios de la biblioteca en su conjunto, y se podría establecer el nivel de uso dado a las páginas principales de cada servicio, mediante el recuento de las preguntas recibidas y contestadas a través del correo electrónico y mediante las mencionadas estadísticas de acceso al servidor.

Los requisitos imprescindibles para poder llevar a cabo estas mediciones, incluyen :

Disponer de mecanismos que permitan a los usuarios reflejar sus opiniones, sugerencias o problemas. En este punto el diseño de la Intranet incluye la posibilidad, en la mayoría de las páginas, de poder enviar un mensaje al autor o coordinador del servicio.

Disponer de herramientas de valoración que aporten los datos referentes a : ¿quién accede a la información?, ¿desde donde accede y que páginas de información se consultan mas a menudo?. Esto puede resultarnos fácil, ya que la mayoría de las páginas son de elaboración propia, pero nos perderemos cuando pongamos enlaces a páginas de Internet, y el usuario empiece a navegar por la red.

Mediante el equipo de trabajo de la Intranet, a través de sus aportaciones y puntos de vista, ya que son ellos los que mejor representan todos los puntos de vista posibles, pues son tanto usuarios como autores del proyecto, y sus impresiones serán determinantes a la hora de perfilar y redefinir la evolución del proyecto.

8. Implantación : plazos y tiempo estimado para cada fase.

La tarea de la implantación de la Intranet, debe comenzar inmediatamente después de la aprobación del proyecto. El objetivo de esta fase es la configuración del calendario del proyecto, o también denominado programa de tiempos. Éste es una representación gráfica de todas las actividades del proyecto necesarias para producir el resultado final que permita al responsable del proyecto coordinar de

¹⁰ El CICA (Centro Informático Científico de Andalucía) tiene instalado un Servidor proxy-cache de WWW. Éste es un servicio cuyo objetivo es almacenar, de forma local, las páginas más consultadas ultimamente por los usuarios, evitando así la conexión directa al servidor remoto. Esto implica que los contadores de esas páginas no reflejarán realmente el número de consultas que reciben.

forma efectiva al equipo de desarrollo durante el transcurso del mismo. El calendario es dinámico, es decir, puede variar a medida que avanza el proyecto por cambios no previstos en su extensión, sus plazos, etc.

Sin este calendario, el control del proyecto se hace casi imposible. La dirección del proyecto podría ser extremadamente difícil si no se han identificado previamente las actividades y sus interrelaciones. El control del proyecto se basa en la supervisión periódica y en la comparación de los resultados con los previstos en el calendario. Si no existe este calendario, es imposible estimar el estado del proyecto acertadamente.

Para la representación gráfica de este calendario, es aconsejable optar por el **Diagrama de Gantt**, que resulta fácil de usar y más comprensible que las otras opciones (Diagramas de hitos, Redes de procedencia PERT y CPM, etc.). Aunque con este tipo de diagrama no se pueden representar las dependencias entre actividades, pero representa fácilmente sus posibles solapamientos. El Diagrama de Gantt, es un diagrama en forma de tabla donde se hace una referencia entre las tareas (filas) y los tiempos de duración de las mismas (columnas).

8.1. Diseño y aprobación

Durante esta fase se decide la estructura inicial de la información, los tipos de servicios que se han de ofrecer y la maquinaria y la dedicación de recursos humanos. El primer paso será adquirir todo el software y hardware necesario y que falte en la infraestructura de las bibliotecas de la Universidad : implantación de la red, hardware, digitalizador de imágenes, sustitución de terminales por PCs para todos los puntos de servicio, etc. Al mismo tiempo se comienza la formación del personal que va a formar el equipo. Esta fase puede llevarse a cabo durante tres meses.

8.2. Carga

Durante esta fase de desarrollo del contenido, se procede a transformar los documentos existentes en formato automatizado (WordPerfect, Word, ASCII, etc.), a traducir los documentos que nos parezcan de interés, y a estructurar la información dentro del contexto general. Los responsables empiezan a elaborar los documentos propios para cargar y establecer los enlaces con los documentos genéricos. El proceso de convertir los documentos a HTML debe comenzar inmediatamente nada más instalar los equipos y programas y una vez acabados los cursos de formación. La fase de carga no debe durar mas de tres meses.

8.3. Difusión y accesibilidad

Durante esta fase se convocan reuniones para la puesta en funcionamiento del Servicio. Se realizarán a lo largo de un mes para mostrar a todo el personal la nueva Intranet.

8.4. Análisis y remodelación

Esta fase se llevará a cabo una vez haya transcurrido un mes desde la finalización de la fase anterior, teniendo una duración de al menos tres meses. Tendrá tres vertientes :

Recoger datos cuantitativos de quién ha accedido al sistema, qué es lo que mas se ha consultado, desde donde, etc.

Analizar las sugerencias que los bibliotecarios hayan podido enviar a los buzones mediante los mecanismos de retroalimentación descritos y las nuevas propuestas de los miembros del equipo.

Recoger la opinión de los bibliotecarios mediante encuestas adicionales.

Con todos estos datos está previsto definir **el futuro del sistema** y decidir qué otras fases pueden proyectarse.

9. Planificación económica

Este es uno de los apartados más difíciles y comprometidos de abordar. Es la parte a la que se suele prestar más atención, el análisis económico de coste/beneficio. Sus conclusiones resultarán determinantes para que la dirección de la organización tome la decisión de seguir adelante o cancelar el proyecto. El análisis coste/beneficio permitirá seleccionar la alternativa más beneficiosa y prever las necesidades financieras. Un buen análisis debe tener en cuenta no sólo los elementos tangibles, que se pueden valorar directamente (por ejemplo, gastos de equipo, tiempo empleado en el desarrollo, salarios pagados, etc.) sino también los elementos intangibles (no se pueden valorar con precisión, por lo que suelen ser subjetivos), que en muchos casos constituyen la clave de la viabilidad del proyecto : mejor entorno de trabajo, ahorro de tiempo, etc.

Ya hemos dicho en su momento, considerándolo como una de las ventajas de la Intranet, que su coste era prácticamente nulo. No obstante, toda planificación requiere una valoración de costes. Así que reseñaremos algunos puntos que nos parecen de vital importancia, a la hora de valorar el coste de la Intranet. Estos pueden ser :

Coste en personas/hora. Valorar el tiempo que necesitarán dedicar a la creación y mantenimiento del nuevo Servicio, las personas que compongan el Equipo. Estamos inmersos en una reorientación de las tareas, el proceso técnico tiende a

aligerar su peso entre las tareas bibliotecarias, y se exige una mayor dedicación e innovación en la oferta de los servicios al usuario. Es en esta dinámica en la que deben incluirse estas nuevas competencias y responsabilidades.

Coste del equipo informático La primera fase podría contar con el equipo informático existente en la actualidad. Para implantar la segunda fase, habría que dotar a todos los Centros de PCs conectados a la red de la Universidad y con los programas cliente de Internet.

Coste de instalaciones e infraestructura informática. Todo el personal debe tener acceso a la Intranet, y para ello todos los puestos de trabajo deben estar conectado a la red informática de la Universidad.

Costes debidos al usuario. Es el coste que supone la formación del personal/usuario de la Intranet tanto para usarla como herramienta de trabajo, como para introducir contenidos en ella. Son los costes adicionales de formación, documentación, etc.

También habría que considerar los llamados **costes de oportunidad**, los recursos tanto humanos como económicos que se inviertan en el desarrollo del proyecto, no podrán invertirse en otros proyectos que puedan resultar más rentables.

Por su parte, los beneficios pueden aparecer de muy diferentes maneras :

Nuevas funcionalidades

Eliminación de errores

Reducción de errores

Aumento de velocidad

Aumento de fiabilidad

Por último debemos recordar que el análisis de la viabilidad económica de un proyecto no es tarea sencilla. Resulta difícil la cuantificación y el tratamiento de muchos de los datos que intervienen en el mismo. Además, un buen análisis requiere una labor muy compleja de operaciones, estudios y recogida de información que exceden de los objetivos de este trabajo.

10. A modo de conclusión :

En el punto en el que se encuentran en estos momentos la mayoría de las bibliotecas universitarias españolas de:

una completa infraestructura informática y acceso a redes, para toda la Universidad, unos conocimientos por parte de casi todo el personal bibliotecario que garantiza un dominio básico de los servicios que ofrece Internet, creemos que podemos

plantear un sistema de información bibliotecaria que permita a todo el personal de las bibliotecas universitarias :

Creer de forma conjunta y homogénea en los conocimientos que las nuevas tecnologías nos ofrecen y nos exigen.

Tomar conciencia de grupo, frente al aislamiento que hemos venido padeciendo, en el que éramos ajenos a los proyectos de nuestros propios compañeros y a las decisiones que nos afectaban,

Hacer mas fluida la comunicación entre el personal de biblioteca, tanto en sentido horizontal como vertical,

Participar en el cumplimiento de la misión que tiene encomendada la biblioteca universitaria, que es facilitar el acceso a la información de todos nuestros usuarios, mejorando nuestra propia formación y nuestra propia información y comunicación, pues todo ello redundará en la mejora de los servicios que debemos prestar.

Bibliografía.

Arias Coello, Alicia, Portela Filgueiras, Isabel, Sistemas de información y sistemas de calidad : relación y dependencia en las organizaciones empresariales. *Documentación de las Ciencias de la Información*, Madrid, 1997, vol. 20, pág. 11/20.

Bevan, S., Evans, J. (1996). "Managing the Library Intranet at Cranfield University", *Managing Information*, 3 (9), p. 38-40.

Conesa Santamaría, Alicia ; Rull Perelló, Inma. L'evolució dels sistemes documentals al Departament de Documentació de TVC : el canvi de MISTRAL a AIRS i el repte d'INTRANET. . *6as Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona, 1997.

Casaldàliga Rojas, Nuria ; Soy i Aumatell, Cristina. L'auditoria de la informació dels usuaris en un entorno corporatiu. *6as Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona, 1997.

Eíto Brun, Ricardo. Tendencias en la edición de documentación técnica : sistemas basados en HTML. *6as Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona, 1997.

Esplin, Kathryn (1997). *8 important issues to consider before building an intranet* [En línea]. <<http://www.sun.com/sunworldonline/swol-03-1997/swol-03-intranet.html>> [Consulta: 25 octubre 1997]

Hannam, Nigel.(1996) "Introducing an Intranet : the management issues", *Managing Information*, 3 (10). P. 31-33

Ho, Clement.(1997) *The Intranet for Libraries* [En línea]. <<http://www.slis.ualberta.ca/598/clement/tabcon.html>> [Consulta: 29 abril 1997]

INTRACK [en línea] : *The Complete Intranet Resource*. Lista de discusión.

<intranet-forum@intrack.com> en el servidor <smart@intrack.com>

Intranet Q and A [En línea]. <<http://www.intrack.com/intranet/qa.shtml>> [Consulta: 22 mayo 1997]

Karram, N. (1996) *Draft Scope of the Library Intranet Team* [En línea].

<http://www-iso.ucsd.edu:80/projects/library_intranet/members/nkarram/> [Consulta : 24 junio 1997]

Librarians and Educators Online (LEO). *Internet Trend Watch for libraries*. [En línea] <<http://www.leonline.com/itw/>>

Martin, P. (1996) "Intranet : presentation technique et perspectives" *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1996, 33 (4/5) p. 207-13

Muñoz Muñoz, Ana M^a ; Bullejos de la Higuera, M^a Trini. Tecnología informativa y sistemas intranet en las empresas : estudio de casos. *Jadoc'97, las Jornadas Andaluzas de Documentación*. Sevilla, 1997

Palma Villalón, Maria del Valle ; García-Ramos, Luis A. Diseño conceptual de una intranet en gestión documental. . *6as Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona, 1997.

Rodríguez i Gairín, Josep Manuel. (1997). *Web como medio de estructuración y distribución de información bibliotecaria* [En línea].

< http://escher.upc.es/josep-m/publica/elweb_es.htm> [Consulta:30 junio1997]

Rodríguez i Gairín, Josep Manuel. (1997) *Organizació i difusió de la informació interna en una biblioteca universitària* [En línea]

<<http://escher.upc.es/publica/intranet.htm>>[Consulta: 1 agosto 1997]

Rovira Fontanals, Cristòfol. La intranet documental : una cina per a la docencia en documentació. *6as Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona, 1997.

Sánchez Montero, J.A. (1997) "Hacia una optimización de los recursos Internet en la empresa". *Revista Española de Documentación Científica*, 1997, 20 (1), p. 54-59

Sánchez-Palazón, Carlos (1997) "El auge de Intranet [En línea] : una réplica tecnológica de Internet" *Iworld*, 1997

<<http://www.idg.es/iworld/>>

Shupala, Christine, Contreras, Sylvia.(1997)*Do-It-Yourself* [En línea] : *homepage development, design and implementation.*

<<http://www.library.ucsb.edu/universe/shupala.html>> [Consulta.: 5 junio 1997]

Tramullas Saz, Jesús.(1996) *Internet e Intranet* [En línea] : *La creación de servicios de información en las organizaciones.*
<<http://jabato.unizar.es/infordoc/intranet/intranet.html>> [Consulta: 14 mayo 1997]

LOS BIBLIOTECARIOS DEL SIGLO XXI: NECESIDADES DE FORMACIÓN EN TECNOLOGÍA

Josefina Vílchez Pardo

Profesora

Facultad de Biblioteconomía y Documentación

Universidad de Granada

0. RESUMEN

La presencia de la tecnología en la biblioteca ha supuesto un cambio crucial en el desempeño de la profesión bibliotecaria.

Un repaso a la literatura profesional, la elaboración de estándares, importancia de las estadísticas, indicadores... ponen de manifiesto que la implantación de la tecnología de la información debe ser contemplada desde distintas perspectivas.

Los organismos responsables y también los propios profesionales deben ser conscientes de la necesidad de dominar las nuevas tecnologías para el desempeño del trabajo, para disponer y aprovechar información que permita juzgar la calidad de la biblioteca y del servicio prestado y por la exigencia de que los profesionales manejen las herramientas de gestión para dirigir con eficacia los centros de información.

Palabras clave: Bibliotecas / Tecnología / Evaluación / Calidad / Gestión.

1. Introducción

Las organizaciones actuales están experimentando una evolución drástica como reacción a los cambios económicos de las últimas décadas ya que, al mantenerse como objetivo constante la disminución del gasto público, han visto cómo se reducían los fondos asignados a su funcionamiento. Para mantenerse en un contexto de estas características persiguen un aumento de productividad, una ampliación del mercado fundamentalmente mediante la diversificación de productos o servicios y una disminución de costes.

La necesidad de las bibliotecas de buscar continuamente una relación ajustada entre recursos y resultados motiva el que cada vez se examine con más cuidado el potencial humano que se va a contratar lo que por otra parte es, con demasiada frecuencia, la única variable que el gestor puede controlar y cuyo gasto supone en términos generales más del 60% del total de presupuesto de la organización.

El aumento de productividad está estrechamente vinculado a la cualificación del personal que, ayudado por las nuevas tecnologías, debe hacer frente al reto de la rentabilidad.

La incorporación y el desarrollo de la tecnología de la información en el campo bibliotecario, hará que se inserten en el mercado laboral un número de personas con un alto grado de dominio de la tecnología de información y que los que ya están incorporados al trabajo, tengan que reciclarse. Ahora bien, la valoración de estos profesionales se hará a la vista de los conocimientos técnicos y específicos de los mismos, entre los que se incluye no sólo el empleo de la tecnología necesaria para la transmisión de información a los usuarios y el desempeño de las tareas tradicionales que se llevan a cabo en las bibliotecas, sino también la utilización de la tecnología como herramienta que permite aprovechar una información que se debe controlar, analizar y comunicar y que va a ser necesaria para las decisiones que se tomen en el proceso de gestión.

2. Cambios en la formación

Continuamente se habla de la necesidad de modificar la formación de los profesionales de la documentación para adecuarlos al cambio que se está operando en los centros de información con la introducción de las nuevas tecnologías que, indudablemente, han supuesto una serie de ventajas aunque no tantas como podrían haberse dado, fundamentalmente porque esta introducción y aplicación tecnológica, en muchos casos, no ha sido suficientemente planificada.

En las conferencias, reuniones y publicaciones de los organismos nacionales e internacionales como IFLA o FID se ha tratado la necesidad de que los currícula se diseñen de tal forma que se capacite a los estudiantes a enfrentarse a la revolución de los ordenadores, la revolución de la información y la revolución de las comunicaciones.

Prueba de ello es que el ISI en los criterios que elaboró en 1988 para los cursos en el campo de la documentación, incluya como grupos comunes 1) Ciencia de la información, es decir, teoría y práctica de la creación, adquisición, acceso, evaluación, organización, almacenamiento, transmisión, recuperación y diseminación de la información. 2) Gestión de la información que englobaría el estudio de los aspectos relativos a la planificación, recursos humanos y financieros, gestión de información y control de sistemas. 3) Tecnología de la información, con subsecciones como aplicaciones de la tecnología de la información, entornos y telecomunicaciones. 4) Técnicas auxiliares (Lenguas extranjeras, métodos de investigación...).

Los últimos cambios que se han efectuado en los planes de estudio en España responden a este pensamiento y se han diseñado pensando en la necesidad de formar técnicos polivalentes y capaces de hacer frente a las necesidades de información que puedan existir en su entorno, ajustándose a las necesidades del mercado. Esto implica repasar las tareas que se llevan a cabo en una unidad de información, considerando los niveles de responsabilidad, complejidad, herramientas de trabajo... y la identificación de los conocimientos requeridos para ejecutarlas, para concluir que los profesionales deben estar capacitados para afrontar los cambios tecnológicos y los que demanden los usuarios y asumir la responsabilidad de la gestión de un centro.

En un terreno más concreto, la realidad bibliotecaria permite apreciar nuevas tareas a las que se enfrentan los bibliotecarios como son la difusión selectiva de información en virtud de la tipología y el perfil del usuario; el tratamiento de documentos electrónicos; la utilización habitual de bases de datos que exige nuevas competencias en las técnicas de interrogación...

Las diferencias en el desempeño de la labor profesional están en el ambiente laboral que presenta una cierta heterogeneidad, en el nivel de responsabilidad que se tenga, complejidad de las tareas y frecuencia de las mismas, tipos de equipo y herramientas, usuarios..., pero en cualquier caso es necesario determinar los conocimientos que los profesionales de la biblioteca deben adquirir para que la unidad de información funcione adecuadamente.

3. Dominio tecnológico y formación continua

Los cambios en los soportes, el tratamiento, el acceso y la difusión de la información han modificado el trabajo que se realiza en las bibliotecas y esta evolución continuará a medida que se produzca el avance técnico. Por ejemplo, el cambio del material de lectura provocado por las últimas aportaciones del CD, como el DVD (Digital Versatile Disc) que tiene mayor capacidad de almacenamiento, provocará colecciones de documentos electrónicos, la aparición de normas de catalogación de imágenes fijas, o de nuevos lógicos para tratar colecciones especializadas.

Es una realidad que los costes de la tecnología bajan y que cada día mejora la capacidad de la misma y que las personas quieren emplear menos tiempo en cualquier transacción del tipo que sea y entre ellas está la búsqueda y acceso a la información: la tecnología de la información permite a los usuarios disponer de enormes catálogos, comparar, contrastar y hacer su elección. Por esto, un factor fundamental a tener en cuenta es la capacidad de respuesta, lo que implica disponer de los recursos suficientes para que la contestación que demos a los usuarios sea rápida y fiable. Prueba del valor de este aspecto del trabajo es que la IFLA ha introducido como un indicador el uso remoto de los recursos, ante la posibilidad de que desde lugares más o menos alejados, se puedan realizar búsquedas en el opac o en las bases de datos de la biblioteca.

Todo ello pone de manifiesto la necesidad de que los profesionales adquieran nuevos conocimientos en relación con la tecnología de la información.

Estos conocimientos se pueden concretar en: conocimientos básicos de informática para su utilización; utilización de sistemas informatizados; creación de bases de datos; utilización de bases de datos bibliográficas; utilización del formato MARC; realización de búsquedas de información en sistemas automatizados; automatización de procesos; acceso a las telecomunicaciones; métodos de producción, difusión, almacenamiento o acceso a la información ...

A esta necesidad de formación se le ha dado y continua dándosele una respuesta clara, como muestra la presencia de asignaturas relacionadas con la

Tecnología de la información en el nuevo plan de estudios de la Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación y en la Licenciatura en Documentación.

Para el reciclaje de los profesionales en ejercicio y para los que aún no han conseguido un puesto laboral más o menos estable, la labor de las asociaciones profesionales es imprescindible y, de hecho, atendiendo las demandas más frecuentes y conociendo la situación de cambio en que se mueven las bibliotecas, los numerosos cursos sobre aplicaciones de tecnología de la información intentan paliar las deficiencias que se detectan en el ejercicio profesional.

El papel de la formación continua adquiere importancia de primer orden ante la necesidad de reciclarse durante toda la vida profesional, principalmente por la obligatoriedad de aprender a utilizar nuevas herramientas y por el desarrollo de la tecnología y su aplicación en el campo de la documentación.

4. Mejora de la eficacia y la eficiencia

En un primer momento, al aplicar la tecnología de la información al tratamiento tradicional de los fondos de la biblioteca, en bastantes casos, lo que se buscaba era, sobre todo, una mejora de la cantidad y no de la calidad de los servicios ofrecidos.

Actualmente, un tema recurrente en la literatura profesional es la importancia de obtener información que permita juzgar el rendimiento y la calidad de las operaciones y los servicios que presta la biblioteca. Un repaso a los textos que se refieren a las estadísticas, así como la elaboración de estándares, y a los principales temas dentro del campo de la gestión lo ponen de manifiesto.

Los sistemas automatizados en las bibliotecas posibilitan la recogida de datos sobre el uso de los servicios con un bajo coste y esfuerzo, convirtiéndose así en herramientas muy efectivas para la gestión y en una de las principales fuentes para la toma de decisiones.

La atención sobre el funcionamiento interno, permite obtener información para la resolución de problemas a los que se enfrenta la biblioteca y cuyos resultados, convertidos en indicadores de rendimiento, pueden y deben integrarse en la estrategia de gestión.

El diseño de la planificación de sistemas de tecnología de información cambia según el contexto organizacional de que se trate pero en todo caso, el trabajo se enfoca muchas veces en los datos y en la transferencia de la información a la gestión. Por ej.: permiten disponer de datos de circulación indicando las materias y títulos más usados así como los de menos interés, lo que se considera información útil para tomar decisiones sobre expurgo y adquisición; gracias a los opac se puede apreciar la eficiencia en el uso de los catálogos de la biblioteca.... Conocer esto, antes del proceso

de automatización, era extremadamente difícil o, al menos, bastante costoso pero actualmente es una de las posibilidades de los sistemas automatizados.

Como consecuencia, los bibliotecarios deben evaluar la capacidad de los sistemas automatizados para ayudar en el proceso de gestión en base a parámetros como capacidad de producción, flexibilidad y facilidad de operación.

No obstante, la evaluación tradicional que es fundamentalmente cuantitativa no suele responder satisfactoriamente a determinados aspectos en torno a las necesidades de información de los usuarios por lo que hay que vigilar también la calidad para apreciar los progresos que se vayan produciendo.

En los últimos años se puede detectar la aparición de nuevos materiales y métodos de transferencia de información, nuevos servicios para los usuarios, generalización de las redes... En este ámbito, la calidad del servicio y el rendimiento se convierte en una idea central, ya que de ellos va a depender por una parte, la asignación de presupuestos y por otra la elección que hagan los bibliotecarios de los productos, recursos o servicios que mejor satisfagan las necesidades de los usuarios.

El término rendimiento hay que verlo en una doble perspectiva: como efectividad del servicio que se está prestando y como eficiencia con que se usan los recursos y servicios de la biblioteca. En definitiva, se busca la combinación de calidad y economía y como consecuencia el rendimiento lo conoceremos a través del conjunto de indicadores que definan y afecten al servicio.

La nueva filosofía de gestión, que busca la calidad total, pone su objetivo en la mejora continua de todas las actividades que se lleven a cabo en la biblioteca, así como en los servicios que se presten. Indudablemente, la consecución de la calidad del servicio presenta un grado de dificultad notablemente mayor que la exigible a un producto, en tanto que en el servicio el número de detalles a los que hay que atender es mucho mayor y en el caso de la biblioteca, como en cualquier otro servicio, para la determinación del grado de calidad es preciso considerar la apreciación del usuario que recibe esa prestación.

La valoración que hace el usuario y a pesar del riesgo que supone una ponderación excesiva de las expectativas del mismo, debe ser tenida en cuenta porque tiene una gran incidencia en la satisfacción de necesidades y el grado de aceptación de los servicios y su posterior utilización. Pongamos como ejemplo la realización de búsquedas a través de Internet que ya es posible en muchas bibliotecas. Probablemente este servicio no podrá ser gratuito o al menos será necesario establecer un precio, en virtud de algún criterio como tiempo de conexión, número de documentos recuperados... puesto que difícilmente la biblioteca va a poder afrontar la utilización totalmente libre de este servicio. Previsiblemente, serán los bibliotecarios los que hagan la búsqueda para el usuario, que tendrá que pagar el precio estipulado. Es entonces cuando la calidad del servicio va a ser más duramente juzgada y la única forma de encarar esta situación es mejorando la formación de los bibliotecarios.

Los aspectos en los que se debe centrar la atención para conocer el rendimiento y calidad de los servicios que se prestan en la biblioteca son principalmente los recursos, la reducción de tiempo, calidad de los productos o servicios, calidad de la información y reducción de costes.

Esta perspectiva permite afirmar que las necesidades formativas de los bibliotecarios se ven aumentadas y precisadas: no sólo se trata de manejar la tecnología, sino de conseguir mayor rendimiento, eficacia y eficiencia, es decir manejarla mejor y aprovechar más el enorme potencial de las redes.

5. Tecnología para la gestión

La IFLA se ha ocupado de subrayar la importancia de la teoría y práctica de la gestión en bibliotecas y servicios de información mediante publicaciones recientes en torno a este tema. Se puede constatar cómo se presta particular atención al impacto que la tecnología de la información tiene sobre determinados aspectos de la gestión.

A través de dichos textos, se reconoce la necesidad de cambiar los estilos de gestión y las competencias debido a las nuevas condiciones del mercado y a las mejoras tecnológicas.

Algunos autores ponen de manifiesto los grandes avances en tecnología y cómo éstos afectan a las actividades humanas por lo que es necesario que los gestores de las bibliotecas los conozcan.

La tecnología de la información ha significado productividad aunque todos estos cambios han motivado, por un lado, alteraciones en las relaciones humanas y, por otro, una búsqueda de calidad.

Fundamentalmente, el proceso de toma de decisiones, al aumentar la capacidad de la tecnología de la información, se ve afectado de forma favorable en lo referente a cuestiones relativas al servicio, el conocimiento de mercado, la infraestructura de las comunicaciones. La necesidad de utilizar la tecnología eficazmente, al convertirse en una potentísima herramienta para que los gestores controlen el coste y la calidad, suministrando información indispensable para ocasionar cambios en la planificación, la estructura de la organización y la gestión de recursos humanos, es ya inexcusable.

El empleo de indicadores de rendimiento resulta especialmente útil para controlar y conducir la gestión, presentando unos resultados que aclaren el proceso de toma de decisiones, mostrando la calidad y eficacia de los servicios de la biblioteca y la eficiencia con que emplea sus recursos.

Para utilizarse en la toma de decisiones, los indicadores se deben integrar en el proceso de planificación, evaluación y control y por tanto poner de manifiesto las necesidades de formación.

De lo anterior se deduce que los gestores de los sistemas de información necesitan conocimiento y capacidad suficientes para evaluar los diferentes sistemas de automatización y detectar los puntos o momentos en los que producen disfunciones dentro del sistema, requerir la información necesaria para producir indicadores que ayuden a la mejora del funcionamiento, determinar los elementos de evaluación que utiliza el usuario, demandar y utilizar la información necesaria para la toma de decisiones en las diferentes unidades, la organización de la tecnología y para ser buenos analistas de sistemas.

6. Conclusión

Los cambios en los planes de estudios, los cursos de formación continua y la práctica bibliotecaria ponen de manifiesto el gran avance que se ha producido en el dominio de la tecnología de la información por parte de los bibliotecarios.

No obstante, esta mejora formativa se aprecia especialmente en las tareas tradicionales de la biblioteca ya automatizadas, pero aún se debe avanzar para conseguir la calidad y el rendimiento óptimos y una capacitación tal que permita la inclusión total de la tecnología en el proceso de gestión y dirección.

Bibliografía

ADAMS, D.A.; COURTNEY, J. F; KASPER, G. M. A process-oriented method for the evaluation of decision support generators. *Information and Management*, 19, 1990, 213-225.

ANDERSON, Carol L.; HAUPTMAN, Robert. *Technology and Information services: challenges for the 1990s*. Norwood, New Jersey, Ablex, 1993.

BOEKHORST, Peter te. Measuring Quality: the IFLA guidelines for performance measurement in Academic Libraries. *IFLA Journal*, 21(4), 1995, 278-281.

CARBONNE, Pierre. The Committee Draft of International Standard ISO CD 11620 on Library Performance indicators. *IFLA Journal*, 21(4), 1995, 274-277.

CHAUDHRY, Abdus Sattar. Automation systems as tool of use studies and management information. *IFLA Journal*, 19(4), 1993, 397-407.

CHIASSON, R.; MANSEAU, P. Un nouveau programme de formation en techniques de la documentation. *Argus*, 26(3), 1997, 24-29.

HERRERA, L.A; RODRIGUEZ PEREYRA, R. 1995 Management issues for libraries and information service managers. *IFLA Journal*, 22(2), 1996, 128-137.

INSTITUTE OF INFORMATION SCIENTISTS. *Criteria for courses in Information Science and for Corate Membership of the Institute of Information Scientists*. London, ISI, 1989.

KINNELL, Margaret. Quality Management and Library and Information Services: competitive advantage for the information revolution. *IFLA Journal*, 21(4), 1995, 265-273.

MEUNIER, Pierre. Des indicateurs universels de performance des bibliothèques. *Documentation et bibliothèques*, 43(3), 1997, 125-134.

MOYA ANEGON, Félix de. *Los sistemas integrados de gestión bibliotecaria: estructuras de datos y recuperación de información*. Madrid, ANABAD, Cop. 1995.

POLL, Roswitha; BOEKHORST, Peter te. *Measuring Quality: International Guidelines for performance measurement in academic libraries*. München, etc., Saur, 1996.

POUYET, C. EAO: Evaluation assistée par ordinateur. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 32(1), 1987, 50-60.

WARD. P. L. What's happened in management in 1994?. *IFLA Journal*, 21(2), 1995, 110-116.

WARD. P. L. Review of the general literature on management. *IFLA Journal*, 20(4), 1994, 449-458.

LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL TERCER MILENIO: TRABAJAR POR LA DEMOCRATIZACIÓN Y LA CULTURA

“La Quinta Ley es: una Biblioteca es
un organismo que crece y evoluciona”.

S. R. RANGANATHAN

Juana M^a Muñoz Choclán

Biblioteca pública de Sevilla

Dirección Postal: Alfonso XII, 19 - 41001 SEVILLA

Tfno.: 95 4 22 11 28

Fax: 95 4 56 34 50

0. Resumen

La introducción de nuevas tecnologías en las bibliotecas ha generado cambios que no son sólo simples modificaciones de los trabajos técnicos sino que implican una orientación profunda de aspectos de organización, estratégicos, financieros... por lo que es preciso que las bibliotecas tomen disposiciones en este nuevo espacio.

Qué significa ser Biblioteca Pública hoy, qué han modificado de sus funciones las evoluciones tecnológicas, qué nuevos públicos y nuevas actitudes y qué crisis las envuelve es lo que se pretende constatar a través de la descripción de algunos servicios multimedia implantados en bibliotecas europeas, que testimonian no sólo una real maestría de esas herramientas sino una voluntad mayor de servicio público.

¿Va a quedar verdaderamente corta en el 3er. milenio la noción de “biblioteca” ante los nuevos recursos que ésta debe ofrecer?.

1. Introducción

Los primeros bibliotecarios que tuvimos la posibilidad o la suerte de realizar estancias profesionales en otros países, por la política de intercambio de expertos llevada a cabo por el Ministerio de Cultura, desde los años 80, y efectuar viajes de formación a Europa o U.S.A., íbamos en busca de una teoría -que era aún muy escasa en nuestro país- o a verificar los síntomas de modernización que entonces eran el inicio de la automatización, el uso de las nuevas normas y formatos, etc.

Hacerlo en los 90 supuso adquirir un mayor conocimiento de causa y/o la búsqueda de soluciones concretas (tratamiento de nuevos soportes, actividades, etc.). En lo que en nuestro caso respecta, hacerlo en el filo del año 2000 ha supuesto constatar una transformación efectiva del universo que rodea a las bibliotecas al mismo tiempo que sumirnos en una reflexión profunda de cual es la misión futura de las Bibliotecas Públicas (BP).

Hoy se observan algunas modificaciones en las mismas:

La explosión de los soportes documentales y la globalización acelerada de la información ha puesto de relieve la obsolescencia del libro en algunas disciplinas y el alza de otro tipo de documentos (literatura gris, ediciones electrónicas, etc.)

La utilización de estos soportes o fuentes ha cambiado la relación entre el lector y la biblioteca.

La aplicación de presiones políticas o económicas que restringen o incluso prohíben (1) ciertas políticas de adquisiciones de algunas bibliotecas, ponen en peligro su pluralismo.

El resurgir en la Sociedad de ciertas formas arbitrarias o de violencia contra los extranjeros (racismo, xenofobia), políticos (terrorismo, separatismo) o frente a determinados colectivos sociales (gitanos, enfermos de SIDA...) que obliga a las BP a retomar, como servicios públicos, la neutralidad exigida (tolerancia, libertad intelectual, apertura a todos).

En las BP la polémica biblioteca física versus biblioteca virtual, las ha tambaleado un poco junto con la falta de recursos y el atraso que se prolonga más que en otro tipo de bibliotecas y les ha producido una crisis de identidad primero, y de mera supervivencia, después.

Es innegable, por el contrario, que las últimas aplicaciones tecnológicas han modificado el universo profesional de los bibliotecarios y han influido en la concepción del espacio, equipamiento, ergonomía e incluso el diseño de las bibliotecas; estos cambios fundamentales afectan tanto a la mutación de los soportes y de los modos de lectura (¿“metalectura”? (2) como a la organización de los servicios que las nuevas tecnologías permiten.

La tendencia que se observa en las Bibliotecas Públicas a desarrollar en este “fin de siècle” una cultura del público o de los públicos cada vez más avanzada las está definiendo de una manera diferente a otras instituciones similares. En este sentido, “la masificación de la lectura designa a las BP como un lugar de aprendizaje y de socialización” (3), pero en esta adaptación ¿funcionan las BP como factores de igualdad o de discriminación entre los lectores? .

La reciente encuesta llevada a cabo entre el público de la Bibliothèque Publique d'Information de Paris ha puesto de manifiesto que el uso de las nuevas herramientas "practicado en público, es ante todo un factor de sociabilidad... pero el acceso a ellas (Internet) parece estar condicionado por el dominio de los útiles de circulación del saber y no parece favorecer una mayor democratización del acceso al conocimiento" (4).

Sobre lo que pretendo que reflexionemos es que las nuevas tecnologías no tienen ellas mismas la capacidad de reducir las desigualdades, al contrario, el uso de las mismas, la informatización de la biblioteca y el dominio de nuevos soportes requieren una mayor inteligencia, pero para las BP requieren un saber obrar o hacer muy diferentes a los que hasta ahora estábamos acostumbrados, lo que en el umbral del 3er. milenio yo definiría cómo trabajar más por la democratización y la cultura.

Volviendo a los viajes o a las miradas al exterior nos ha sorprendido de una manera grata cómo algunos centros se plantean la utilización de estos recursos con una maestría real y una voluntad cada vez mayor de servicio público.

Veamos algunos ejemplos:

2. Experiencias concretas

Con ocasión de la realización de un "stage" de formación sobre Organización del trabajo y realización de proyectos en bibliotecas, organizado por el Institut Français de Formation des Bibliothécaires en Lyon (24/XI al 9/XII de 1997) hemos podido visitar algunos centros que en nuestro caso particular eran de esencial necesidad al tener proyectado en la nueva Biblioteca Pública de Sevilla implantar servicios multimedia.

Nos referiremos en concreto a la Mediateca de Issy -les-Moulineaux (sudeste de París) y la Mediateca de la Villette en el corazón de la ciudad de las Ciencias y de la Industria.

Esta última ya la habíamos visitado recién inaugurada (1986) y verdaderamente sigue siendo una biblioteca multimedia fuera de lo común, enteramente consagrada al campo de las ciencias, la técnica, la industria y los oficios y con una concepción - de ahí parte de su éxito - en la que todos los media coexisten. Sin embargo, el verdadero campo de gravedad era y es el público, el gran público, que determina la reunión de un fondo documental de una riqueza excepcional así como el desarrollo de dispositivos (técnicos y humanos) de servicio ampliamente ambiciosos:

catálogo electrónico, consultable desde 70 terminales "in situ" y a distancia a través de Minitel.

170 consolas individuales para visionar documentos audiovisuales.

40 puestos informáticos de consulta de programas educativos y CD-Roms.
selección de documentos editados y en libre acceso sobre los temas principales.
unas 450 plazas de lectura

3 puestos de lectura adaptados a personas con deficiencia visual (Sala Louis Braille).

La Mediateca de la Villette es en realidad la suma de cuatro componentes, que responden a las necesidades y usos específicos de públicos muy diferentes:

La mediateca pública: de una frecuencia de 4.000 visitantes/día (300 puestos).

La mediateca infantil: jóvenes lectores hasta 14 años, con mobiliario adaptado (40 puestos).

La mediateca de historia de las ciencias, didáctica y museología: nivel universitario e investigadores (50 puestos).

La mediateca de las empresas: servicios de información y documentación sobre todo a las PYMES para suscriptores con un abono específico (10 puestos).

Concebida para que todo esté en libre acceso (más de 200.000 documentos en todos los soportes) se impone la presencia activa de 80 “mediathécaires” (¿mediatecarios?) que se turnan para asistir a los usuarios en la utilización de los medios técnicos puestos a su disposición y contribuyen a la formación del público en los útiles de búsqueda de información así como para la acogida y orientación general e incluso a encontrar un empleo (punto de información y consejo).

En el otro extremo de la ciudad, la Mediateca de Issy -Les Moulineaux fue inaugurada en 1994 en una comuna del sudeste de 55.000 habitantes, sede de importantes empresas de información y comunicación (prensa, televisión, microinformática (compact) y otras terminologías punta). Basándose en la experiencia de la Biblioteca Pública de Información del Centro G. Pompidou y con un equipamiento moderno y multimedia se adapta a las exigencias del año 2000 y responde ampliamente a las esperanzas y necesidades de sus usuarios.

A la noción de yuxtaposición de soportes añade el de integración para ofrecer en la misma estantería el abanico más amplio posible de un tema y proporcionar, también, unos servicios muy desarrollados: logiteca, acceso a Internet, consulta de CD-ROMS, laboratorios de lenguas, talleres ... lo que la convierte en un lugar de convivencia de amplios y diversos públicos.

La arquitectura pone el acento sobre la limitación del número de espacios cerrados, la gran claridad de las secciones, la luminosidad... y los materiales (vidrieras) en las fachadas, aluminio natural, granito gris) han requerido una atención particular. Se ha prestado mucha atención a la acústica de animación y al mobiliario, especialmente diseñado entre el confort y la solidez.

Los objetivos de esta mediateca están enteramente volcados hacia la diversificación y la amplitud de los servicios ofrecidos, información y ocio:

Fondos variados para todas las categorías de la población, con atención particular a adolescentes y adultos jóvenes.

Amplitud de horarios (abriendo incluso el domingo de 10,30 a 18,00 horas.

Servicios adaptados al ambiente socioeconómico, cultural, social y escolar (servicios concretos a empresas, préstamo de salas a colegios, ...).

La red se completa con una Mediateca aneja sucursal (470 m2, 25.000 documentos) y bibliotecas-centros de documentación implantados en 22 escuelas maternas de la ciudad.

3. Espacios

Infantil-Juvenil con una sala de actividades y un taller (22.000 libros, 2.300 tebeos, 1.300 vídeos, 1.500 documentos sonoros).

Adultos: 32 puestos de lectura y mesas de trabajo para 80 personas, sala de exposiciones y de reuniones (45.000 libros, 950 libros/cassettes, 2000 vídeos, 350 métodos de lenguas).

Música: con un espacio de audiciones de 40 m2, 25 plazas y videoproyectos (14.000 CD, 600 vídeos, 600 partituras, 600 libros).

Sala polivalente (90 m2, 75 plazas).

En 1996 figuraban 10.437 inscritos (54'5% adultos) y un total de 467.470 documentos prestados.

4. Servicios

“Logiteca” : red de 10 microordenadores unidos a un servidor por una red windows 95, compartidos entre los adultos (6) y jóvenes(4) que permite a los usuarios utilizar la mayor parte de los programas utilitarios, de hacer salvaguardas, de escanear, imprimir su trabajo y tener acceso a los CD-ROMS.

Acceso a Internet: accesible a todos a 24 Frs /hora y posibilidad de recuperar programas.

Puestos de consulta de CD-ROM (Le Monde, Kompass etc.) que permiten acceso al vaciado sistemático de periódicos.

Laboratorio de lenguas: 6 cabinas dotadas de magnetófonos y 350 métodos en préstamo o utilización en plaza.

Fondo vídeo: en préstamo o consulta en un auditorium de 15 plazas y en 10 pantallas distribuidas en la mediateca.

14 terminales de interrogación y de reserva y acceso a Minitel.

El Servicio Escolar

El Ayuntamiento decidió intervenir de manera voluntarista en la creación de una Biblioteca-Centro de Documentación (BCD) en cada una de las 22 escuelas primarias y maternas.

Un plan de 3 años ha permitido definir los métodos y los medios de la puesta en marcha de las BCD, constituyéndose un equipo en el seno de la Mediateca múltiple: para la adquisición de equipos, fondos, formación de profesores y padres voluntarios en la gestión de la BCD, cursos de literatura infantil y juvenil, animaciones, etc. . La Mediateca se implicó en la informatización de las escuelas.

Otras acciones se desarrollan en paralelo: animaciones para los más pequeños, acogida de jóvenes para proyectos determinados con sus profesores...

Entre el Ministerio Nacional-francés de Educación y el Ayuntamiento va a firmarse una "Carta" o convenio que asegure la continuación de este trabajo y defina las aportaciones económicas de cada uno.

Conviene detenernos sobre los objetivos de estos servicios.

La "Logiteca" es un servicio de funciones múltiples: gracias a la red de microordenadores, a los programas y periféricos instalados, a la colección de CD-ROMs consultables o prestables, los usuarios tienen acceso a unas herramientas que permiten una utilización multimedia del conjunto.

Tienen acceso los usuarios cualquiera sea su edad. Se utilizan gratuitamente, bajo la inscripción en la Mediateca y reserva previa. Los usuarios pueden aportar sus disquetes, pasándolos por el antivirus antes de su utilización, sin posibilidad de copia de programas.

Los fondos comprenden un cierto nº de programas implantados en el servidor, en CD-ROM o en los microordenadores:

Tratamiento de textos (word, WP) Excel, Gestor de bases de datos; integrados como Works, PAO, dibujo (Corel draw, Paint shop pro, Pagemaker, Photos/op ...) educativos...

Es decir que el objetivo primero de esta red es ofrecer una posibilidad de autoformación y de iniciación a la burótica. El segundo objetivo es documental, poner a disposición del público otras fuentes documentales junto a la producción escrita. El tercero es ludo-educativo para despertar el interés de un público que va a descubrir otros usos.

Al mismo tiempo la puesta en marcha de estos servicios genera un público exigente: calidad de la respuesta a las demandas de ayuda, calidad y fiabilidad de los materiales, “técnicos” que respondan a sus preguntas o los “desbloqueen”, pero el éxito de público de estos servicios corresponde a una necesidad: la enseñanza del dominio de la informática al público en general forma parte ya de la labor cotidiana de la mediateca.

5. Conclusión

¿Quiere esto decir que el concepto de biblioteca va a evolucionar hacia el de Mediateca en el sentido que lo hemos visto?

¿Qué puede desaparecer su papel cultural?

No hay que olvidar que las bibliotecas son las fuentes de información más conocidas a las que el usuario puede dirigir sus consultas (5) y ésta tendrá que vigilar para que todos dispongan de los útiles adecuados y dominen las nuevas técnicas “de lectura” volviendo al círculo de dónde salieron “espacio público del saber, sin el cual el conocimiento no es lectura” (6).

Notas Bibliográficas

(1) La presión política de los Ayuntamientos de extrema derecha en Francia ha provocado movimientos de rechazo entre los bibliotecarios al ver controlados sus catálogos y ser obligados a comprar sólo determinada prensa, expurgos, etc. lo que ha llevado a formar varios colectivos en defensa de la “libertad de leer” en un movimiento amplio de protesta que abarca a editores, escritores, enseñantes, etc.

(2) BAZIN, Patrick, Vers une métalecture. En: Bulletin des Bibliothèques de France, t. 41, n 1, 1996, p. 8-15.

(3) RIONDET, Odile. Un regard extérieur sur l’identité professionnelle des bibliothèques. En: Bulletin des Bibliothèques de France, t. 40, n6, 1995, p. 56-63.

(4) CHAZAUD-TIZOT, Anne-Sophie, Usages d’Internet à la Bibliothèque Publique d’Information. En: Bulletin des Bibliothèques de France, t.42, n. 3, 1997, p. 34-40.

(5) Public Libraries and the Information Society, J. Thorange [et al.], ed. Luxemburgo, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1997.

(6) Vid. supra BAZIN, Patrick, ya citado.

Ponencia
La calidad en los servicios y en los procesos bibliotecarios

CRITERIOS DE CALIDAD TOTAL EN LA BIBLIOTECA SEGÚN EL MODELO EUROPEO

María Pinto

Catedrática

Facultad Biblioteconomía y Documentación

Universidad de Granada

E-mail: mpinto@platon.ugr.es

0. Resumen

Análisis de los principios definitorios de la Gestión de Calidad Total (TQM) y su aplicación a la Biblioteca, siguiendo los nueve criterios del Modelo Europeo de Gestión de Calidad (procesos, liderazgo, recursos, gestión del personal, política y estrategia, satisfacción del cliente, resultado empresarial, satisfacción del personal e impacto social).

Palabras clave: Gestión / Calidad Total-Biblioteca / Modelo Europeo Calidad-Criterios /

1. Introducción

Aunque la terminología pueda resultar extremadamente cambiante, gran parte de los principios y actividades relacionadas con la gestión de calidad en las bibliotecas esta sólidamente fundada en logros de un pasado a veces lejano como son, entre muchos otros, las medidas de rendimiento, una tradición de exquisito trato al cliente y la consiguiente satisfacción de este. Por ello es difícil valorar hasta que punto las bibliotecas han adoptado la gestión de calidad, asunto sobre el que flota una plétora de literatura pero poca evidencia de progreso. El problema de fondo desde una perspectiva de calidad sigue residiendo en el hecho de que la Biblioteca es un organismo dual, de producción y de prestación de servicio, y a veces ambos factores se entremezclan y confunden, dificultando su análisis y consiguiente mejora.

La práctica de la gestión de calidad en el entorno bibliotecario varía entre las distintas entidades no mucho más de lo que pueda ocurrir en otros sectores, pudiéndose observar como mientras algunas bibliotecas tienen un marcado perfil con una bien documentada iniciativa de calidad, otras no hacen nada porque lo consideran algo caro e inapropiado, aunque incluso estas últimas es muy probable que estén utilizando aspectos de la gestión de calidad bajo otras denominaciones. La aplicación de los métodos de gestión de calidad a la práctica existente en la mayoría

de las bibliotecas genera algunos problemas que podemos sintetizar en los siguientes:

Aparente incoherencia conceptual y lexicográfica.

Transferencia de la gestión de calidad al contexto de una industria de servicio desde una industria base de manufacturación.

Falta de adiestramiento en las técnicas de gestión de calidad.

Costo aparentemente alto del desarrollo de las iniciativas de calidad.

Dificultad para medir la calidad.

Mala prensa, que presenta la calidad como una panacea e incluso una *novedad pasajera* que puede ser ignorada, cuando es obvio que se trata de un largo camino.

La década de los ochenta se ha caracterizado en el entorno bibliotecario, por un pronunciado crecimiento de la producción documental, un aumento del coste de los documentos originales y de los recursos humanos y una progresiva disminución de las partidas presupuestarias, con el consiguiente empobrecimiento para afrontar tanto los gastos de expansión y mantenimiento de las colecciones como de crecimiento de plantilla. De ahí que el reto de la Biblioteca durante la década de los noventa sea responder, dentro de estas limitaciones reales, a las necesidades y expectativas del universo de usuarios/clientes mejorando los servicios y las prestaciones sin valor económico añadido. Además, los servicios bibliotecarios se encuentran sometidos a un importante proceso de cambio como consecuencia de la aplicación de modelos más dinámicos e integrados de organización y de la adopción de una filosofía gerencial centrada en la competencia, la eficacia, la eficiencia y el rendimiento.

2. Gestión de Calidad Total (TQM)

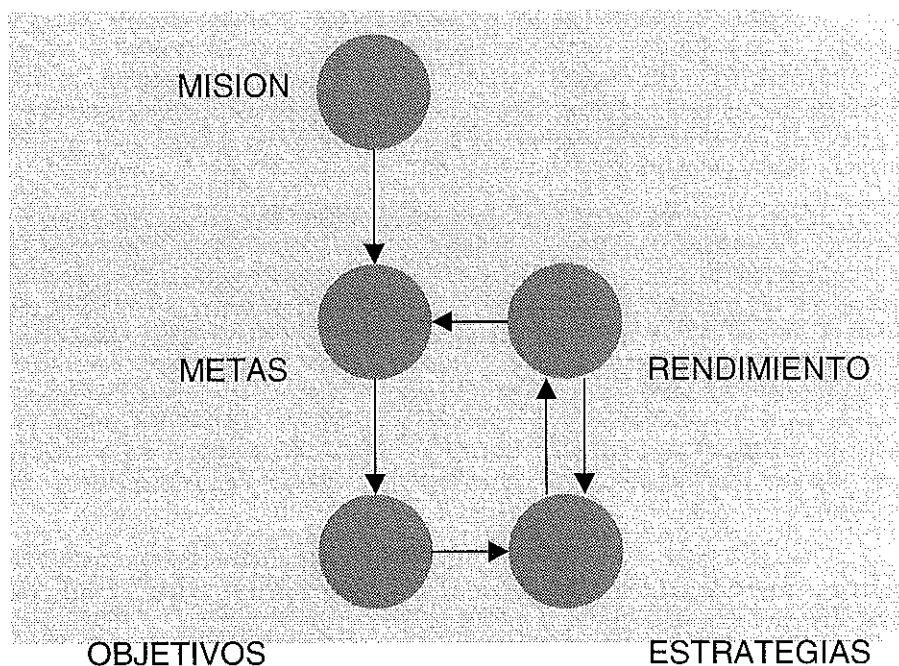
El objetivo general que justifica nuestra propuesta es la reflexión sobre una determinada *infraestructura conceptual* que favorezca la adopción en la Biblioteca de los principios de *Gestión de Calidad Total* (TQM) de un modo sencillo y coherente. Tanto desde una perspectiva *organizativa* como desde un punto de vista *empresarial*, la Biblioteca podrá servirse de este paradigma, TQM, basado en un *objetivo* (mejora continua), tres *principios* (enfoque hacia el cliente, proceso de mejora e implicación total) y seis *elementos de apoyo* (liderazgo, educación - adiestramiento, estructura de apoyo, comunicaciones, reconocimiento - recompensa, y medida). Características clave son la mejora de calidad como modo de vida, la colaboración con suministradores y clientes, el reconocimiento de los clientes internos, la identificación de los indicadores clave de rendimiento, la participación

de los empleados, la prioridad de los grupos de trabajo, la eliminación de barreras internas y la simplificación y normalización de procesos y procedimientos. TQM es una aproximación sistemática y holística a los problemas de gestión de las organizaciones en la que el total supera a la suma de las partes. Sin que se trate de una meta en sí misma, los compromisos con TQM deben ser a largo plazo y a lo ancho de toda la organización.

En el centro de gravedad se encuentra la *satisfacción del cliente*, objetivo prioritario de cualquier empresa que pretenda ofrecer calidad. Dicha satisfacción es mejor comprendida como una reacción emocional al servicio/producto bibliotecario, a pesar de las muchas investigaciones empíricas que tienden a las medidas no afectivas, medidas que se refieren más a la satisfacción de determinadas necesidades que a la satisfacción de las personas. En cualquier caso el ingrediente *emocional* resulta fundamental para el estudio de los aspectos relacionados con la calidad: la satisfacción es una *emoción* y una *reacción* en la que las *expectativas* juegan un papel crucial, de tal modo que una discusión sobre la satisfacción y su formación debe también incluir una discusión sobre las expectativas, sus tipos y su formación¹¹.

Por otra parte, en la teoría de *Gestión* se han utilizado muy diferentes *Modelos*, lo que ha generado distintas aproximaciones para la comprensión de las organizaciones. Sin embargo, la literatura sobre *Gestión de Calidad* se apoya muy insistentemente en el modelo de *procesos o sistemas*, que enfoca la organización como un medio de transformar entradas en salidas a través de los procesos. La organización existe en un entorno al que afecta y por el que es afectada. El *Modelo de Procesos* es la base para la mayoría de los sistemas de calidad establecidos tales como ISO 9000 y el European Foundation for Quality Management (EFQM), o *Modelo Europeo para la Gestión de Calidad*, en el que es útil concentrarse puesto que ha sido ampliamente aceptado en numerosos entornos de información y de servicio, y sin duda refleja mejor que otros el marco cultural europeo en que nos movemos.

¹¹ APPLGATE, R. Models of satisfaction. Enciclopedia of Library and Information Science. New York, M. Dekker, 1994, v. 60, pp. 199-227.



INGREDIENTES DE UN PLAN ESTRATEGICO DE CALIDAD

El factor clave, generador de todo el organigrama de calidad, es el establecimiento de la *Misión* de la *Biblioteca*, de modo que no se gaste tiempo y recursos tratando de serlo todo para todo el mundo. Una de las razones por las que las organizaciones, particularmente las del sector público, fracasan a la hora de suministrar productos y servicios de calidad descansa en la inadecuada definición de sus objetivos y valores fundamentales. Por consiguiente, el punto clave de TQM estriba en la especificación de la naturaleza de la *Biblioteca* y el lugar que ocupa en su entorno.

La *Biblioteca de Calidad Total* a que aspiramos, en consonancia con una *misión* perfectamente definida, deberá elaborar un *Plan Estratégico de Calidad*, que conlleve el correspondiente cambio cultural para aplicar la *calidad* a todos los ámbitos del centro, adoptando la mejora continua como actitud y el enfoque al cliente/usuario como estrategia. La *Planificación Estratégica* no es una actividad intelectual, sino más bien un proceso integral, evolutivo y continuo en el que se

formulan y aplican los propósitos, objetivos y planes de acción de la organización. Se trata de relacionar la Biblioteca con las oportunidades de su mercado cambiante, siendo claves las presiones, restricciones, oportunidades y amenazas dentro del sector en que compete o actúa¹².

3. EL MODELO EUROPEO PARA LA GESTION DE CALIDAD TOTAL: criterios de evaluación bibliotecaria

Este modelo, basado en una aproximación a la calidad del tipo TQM, es útil para cualquier organización del sector de Biblioteconomía y Documentación que pretenda desarrollar y controlar su cultura de calidad. La lista de actividades y conceptos que se propone para autoevaluación de la organización permitirá a cualquier Biblioteca discernir entre sus puntos fuertes y las áreas de mejora, aconsejándose que sea una actividad regular. Esencialmente, el *modelo* nos dice que la *satisfacción del cliente* y del *personal* y el *impacto en la sociedad*, se consiguen mediante *política y estrategia* conducidas por un *líder que gestiona el personal, los recursos y los procesos*, pues ello conduce finalmente a la excelencia en el *resultado empresarial*. El rendimiento de la Biblioteca de acuerdo con los nueve criterios de evaluación establecidos se expresa mediante una puntuación asignada a cada uno de ellos. La máxima puntuación se expresa en el cuadro adjunto. Tales *criterios* se agrupan en dos apartados (*Medios y Resultados*), cada uno de los cuales contribuye equitativamente (50 %) a la valoración total. Una manera de interpretar la estructura/diagrama propuesta consiste en leerla de derecha a izquierda, pudiéndose así comprobar que se trata de *actividades y conceptos enlazados* cada uno de los cuales posee su propio valor en el conjunto. La importancia de este esquema es grande: por un lado, permite definir con toda precisión las variables implicadas en el fenómeno de la calidad; por otro, asigna a cada una de ellas un valor porcentual que las dota de una importancia relativa en el conjunto. Además, todas ellas son condición necesaria para la Calidad Total.

¹² CORRAL, S. Strategic planning for library and information services. London, ASLIB, 1994, p. 4.



4. MEDIOS para la Calidad

4.1. Procesos

Aunque en la Biblioteca resulte a veces difícil su identificación, en un contexto TQM un *proceso* es una actividad de valor añadido consistente en una secuencia de pasos que produce las requeridas salidas desde una variedad de entradas. Tan amplia definición permite que en el entorno bibliotecario la prestación de un servicio sea considerado como parte de un proceso con participación del cliente, que puede por consiguiente ser visto como un co-productor, casi como un empleado impagado de la Biblioteca. Lo que resulta incuestionable es que en esta existe una *red / cadena* mas o menos compleja de *procesos* que necesitan ser gestionados y mejorados, y que en cualquier caso deberán ser *eficientes, económicos, precisos y fiables*¹³. Entre ellos figuran los que son *críticos* para el éxito de la empresa, y los *de apoyo*, de menor importancia.

En relación con los procesos, la Biblioteca de Calidad Total debe:

Identificar los *procesos* críticos para el éxito empresarial

¹³ BROCKMAN, J. (ed). Quality Management and Benchmarking in the Information Sector. London, Bowker, 1997, p. 57.

Gestionarlos sistemáticamente

Establecer las medidas de rendimiento

Realizar cambios en los *procesos* y evaluar los beneficios

La importancia de los *procesos* como actividad condicionante de la Calidad Total es tal que se estima para ellos una aportación con techo en el 14%. Es conveniente incorporar al desarrollo de los procesos la voz del cliente, para lo cual se utiliza un procedimiento conocido como QFD (*Despliegue de la Función Calidad*), que despliega las expectativas del cliente para transformarlas de un modo matricial en características del producto/servicio, manifestándose también la prioridad que los clientes dan a algunas de estas características.

Restringidos al entorno bibliotecario, hemos de destacar la importancia de los siguientes tipos de procesos:

Procesos de gestión administrativa

Aglutinan todos los aspectos relacionados con el aprovisionamiento y suministro de documentos a la biblioteca, así como las tareas referentes a la tramitación de pedidos, verificación de facturas, reclamaciones a proveedores. En estos procesos la biblioteca actúa fundamentalmente como cliente.

Procesos Técnicos

Abarcan el conjunto de actividades relacionadas con el tratamiento del documento y la puesta a punto mediante el uso de los canales de circulación apropiados. Destacaremos el proceso de *adquisición o selección de documentos, que exige una buena planificación y unos conocimientos apropiados para integrar la voz del experto, del bibliotecario y del usuario. Y las operaciones de catalogación y clasificación que permiten el análisis formal y temático de los documentos de la biblioteca con el fin de crear un instrumento más accesible (catálogos o bases de datos) y normalizado. En este sentido, será de gran utilidad la elaboración de un Manual de procedimientos técnicos, preciso y detallado que describa la metodología de aplicación de los distintos aspectos técnicos de las Reglas de Catalogación, así como los niveles de detalle e incidencias.*

Para obtener datos de estos procesos, no sería necesario medir todas las operaciones o unidades de producción, pues podríamos utilizar muestras representativas¹⁴. De entre los posibles atributos de calidad aludiremos a la precisión en la recogida de los datos, la legibilidad de la información, el tiempo empleado en el proceso, la pertinencia en la selección de información, el grado de exhaustividad

¹⁴ CLAVES para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas. Barcelona, Eumo Editorial, 1995, p. 39.

de la clasificación o el nivel de destreza y perfección en el desarrollo de estas actividades.

Procesos de difusión

Son procesos relacionados con el aspecto funcional de la biblioteca, esto es el acceso a los fondos y la prestación de servicios a los usuarios/clientes. En este sentido, sería de utilidad la elaboración de un Manual de Procedimiento de uso con las recomendaciones necesarias para el conocimiento, manejo y aprovechamiento de los recursos informativos.

La gestión del servicio de información en una biblioteca manifestado fundamentalmente en el proceso pregunta - respuesta es de naturaleza *cíclica* pues empieza con el acceso al servicio, la concreción de las necesidades de información y su materialización, para terminar con la prestación y los resultados del servicio; *interactiva*, al suponer una transacción de información personalizada entre bibliotecario y cliente; y *progresiva*, ya que obliga a conocer periódicamente las necesidades de los usuarios priorizándolas en función de los recursos humanos y económicos disponibles.

4.2. Liderazgo

El *liderazgo* se refiere al comportamiento de los gestores a la hora de dirigir la *Biblioteca* hacia la Calidad Total. El líder es la persona que tiene la responsabilidad global de los aspectos de *gestión de calidad*, y deberá cumplir una serie de requisitos:

- Visible implicación en liderar la Calidad Total

- Una cultura consistente de Calidad Total

- Oportuno reconocimiento y apreciación de los esfuerzos y éxitos de los individuos y grupos

- Apoyo en el suministro de asistencia y recursos apropiados

- Implicación con clientes y suministradores, también denominada "tecnología de lo obvio" o AYLO, que consiste en estar en contacto con clientes y proveedores, escuchándolos y facilitando la innovación¹⁵.

- Promoción activa de la Calidad Total fuera de la Biblioteca

¹⁵ AUSTIN, N., PETERS, T. *Pasión por la excelencia*. Méjico, Lasser Press, 1986, p. 63

Para potenciar la mejora de la *Biblioteca* es importante que los responsables estén formados en una cultura de *calidad*, y que fomenten las relaciones con y entre los empleados mediante el empleo de distintos mecanismos (creación de órganos, desarrollo de métodos de comunicación apropiados, trabajo en equipo, trabajo por objetivos) estimulantes de las relaciones humanas, auténtico resorte para la implantación de los sistemas de calidad. Lograr la *excelencia* en una biblioteca no es cuestión de fórmulas magistrales ni de modas, sino más bien es un proceso de reeducación que debe partir de los propios individuos, y en particular de la excelencia de los líderes o responsables de la dirección.

En el plano personal el líder tendrá que desarrollar su inteligencia inter e intrapersonal, fundamentada la primera, en su aptitud para las relaciones y en la capacidad de resolver problemas; y la segunda, en el conocimiento de los propios sentimientos para orientar la conducta. De esta manera, además de desarrollar la metacognición o toma de conciencia acerca de los propios procesos mentales ejercitará determinadas habilidades emocionales desplegada en estos aspectos¹⁶: 1) dominio y control de las propias emociones; 2) capacidad de motivación y de creatividad; 3) empatía, que permite al profesional bibliotecario sintonizar con las señales sociales sutiles de sus usuarios/clientes para saber qué necesitan o qué quieren; y 4) control de las relaciones sociales, basado en el desarrollo de la eficacia interpersonal.

La consecuencia inmediata de este despliegue es el impacto positivo que provoca en el usuario/cliente favoreciendo un buen nivel de sincronía en la interacción demanda de información y respuesta.

4.3. Recursos

Bajo este encabezamiento se evalúan la gestión, uso y conservación de los recursos. Se requiere constancia de cómo se consigue la mejora continua del centro mediante la gestión de:

Recursos *financieros* (presupuesto)

Recursos *informativos* (colección)

Recursos *humanos* (personal)

Recursos *materiales* (infraestructura)

¹⁶ SALOVEY, P., MAYER, J. Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 1990, 9, pp. 185-211.

Como en toda industria de servicios, el personal es el recurso clave de la Biblioteca, porque no solo es importante para la prestación del servicio, sino que a veces es el producto mismo. A grandes rasgos distinguiremos los siguientes grupos de recursos:

Financieros

Potenciar la autonomía de la Biblioteca como un único centro de gasto, de manera que pueda elaborar un plan de acción económica teniendo en cuenta las necesidades reales y potenciales.

Documentales

Definición de un programa integrador que desarrolle la colección, que tenga en cuenta los criterios del profesional y las expectativas/necesidades de los usuarios. Fomento y aprovechamiento de los recursos informativos en red, de las bases de datos electrónicas.

Infraestructura

Planificación espacial y funcional de las instalaciones bibliotecarias a medio y largo plazo teniendo en cuenta las sugerencias de bibliotecarios y usuarios. Equipamiento y mejora constante de los recursos informáticos.

4.4. Gestion del personal

Este criterio de calidad se refiere a la gestión de los recursos humanos de la Biblioteca centrándose en como se libera todo el potencial del personal para mejorar la empresa continuamente. La *gestión del personal* es de Calidad sí:

Se cumple una mejora continua en la gestión del personal

Se conserva y desarrolla la pericia y capacidad de la gente por medio de reclutamiento, adiestramiento y progresión profesional

Los individuos y los grupos están de acuerdo con los objetivos y revisan rendimientos continuamente

Se promueve la implicación de los individuos en la mejora continua y se les estimula a tomar decisiones apropiadas

Se consigue una comunicación bidireccional (de abajo a arriba, y de arriba abajo)

Es necesaria la definición de una política de personal clara, que establezca el grado de formación apropiado, la relación de puestos de trabajo con la adecuada asignación de funciones y nivel de responsabilidad y que prevca y desarrolle planes de formación integrales acordes con la política global del centro. Se planificarán los movimientos del personal, los aumentos de salario y los programas de formación y perfeccionamiento. Y puesto que la calidad de los servicios de información y el rendimiento global de la Biblioteca depende también de la forma en que los

empleados desarrollan sus tareas, se analizará regularmente el rendimiento del personal. Se trata de un conjunto de actividades con el objetivo de observar, medir e influenciar el rendimiento de los empleados. La evaluación del rendimiento del personal pretende la eficiencia y la eficacia desde las perspectivas organizativa e individual.

4.5. Política y estrategia

Por Política y Estrategia entendemos el establecimiento de la misión, las metas, los objetivos y las estrategias de la Biblioteca, que deberán estar especificadas en el propio Reglamento del Servicio y además reunir una serie de condiciones¹⁷:

Estarán basadas en el concepto de Calidad Total

Formadas sobre una base informativa relevante a la Calidad Total

Combinadas con los planes empresariales

Comunicadas

Revisadas y mejoradas regularmente

Es importante la colaboración del personal en la definición de la Política estratégica del centro a corto, medio y largo plazo, con el fin de potenciar su integración y rendimiento dentro de la empresa.

5. RESULTADOS de la CALIDAD

5.1. Satisfacción del cliente

Nos hallamos ante la variable de mayor importancia (20 %). Un buen servicio a los usuarios/clientes es un resorte clave en la *planificación estratégica* de una biblioteca, pues está ligado a su supervivencia y a su rendimiento como organización. No obstante, lo difícil es lograr el equilibrio entre las necesidades de la biblioteca y las de sus clientes.

¹⁷ JOHANNSEN, C.G. Quality Management Principles and Methods in Library and Information Science Theory and Practice. Encyclopedia of Library and Information Science. New York, M. Decker, 1995, v. 56, pp. 318-351.

En opinión de Dumont¹⁸, tres son los elementos que permiten evaluar el grado de satisfacción del cliente en la Biblioteca: 1) lo que el cliente quiere; 2) lo que la biblioteca ofrece; y 3) la diferencia entre la oferta y la demanda, que indica las mejoras a realizar y las acciones a emprender. El análisis de la *satisfacción* podrá afectar al conjunto de servicios y productos de la Biblioteca o solo a una parte según la *política estratégica* establecida. Así podrá referirse solo al *servicio* (horario, ergonomía), a la *unidad de referencia* (acceso a la información, forma de transmisión de la información, calidad), a la *colección* (cobertura, pertinencia, agilidad en el tratamiento) y a los *servicios o productos* ofrecidos (préstamo, catálogos, bases de datos).

El vasto trabajo desarrollado en el sector para medir la satisfacción del usuario ha sido más bien decepcionante, en parte porque las medidas globales de satisfacción raramente apuntan el camino a la acción para conseguir mejoras. Por otro lado, es muy difícil cuantificar de un modo reproducible los aspectos "suaves" de la satisfacción o la relación existente entre esta y la demanda¹⁹. En todo caso, hemos de reconocer que tan solo la redefinición y ampliación del término cliente/usuario permitiría lograr los objetivos de TQM.

Resulta totalmente necesario, mediante cuestionario o cualquier otro procedimiento de evaluación, conocer el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto al uso de los servicios, prestaciones, trato personalizado, fondos, instalaciones. De esta manera podríamos determinar cuáles son los puntos fuertes y débiles para establecer áreas de mejora y propuestas de actuación concretas.

5.2. Resultado empresarial

Este criterio tiene que ver con lo que la Biblioteca está consiguiendo en relación con el rendimiento comercial planificado. En el concepto *resultado empresarial* se incluye objetivos financieros y no financieros de la organización, así como la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos los que tienen un interés financiero en la misma.

¹⁸ DUMONT, M. Client et bibliothèque: à la recherche de l'équilibre. ARGUS, 1993, 22, 2, pp. 7-10

¹⁹ BROPHY, P. Quality Management in Libraries. Proceedings of the 1st Northumbria International Conference. Performance measurement in Libraries and Information Services. Newcastle: University of Northumbria, 1995, pp. 77-81.

5.3. Satisfacción del personal

Aunque la *gestión de calidad* se ha concentrado tradicionalmente en el cliente/usuario, el *modelo europeo* propuesto amplía este concepto incluyendo a todas aquellas personas que tienen interés en la organización y en sus actividades. También los individuos que trabajan para una biblioteca (*el personal*) son sus clientes/usuarios y consiguientemente forman parte de la cadena de calidad.

Cuando en la Biblioteca el énfasis se pone en las nuevas tecnologías de la información, puede resultar tentador no evaluar los servicios de información más que en términos de rendimiento de los medios técnicos que se ofrecen a los usuarios. No obstante, la calidad (y la cantidad) de los servicios de información y el rendimiento global de una biblioteca dependen igualmente del modo en que los empleados cumplen sus tareas²⁰.

Sería conveniente establecer indicadores y mecanismos de medición que facilitaran información acerca del personal bibliotecario en aspectos relacionados con su eficacia y eficiencia, el reconocimiento de esfuerzos y méritos, su nivel de motivación, ya sea basados en criterios económicos o de promoción. Se potenciará el trabajo compartido implicando a todo el personal de la organización.

5.4. Impacto social

Nos referimos a la percepción de la organización en la comunidad en general, desde las perspectivas de la calidad de vida, el entorno y la conservación de los recursos globales. Se necesita evidencia del éxito de la Biblioteca a la hora de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad en general.

6. CONCLUSIONES

Podríamos decir que las empresas de excelencia tienen ciertas características comunes, como²¹:

altos rendimientos

crecimiento consistente y planificado

²⁰ BOUTHILLIER, F. Services d'information et évaluation du rendement du personnel. ARGUS, 1993, 22, 2, pp. 21-34.

²¹ MUNCH, L. Más allá de la excelencia y de la calidad total. Méjico, Trillas, 1992, p. 118.

anticipación al cambio y aprovechamiento del mismo
las personas se sienten integradas e identificadas con la organización
se practica la calidad y la innovación en el diseño de procesos y servicios
filosofía de calidad y valores bien definidos
estructura y estilo de gestión flexibles y sencillas

De lo expuesto podemos inferir que las aportaciones verdaderamente interesantes de la *Calidad y Excelencia organizativas* radican en su consideración de filosofía, de forma de ver la vida, conllevando un cambio en los valores culturales de los individuos hasta convertirse en una mística de trabajo orientada a la mejora constante. En palabras del propio Ishikawa²² la Calidad empieza con educación y termina con educación.

A modo de propuesta global de mejora orgánica de la Biblioteca, y teniendo en cuenta las carencias que de un modo también global podemos encontrar en la inmensa mayoría de estos establecimientos, sería necesario considerar, al menos, los siguientes extremos:

Cada Biblioteca debe contar con su propio *Documento de Política Estratégica*, que diseñe el marco de actuación, la misión, las metas, los objetivos y las estrategias del servicio, y en el que se contemplen al menos los siguientes extremos: articulación de mecanismos de relación fluida; procedimientos de recogida de datos y estructuración de los niveles funcionales y de responsabilidad.

Existirá un *Programa de Gestión de Recursos* humanos y materiales, que incluirá: planes de formación continuada; sistemas de reconocimiento de méritos; programas de gestión de la colección; plantillas suficientes y adecuadas y una manifestación explícita sobre la necesidad de participación del bibliotecario en todos los procesos.

Se diseñará un *Manual de Procedimientos*, que registre de manera clara y sistemática los procesos y productos a desarrollar, así como la prestación de servicios de ellos derivados. Se aconseja el establecimiento de un negociado de administración y la creación de colecciones de referencia especializada.

Se establecerá un *Plan Global de Evaluación* que tenga en cuenta todas las variables desarrolladas en el *modelo europeo EOQF*, y que haga uso de los indicadores propuestos para actividades y servicios bibliotecarios por la

²² ISHIKAWA, K. Qué es el control de calidad. Colombia, Norma, 1986.

norma ISO/DIS 11620:1996, Information and documentation. Library performance indicators

Oportuno resulta añadir los 14 puntos de Deming adaptados al entorno de la Biblioteca²³ una recomendaciones cuya intención no es otra que la mejora permanente:

Dejar constancia de la intención de mejora del servicio. Para los problemas de calidad, se deben evitar soluciones a corto plazo.

Adoptar la nueva filosofía de la Calidad. Un pobre servicio es inaceptable, y los clientes insatisfechos dejan de visitar la Biblioteca.

Eliminar la dependencia en la inspección. La mejora continua (no la garantía de calidad) es la clave para un servicio excelente. Hay que hacer las cosas bien a la primera, y no pensar que los errores van a ser detectados por otros.

Eliminar la compra basada solamente en el precio. Se deben establecer relaciones a largo plazo con los vendedores en las que el precio no sea el único factor a considerar.

Mejorar constante y permanentemente todo sistema de servicio. TQM no es un esfuerzo puntual o algo que siempre se cumple. Por el contrario, es un viaje que una vez iniciado no se puede interrumpir.

Instituir procedimientos de adiestramiento. El personal a veces aprende su trabajo de colegas autodidactas. Para mejorar esta situación, se fomentará la educación continua y profesionalizada.

Adoptar e instituir el liderazgo. El gestor debe ir más allá diciéndole al empleado que hacer y actuando de un modo ejemplar. Liderazgo significa descubrir y eliminar las barreras que impiden al individuo estar orgulloso de su trabajo.

Eliminar temores de manera que se pueda trabajar con eficacia. El personal debe adoptar una posición firme en las cuestiones relacionadas con la Calidad, sin miedo a represalias.

Eliminar barreras interdepartamentales. El departamentismo debe sustituirse por una identificación con la misión global de la Biblioteca.

Eliminar slogans, exhortaciones y panfletos en el lugar de trabajo. Estos pueden generar resentimiento entre el personal, puesto que (erróneamente) implican que la mejora supone un esfuerzo añadido.

²³ CARSON, P., CARSON., PHILLIPS, J. The Library Manager's Deskbook: 102 Expert solutions to 101 common dilemmas. Chicago, ALA, 1995

Eliminar cuotas numéricas, incluida la gestión por objetivos. El énfasis en los números impide la mejora más que cualquier otro factor.

Eliminar las barreras que le restan al personal su orgullo en el trabajo. Barreras tales como un equipo desfasado o un gestor autoritario están en contra de la mejora de calidad.

Instituir un vigoroso programa de educación y automejora individual. La persona es un activo importante, y deben adquirir nuevos conocimientos y pericias para estar al día.

Crear una nueva estructura que ponga a cada cual a trabajar en el cumplimiento de la transformación. Los administradores deben comunicar una nueva visión para la Biblioteca.

Digamos finalmente que en general existe un buen nivel de conocimientos en los asuntos relacionados con la Calidad en la Biblioteca; hay también un buen grado de interés por la mejora de los actuales niveles de servicio, pero ello no se ha traducido en acciones concretas que nos permitan evolucionar hacia una nueva realidad. El problema parece perpetuo y difícil de superar, al menos si no se toman decisiones a los más altos niveles de la organización bibliotecaria. El desafío será encontrar caminos para gestionar la Calidad Total de la Biblioteca de modo que mejoremos nuestro grado de satisfacción como usuarios, empleados, gestores y estrategas.

Granada, marzo de 1998

María Pinto

GESTION Y EVALUACION DE UN SERVICIO DE REFERENCIA E INFORMACION BIBLIOGRAFICA

Rosario Osuna Alarcón.

Profesora.

Facultad de Traducción y Documentación. Universidad de Salamanca.

C/ Los Pinos 15. Urb. Las Bizarricas. 37184 Salamanca.

Telf. 923-226740.

Fax. 923-294745.

0. Resumen

Los costes de los servicios de referencia e información bibliográfica resultan cada vez más elevados por la introducción y el desarrollo en los mismos, de las tecnologías de la información. Además influyen en ello, el alto coste de los materiales de referencia y la elevada cualificación del personal requerido para el servicio. Para que el gasto se traduzca en rentabilidad es necesario aplicar al servicio las técnicas clásicas de gestión de empresas, pero mejorando el control y la calidad en la evaluación. Proponemos para ayudar a este objetivo la aplicación de la norma ISO 2789:1991, (UNE-EN ISO 2789:1996), sobre estadísticas internacionales de bibliotecas. Aplicando dicha norma en la recogida de datos del servicio para su posterior estudio y evaluación, el bibliotecario podrá intervenir mejor en la consecución de los objetivos del servicio, lo que a su vez contribuirá a lograr el objetivo global de la organización.

Palabras clave: Servicio de referencia e información bibliográfica / Gestión / Planificación / Marketing / Evaluación /

1. Introducción.

Planificar un servicio de referencia e información bibliográfica, requiere en primer lugar conocer los objetivos de la organización en la que se encuentre incardinado el servicio, para poder adaptar las funciones generales del servicio al logro del objetivo concreto de la organización.

Biblioteca según definición de la norma ISO 5127/2: 1983, UNE 50-113-92/1,²⁴ es el "Organismo, o parte de él, cuya principal función consiste en constituir

²⁴ ASOCIACION ESPAÑOLA DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION (Madrid). *Documentación: Recopilación de normas UNE*. 2ª ed. Madrid: AENOR, 1997, T.2. Normas Fundamentales, p. 32.

bibliotecas*, mantenerlas, actualizarlas y facilitar el uso de los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, de investigación, educativas o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado". La norma, en el asterisco, nos remite a otra acepción de biblioteca, recogida también en la citada norma: "Cualquier colección organizada de libros y publicaciones en serie, impresos u otros tipos de documentos gráficos o audiovisuales, disponibles para préstamo o consulta"²⁵. Quedando así patentes en dichas definiciones, el aspecto institucional y el aspecto documental de las bibliotecas y la misión fundamental de servicio de las mismas.

Las bibliotecas, creadas y sostenidas con presupuestos públicos deben ser utilizadas para dar sentido a su existencia. Es decir, la biblioteca debe darse a conocer, presentar las posibilidades que ofrece, como un servicio público que debe justificar su coste. En la creación y mantenimiento de los servicios de referencia e información bibliográfica existe una interrelación muy estrecha entre el objetivo fundamental de la organización y la existencia del propio servicio para ayudar a conseguirlo. En muchos aspectos el servicio de referencia se identifica con la imagen pública de la biblioteca, por lo que es necesario cuidarlo muy especialmente.

El conjunto de actuaciones encaminadas a conseguir los objetivos concretos del servicio, que a su vez ayudarán a conseguir el objetivo fundamental de la organización, deben estar diseñadas de antemano en la planificación de la unidad documental. El llevar a cabo la planificación es una de las misiones fundamentales de la gestión.

2. La gestión de un servicio de información.

La gestión de calidad de un servicio de información está sometida a cambios, por lo que la planificación debe ser flexible y suceptible de poder adaptarse a nuevas circunstancias.

La gestión de un servicio de referencia se compone de cuatro tareas básicas de toda gestión documental:

- La planificación.
- El marketing.
- Control y seguimiento de la planificación y
- La evaluación del servicio.

²⁵. Op. Cit. Nota 1. p. 32.

Para ampliar los conocimientos sobre gestión y su aplicación a organizaciones del tipo "bibliotecas" recomendamos la extensa bibliografía (Ros, 1992)²⁶, que reseña hasta el año 1992 mucho de lo publicado sobre el tema.

3. Planificación de un servicio de referencia e información bibliográfica.

La planificación debe quedar recogida en un documento junto a otras funciones directivas como la evaluación del servicio, mecanismo por el que se va a corregir la propia planificación, adaptándose ésta a los cambios que puedan aparecer en el servicio.

La función de planificar tiene cuatro etapas diferentes:

1. La primera de ellas donde se establece el objetivo fundamental del servicio en concreto. En nuestro caso corresponde definir el servicio de referencia e información bibliográfica y los objetivos a cumplir (que deben de entenderse como elementos integrantes de un sistema por lo que estarán en función de la consecución del objetivo global de la organización).

2. El segundo paso es obtener la información sobre el sector específico en el que se desea actuar y su entorno. Aquí situaremos el estudio de usuarios y el estudio de la competencia (estudio del medio en el que se desempeñará la labor del servicio).

3. En tercer lugar se concreta en un documento la planificación estratégica y el marketing del servicio.

4. En cuarto lugar se establecen los medios y métodos para evaluar el servicio y redefinir los objetivos.

4. Marketing bibliotecario.

Planificación y marketing resultan incompletos el uno sin el otro. El éxito de uno depende directamente del otro. El marketing aplica las directrices de lo planificado. Como técnica, el marketing tiene por objetivo responder ante una demanda del mercado con el mejor de nuestros productos y hacérselo saber así a nuestros consumidores. En lo que se refiere a las bibliotecas el marketing se contempla como la intención de dar satisfacción a las necesidades de los usuarios.

²⁶ ROS GARCIA, Juan, FERNANDEZ GARCIA, Manuel, AGUILAR NOGUERAS, Socorro. Gestión de la información en las organizaciones: una aportación bibliográfica. *Revista General de Información y Documentación*, (Madrid:) 1992, vol.2, nº1, p. 33-69.

El márketing en las unidades documentales está siendo objeto de estudio y de aplicación por numerosos especialistas. Esto es debido a que es evidente que las instituciones documentales necesitan mejorar sus relaciones públicas y la visión que de ellas se tiene. El márketing se presenta como posible solución a este problema, como bien demuestra y de una manera muy didáctica Juana M^a Muñoz Choclán, en la utilización de las técnicas del márketing para el caso de la reapertura de la Biblioteca Pública de Sevilla²⁷.

La idea de promocionar las técnicas de márketing en las unidades documentales pasa por implicar al propio personal de la biblioteca en la función que tienen que cumplir: "su función es satisfacer las necesidades de información de los usuarios", como se pone de manifiesto, por encima de otras prioridades, en la definición que de "biblioteca" hace la norma ISO empleada al empezar esta comunicación. Para lograr esta participación e implicación de los recursos humanos de una biblioteca, es imprescindible establecer cursos de formación por especialistas en estas técnicas, para todo el personal de las unidades documentales y no exclusivamente para el que está en contacto con el público. La idea de servicio por encima de cualquier otra consideración debe imperar. Estamos acostumbrados a ver y trabajar con bibliotecarios que son capaces de discutir y sopesar arduamente sobre la clasificación de un determinado libro mientras éste descansa encima de su mesa; o a la preocupación -a veces imposible de justificar en aras de una mejor recuperación documental- por la puntuación, lo que ha llevado con demasiada frecuencia a descuidar el servicio público y soslayar las responsabilidades contraídas para con el usuario y el contribuyente en última instancia²⁸.

²⁷ MUÑOZ CHOCLAN, Juana M^a. Aplicación de los principios de Márketing en las bibliotecas públicas. En *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (9^a. 1996. Granada)*. Granada: Asociación Andaluza de Bibliotecarios: Diputación Provincial, D.L. 1996, p.74-79.

²⁸ La puntuación de los registros bibliográficos se ve hoy día justificada para la identificación de los diferentes campos por el programa automatizado. También las conversiones retrospectivas de ficheros han resultado más eficaces con catálogos mas "limpios" que no siempre son producto de los costes mas altos. Las tendencias en los servicios de catalogación de las bibliotecas apuntan a la recuperación del CIP "cataloguing in publication".

La desatención del usuario en nuestras bibliotecas en concreto de las universitarias es comentada por Anglada i de Ferrer, L. y Taladrid Mas, M. "El reto de la mejora de la atención al público y la información bibliográfica es la asignatura pendiente de las bibliotecas universitarias y este pasa no solo por la reorganización de

Promover los productos y servicios de información entre los usuarios es la idea que subyace en el marketing bibliotecario.

Promocionar los servicios ofrecidos supone optimizar los recursos y aumentar los ingresos en el caso de los servicios de pago. También ser visibles de manera positiva para la comunidad y la organización que sostienen la unidad documental. La promoción supone dar a conocer los productos y servicios que se ofrecen. Para esto se requiere de determinadas técnicas y siempre estarán en función del público al que se pretende llegar.

También hay que tener en cuenta que es responsabilidad del servicio de referencia e información bibliográfica, la promoción de los propios productos del servicio así como los de la unidad documental en general. Son numerosos los puntos donde poder incidir para la mejora de la promoción de la biblioteca y del servicio de referencia. Entre ellos están:

- Cuidar la imagen de la biblioteca que incluye edificios, mobiliario, señalización, guías y actitudes del personal.

- Las visitas guiadas al centro por parte de diferentes grupos de usuarios, responsables, autoridades etc.

- Mantener unas relaciones esmeradas con otros servicios públicos e instituciones de la zona, principalmente.

- Mantener unas relaciones públicas muy profesionalizadas y cordiales con los usuarios.

- Sistema de señalización cuidado y puesto al día.

- Elaboración de productos para la información bibliográfica, de la biblioteca en general y por el servicio en particular.

- Hacer uso de la colaboración bibliotecaria en sus diferentes facetas. Participación en redes y programas para la cooperación y mejora de los servicios bibliotecarios.

las bibliotecas y de su personal sino por un cambio de mentalidad de este. Los puntos de servicios de las bibliotecas desatendidos por personal técnico y los bibliotecarios encerrados en salas de trabajo es una característica demasiado frecuente". ANGLADA I DE FERRER, Lluís, TALADRID MAS, Margarita. Pasado, Presente y futuro de las bibliotecas universitarias españolas. En *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (9ª. 1996. Granada)*. Granada: Asociación Andaluza de Bibliotecarios: Diputación Provincial, D.L. 1996, p. 108-131.

5. Control y seguimiento de la planificación.

En el control y seguimiento de la planificación, que es la misión gestora por excelencia, las aplicaciones de las teorías del mercado a las unidades de información en general están de suma actualidad y han sido tratadas por numerosos autores²⁹. La aplicación de estas mismas técnicas a los servicios de referencia y de información bibliográfica, prestándole una esmerada y especial atención al mismo, se hace imprescindible por la necesidad del correcto funcionamiento de este servicio dentro del sistema como pieza clave del mismo. Para efectuar el control del servicio y cumplir así con el seguimiento de lo planificado, se analizan los componentes clásicos de los estudios de mercado: el producto, el precio, y la distribución en relación con el servicio de referencia

e información bibliográfica.

5.1. El producto.

La calidad del producto es el punto crítico en el éxito del servicio. En una reciente investigación se han identificado hasta 35 productos ofrecidos por los servicios de referencia de 20 bibliotecas norteamericanas del medio oeste. En estos productos están incluidos desde el acceso a los "familiares" libros como se los denomina en el citado artículo, el acceso a revistas, microformas y a las diferentes fuentes de información que pueden hacer accesibles los servicios de referencia e información bibliográfica, así como otras tareas que pueden ser mejoradas con sus propios productos, como la formación de usuarios, búsquedas y consultas a catálogos en línea y en bases de datos en CD-ROM³⁰.

También el trabajo del bibliotecario de referencia requiere estar atento a las nuevas demandas de productos bibliográficos por parte de sus usuarios, como resultado de los cambios que se producen en el mundo de la información. En estos últimos tiempos podemos citar como ejemplo de esto la elaboración de guías sobre los productos en CD-ROM que ofrece el servicio, o el repertoriar direcciones electrónicas para los usuarios de internet y mantenerlas al día.

²⁹. RAMOS SIMÓN, Luis Fernando. Administración, gestión y márketing de las unidades documentales. En *Manual de información y documentación*/ López Yepes, J. coor. Madrid: Piramide, 1996, p. 512-531.

³⁰. NORMAN, Gene O. Marketing Reference Services. *The Reference Librarian*. (New York) 1995, 49-50, p. 45-60.

5.2. El coste del servicio,

En unas jornadas celebradas en Madrid y Barcelona sobre la recuperación de los costes en servicios de información, Diana Grimwood-Jones³¹, presentaba los argumentos a favor y en contra para cobrar por los servicios ofrecidos por las unidades de información en general, en el Reino Unido. Haciendo la distinción entre el concepto inglés de la palabra "free" que en español podemos traducir con dos acepciones diferentes como libre y gratis, los servicios de información en el Reino Unido han sido tradicionalmente "libres", entendiéndose por ello la gran tradición anglosajona del libre acceso a los fondos; pero sin dejar de ser "libres" se plantea la necesidad de que comiencen a dejar de ser gratis.

En ese mismo artículo se señalan cuáles son los servicios que cuentan con alguna carga y otros son susceptibles de empezar a cobrarse, resultando en total un número elevado de servicios: - La búsqueda en bases de datos externas.

- Producción de informes.
- Préstamo interbibliotecario.
- Búsqueda en bases de datos internas.
- Fotocopias.
- Reservas.
- Devoluciones con retraso.
- Prestamos de CD, cassettes, vídeos.

Creo que sin entrar en la fácil postura de querer cobrarlo todo, como la búsqueda en base de datos internas o las reservas, sí se pueden inspeccionar otros caminos para la obtención de recursos generados por el servicio de referencia e información bibliográfica como son la elaboración de bibliografías y otros productos documentales, como los dossiers de prensa a la carta o la DSI (difusión selectiva de información).

5.3. Localización del servicio y distribución.

El área destinada a referencia e información bibliográfica en una unidad documental debe ser tratada por especialistas en la materia de edificios para bibliotecas.

³¹. GRIMWOOD-JONES, Diana. Charging for information services: Trends in the UK. *Rev. Esp. Doc. Cient.*, (Madrid) 1996, 19, 1, p. 50-58.

Entre las responsabilidades que debe gestionar el servicio de referencia y de información bibliográfica están el control, contenido y mantenimiento de la señalización de la biblioteca.

La consulta de la bibliografía especializada sobre el tema, las visitas a bibliotecas y el asesoramiento por especialistas, arquitectos, diseñadores de interiores y distribuidores de material para bibliotecas, pueden ayudarnos a convertir los más oscuros rincones en atractivas áreas de trabajo que son la mejor presentación de una biblioteca.

Además del conocido "*HELP DESK*", o mostrador de referencia y del desarrollo de las posibilidades que el mismo ofrece para el servicio y la responsabilidad de la señalización de la biblioteca, la zona de referencia puede localizar otros servicios, dependiendo de la planificación diseñada al respecto, como son:

- El préstamo interbibliotecario.
- Comunicaciones por Fax, E-Mail.
- Acceso a bases de datos en línea y CD-ROMS.
- Localización de la colección de referencia. Que puede contar entre sus fondos desde las enciclopedias y diccionarios a las colecciones estadísticas.

El responsable del servicio debe estar atento a las demandas de los usuarios y ajustar al máximo las posibilidades del servicio a las nuevas demandas que puedan surgir.

6. Control y evaluación del servicio.

La evaluación del servicio se mide analizando los resultados reales obtenidos con los que se habían planificado. En las bibliotecas de carácter público podemos diferenciar por un lado el control del presupuesto y por otro el control de la calidad del servicio.

El control de la ejecución presupuestaria de una biblioteca está sometido al control legal de la administración de la que dependa. Así planificar presupuestariamente y gestionar la ejecución de un presupuesto forman parte de un mismo objetivo: conseguir el control de los rendimientos netos de una biblioteca. Las responsabilidades de gestión en la evaluación no terminan con el control del presupuesto. El artículo de Fernandez Molina sobre la responsabilidad de los profesionales de la información en la prestación de sus servicios, adelanta la

posibilidad de responder legalmente, si como resultado de negligencia en el desarrollo de la profesión, se causan perjuicios al usuario³².

Para lo cual además de planificar los diferentes tipos de protección para el servicio, - como los seguros - el autor recomienda como la mejor medida el prestar al usuario servicios de alta calidad, lo que es más fácil de conseguir con una gestión planificada y gestionada de manera eficaz de los servicios de información.

Para la evaluación de un servicio de referencia e información bibliográfica recomendamos la aplicación de la norma ISO 2789-1991. Dicha norma está elaborada para la recogida de datos estadísticos. La recogida de datos es uno de los puntos fundamentales para poder establecer criterios de evaluación. La información obtenida del servicio, usuarios, colección personal, etc. nos ayudarán al conocimiento del servicio, delimitando sus deficiencias y contribuyendo de esta forma a su mejora.

La norma ISO 2789:1991 información y documentación, estadísticas internacionales de bibliotecas, ha sido aprobada por el Comité Europeo de Normalización CEN, como norma Europea el 7 de diciembre de 1994, convirtiéndose desde entonces en norma EN-ISO 2789: 1994. Los miembros de Comité Europeo de Normalización/ CEN están sometidos al reglamento interior CEN/CENELEC que define las condiciones por las cuales debe adoptarse sin modificación la Norma Europea como norma nacional. Dicha norma ha sido traducida por el comité técnico AEN/CTN 50 Documentación, cuya secretaría desempeña el CINDOC, dando como resultado la norma UNE-EN ISO 2789:1996,³³

En primer lugar se determina el objeto de la norma y el campo de aplicación, la norma está orientada a la comunidad bibliotecaria en general para el mantenimiento de estadísticas con vistas a ser recogidas en un plan internacional.

En segundo lugar en la norma se establecen una serie de definiciones de los términos empleados en la misma.

³². FERNANDEZ MOLINA, J.Carlos. La responsabilidad de los profesionales de la documentación en la prestación de servicios de información. *Rev. Esp. Doc. Cient.*, (Madrid) 1995, 18, 3, p. 320-331.

³³. ASOCIACION ESPAÑOLA DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION (Madrid).

Documentación: Recopilación de normas UNE. 2ª ed. Madrid: AENOR, 1997. T.2 Normas fundamentales, p. 170-176.

En tercer lugar se presenta de forma esquemática la organización de los datos estadísticos. Se recomienda que la recogida de datos sea anual, el período de tiempo debe de ser mencionado en el informe. Se definen y se establecen los parámetros para medir la colección, las tipologías documentales, los documentos a expurgarse, el uso de los diferentes servicios de la biblioteca, (como peticiones, préstamo interbibliotecario, fotocopias, etc.), los gastos (corrientes y de inversión) y el personal.

Este esquema de trabajo es general para la recogida de datos de todos los servicios de una biblioteca, pero nos es muy útil de aplicar en el servicio de referencia y de información bibliográfica por las características intrínsecas al propio servicio donde se ha de evaluar la colección de referencia, los servicios que se prestan (como las búsquedas bibliográficas), el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio y el personal que lo atiende.

La norma permite estandarizar la recogida de datos para poder así establecer comparaciones entre diferentes servicios, lo que a su vez permite extraer mayor número de conclusiones y conocer mejor los servicios en concreto y las unidades de información en general³⁴. Es sabido que cada estudio de evaluación, desde los estudios de usuarios a estudios sobre las colecciones etc, comienzan por elaborar su propio sistema en la recogida de datos. El más común suele ser la encuesta en base a cuestionarios. También es muy usado el método de la observación directa. El tiempo perdido en los preliminares del trabajo reduce mucho estos tipos de estudios. Además al no estar normalizados, los resultados no se pueden conjugar y comparar.

Los sistemas estadísticos institucionales como EUROSTAT³⁵, la oficina estadística de la Unión Europea, lo primero que elaboran es la normalización en la recogida de información, siendo además una garantía de fiabilidad para los datos obtenidos. En Bibliotecas deberíamos respetar la norma internacional elaborada para la recogida de datos en unidades de información y que tiene la virtud de ser una

³⁴. Entre los métodos de evaluación J. Gonzalez Antón cita el "autístico" método consistente en contrastar con uno mismo los resultados de una encuesta en periodos diferentes de tiempo, reconociendo dicho autor que es el más empleado en nuestras bibliotecas como método de evaluación. GONZALEZ ANTON, J. Desde la autarquía a la normalización internacional. Desde la consulta en sala al servicio de información documental. La evolución de la biblioteca Universitaria, el caso de La Laguna. En *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (9^a. 1996. Granada)*. Granada: Asociación Andaluza de Bibliotecarios: Diputación Provincial, D.L. 1996, p. 207-213.

³⁵. COMISION EUROPEA. EUROSTAT. Oficina de información: Bâtiment Jean Monnet. Rue Alcide de Gasperi, L-2920 Luxemburgo.

norma ISO y además CEN, con lo que ello significa en cuanto a la obligatoriedad de su cumplimiento. Si resulta insuficiente habrá que trabajar en su desarrollo pero partiendo de una base común ya existente.

Desde el punto de vista de la documentación como ciencia es fundamental la recogida de datos para que después se pueda analizar toda esta información tratada, eso sí de una forma sistemática y que permita su estudio científico. Como pusieron de manifiesto en las IX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía Lluís Anglada y Margarita Taladriz³⁶, con estas palabras expresadas para las Bibliotecas Universitarias y extrapolables al resto, "Hablar de las bibliotecas Universitarias españolas es enfrentarse al problema de la falta de datos. Frente a las completas y continuadas secuencias estadísticas sobre bibliotecas universitarias de los países de nuestro entorno", y citan como ejemplo de esto dos fuentes estadísticas muy importantes como son el *Annual Library Statistics* del SCONUL y el *Annuaire des bibliothèques universitaires et des grands établissements* de la Direction de la Programmation et du Développement Universitaire.

No quisiera finalizar sin destacar el esfuerzo conjunto de docentes y bibliotecarios que suponen estas jornadas de las cuales sería oportuno rescatar las recomendaciones realizadas en las diferentes ponencias y elaborar un cuadro de recomendaciones finales o conclusiones de las mismas. En la medida de lo posible he intentado poner de manifiesto la utilidad de esto último, usando para el presente trabajo algunas de las muchas referencias de las anteriores jornadas, que podían servirnos como apoyatura a lo aquí expuesto. La importancia de la labor realizada por la Asociación Andaluza de Bibliotecarios con las jornadas quedaría de esta forma reseñada y sería muy útil para todos el rescatar las conclusiones finales en un documento de trabajo como recomendaciones y como agenda de trabajo para seguir avanzando en el terreno de la información científica y técnica.

³⁶. Op. Cit. nota número 4.

CALIDAD DE ENCABEZAMIENTOS EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL ESTADO. SUS CATÁLOGOS AUTOMATIZADOS Y EL USUARIO

Felipe Zapico Alonso.

Profesor.

Facultad de Biblioteconomía y Documentación.

Universidad de Extremadura.

Avd. Jose María Alcaraz y Alenda, nº 1 (pasaje)

06071- Badajoz.

T. 924-259915

Correo electrónico: fzapalo@alcazaba.unex.es

0. Resumen.

Se estudia la calidad de los encabezamientos de los catálogos de las Bibliotecas Públicas del Estado accesibles a través de Internet.

Se comparan los ejemplos de encabezamientos de las Reglas de Catalogación con los encabezamientos de los distintos catálogos realizando un minucioso muestro caso por caso.

Finalmente, se establecen las principales inconsistencias y errores más frecuentes, haciendo un estudio de cada caso.

Palabras clave: Catalogación / Encabezamientos / Bibliotecas Públicas / Control de calidad /

1. Introducción.

El marasmo de la información digital debe de ser controlado, normalizado y ofrecido a los usuarios para que estos tengan la posibilidad de utilizarlo de una manera que satisfaga sus necesidades.

Es muy acertada la idea de poner a disposición de los usuarios la consulta de los catálogos en línea de cada vez un mayor número de bibliotecas. La calidad de dichos catálogos puede ser así contrastada y conseguir un adecuado valor añadido del producto.

Es necesario llevar a cabo estudios sobre la calidad de los registros ofrecidos en los catálogos remotos, ya que no hay posibilidad de consulta directa con el personal bibliotecario para resolver las dudas y problemas.

La calidad de estos catálogos debe ser estudiada continuamente para que ganen en consistencia, fiabilidad y adecuación a las normas nacionales e internacionales a que deben someterse.

Objetivos.

El estudio de la calidad de los encabezamientos en los catálogos de las Bibliotecas Públicas del Estado, a través de su acceso por Internet. Siempre desde el punto de vista de cualquier posible usuario.

2. Metodología.

Hemos establecido como método para controlar la calidad de los encabezamientos en los catálogos objeto de estudio, la comparación de los ejemplos que ilustran las normas establecidas en el capítulo 15 de las Reglas de Catalogación y su reflejo en el conjunto de los catálogos accesibles a través de Internet de las Bibliotecas Públicas del Estado.

Así iremos ejemplo a ejemplo, comprobando si coinciden o no con la realidad de los catálogos.

Las conclusiones finales nos llevarán a establecer unas recomendaciones acerca de la calidad, siempre necesaria, pero imprescindible en entornos remotos, en los que no hay posibilidad de comunicación humana.

El acceso a los catálogos de las Bibliotecas Públicas del Estado, es operativo desde el 14 de mayo de 1996 a través de Internet, en la siguiente dirección electrónica: <http://www.mcu.es/bpe/bpe.html>.

También son accesibles los catálogos en la base de datos CBPE de los Puntos de Información Cultural del Ministerio.

En esta página encontramos agrupadas por comunidades autónomas las distintas Bibliotecas Públicas del Estado. Puede accederse a todas las bibliotecas de una Comunidad Autónoma, a la biblioteca de una localidad o bien a todas las BPE.

En esta página de bienvenida se nos informa que los catálogos están en proceso continuo de actualización.

Para aquel que desee más información sobre los catálogos de las Bibliotecas Públicas del Estado en Internet, que vea *Correo Bibliotecario*, nº 7, junio 1996.

El muestreo.

El muestreo lo hemos realizado en tres ocasiones:

El primero se realizó durante el mes de agosto de 1996, en el que se encontraban accesibles los catálogos de las Bibliotecas Públicas del Estado de: Almería, Córdoba, Granada, Huesca, Teruel, Zaragoza, Pontevedra, Logroño, Las Palmas, Tenerife, Vitoria, Avila, Burgos, León, Salamanca, Segovia, Soria, Zamora, Castellón y Valencia.

La segunda muestra la hemos tomado en la segunda semana de julio de 1997, en esta ocasión se han añadido a las anteriores las siguientes Bibliotecas Públicas del Estado: Cádiz, Huelva, Jaén, Málaga, Sevilla, Mahón, Palma de Mallorca, Santander, Albacete, Ciudad Real, Cuenca, Toledo, Palencia, Valladolid, Gerona, Lérida, Tarragona, La Coruña, Madrid, Murcia, Alicante y Orihuela.

En marzo de 1998, para presentar la versión definitiva de nuestro estudio, hemos constatado que no se había producido la incorporación del catálogo de ninguna nueva biblioteca, con lo que confirmamos la pertinencia y exhaustividad de todos los datos aportados.

Nosotros hemos utilizado únicamente el campo de autor, para plantear las diferentes búsquedas.

Una vez rellenado el formulario se pulsa el botón "BUSCAR".

Una vez realizada la búsqueda aparece el listado de registros en formato etiquetado. Para visualizar los documentos se puede elegir entre el formato ISBD y MARC. En el resultado obtenido aparecerá siempre el perfil o las estrategias de búsqueda del usuario así como las bibliotecas donde se está realizando la búsqueda y la fecha de actualización del catálogo.

El Usuario.

Hemos elegido para realizar nuestro estudio los catálogos de las Bibliotecas Públicas del Estado por su contenido, de interés general para un gran número de usuarios, y por la facilidad de su consulta, ya que no sólo son accesibles a través de Internet, sino desde cualquier PIC.

Nuestro usuario, sin una especial formación biblioteconómica, introduce nombres de distintas formas para planificar sus búsquedas.

Muchas veces son las que se alzan contra la meticulosidad catalográfica en la "era digital", pero lo que nadie podrá decir es que no son necesarias unas normas claras e internacionales, tanto para la elección de los distintos puntos de acceso, como para la forma de los encabezamientos, sin esto las búsquedas en la red se convertirán en un piélago de inconsistencias, en una amplificación del ruido, en un caos digital.

Indicadores de control de calidad.

Utilizaremos en este punto los indicadores establecidos y adaptados por **Ortego** y **Bonal**, de los originales de **Chapman**. Nos plantean la utilización de

indicadores tanto de errores de exactitud o precisión como de indicadores de errores de consistencia.

Los errores de precisión pueden agruparse en errores gramaticales y errores mecanográficos.

Los errores de consistencia, según **Frías**, son aquellos que se deben a una incorrecta utilización de las normas y de su interpretación uniforme.

3. Estudio de casos.

Iremos comparando los ejemplos que nos ofrecen las Reglas de Catalogación y observando su reflejo en los catálogos de las Bibliotecas Públicas del Estado. Únicamente señalaremos los casos que ofrecen algún problema.

Caso 1.

15.1.2.B. a) Apellido como elemento inicial.

Guerra Junqueiro, Abilio Manuel (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Junqueiro, Abilio Manoel Guerra

Guerra Junqueiro, Abilio

Guerra Junqueiro, Abilio Manuel

Indicador de precisión: Error gramatical, **Manuel** es el aceptado y no **Manoel**.

Indicador de consistencia: En este caso nos encontramos con una excepción a la regla general, que a veces no es respetada.

Caso 2.

Fénélon, François de Salignac de La Motte (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Fénélon, François de Salignac de La Motte

Fénelon, François de Salignac de la Mothe

Indicador de precisión: Error gramatical en las Reglas de Catalogación, ya que lo correcto es **Mothe**. Otro error es la supresión del acento en la segunda e de **Fénélon**.

Caso 3.

Curie, Marie (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Curie, Marie

Curie, Madame

Madame, Curie

Indicador de consistencia: Estos dos registros no se recuperan al realizar una búsqueda correcta. Son encabezamientos incorrectos y no se ajustan en absoluto a las normas.

Caso 4.

Christie, Agatha (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Christie, Agatha

Cristie, Agatha

Indicador de precisión: Error mecanográfico, se ha omitido la letra h de Christie, lo que hace irrecuperable los registros encabezados así.

Caso 5.

Stowe, Harriet Beecher (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Stowe, Harriet Beecher

Stowe, H. Beecher

Stowe, Harriet B.

Stowe, Harriet Elizabeth (Beecher)

Indicador de consistencia: Si bien el punto de acceso **Stowe** es utilizado en todos los registros, la parte del nombre difiere notablemente, pudiendo inducir a la confusión del usuario.

Caso 6.

Linné, Carl von (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Linné, Carl von

Linneo, Carlos de

Linneo, C.

Indicador de consistencia: Error al considerar la traducción del nombre como encabezamiento correcto, cuando en realidad va en contra de las Reglas de catalogación. Realizando una búsqueda correcta no se recuperan abundantes registros encabezados en español.

Caso 7.

Gaulle, Charles de (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Gaulle, Charles de

De Gaulle, Charles

Indicador de precisión: Error al situar la preposición **De** precediendo al apellido, cuando en realidad debe ir pospuesta.

Caso 8.

Bar-Hillel, Yehosua (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Bar-Hillel, Yehosua

Bar-Hillel, Y.

Bar-Hillel, J.

Bar-Hillel, Jehoshua

Indicador de precisión: Error gramatical al elegir la Y. en vez del nombre completo. El error es más grave cuando se trata de cambiar la Y por la J, tanto en la abreviatura como en el nombre desarrollado.

Caso 9.

15.1.2.B b) Título de nobleza como elemento inicial.

Rivas, Angel de Saavedra, Duque de (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Rivas, Angel de Saavedra, Duque de

Saavedra, Angel de, Duque de Rivas

Saavedra, Angel, Duque de Rivas

Indicador de consistencia: No se utiliza el título de nobleza como elemento inicial, como señala la regla. Los registros encabezados por Saavedra no se recuperan en la búsqueda por Rivas, por lo que se pierden a la hora de la recuperación.

Caso 10.

Byron, George Gordon Byron, Baron (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Byron, George Gordon Byron, Barón

Byron, George Gordon Noel. Barón

Byron, George Gordon, Barón

Byron, George Gordon Noel, Lord

Indicador de consistencia: Si bien el punto de acceso **Byron** es común y correcto en todos los registros, la inconsistencia se destaca en la parte del nombre y en el título; la parte del nombre añade o elimina términos y en todos los casos se acentúa Barón, cuando al ser un título inglés, en este idioma (como señala el ejemplo de las Reglas de Catalogación) no se acentúa. En último lugar aparece la designación de Lord, totalmente fuera de lugar.

Caso 12.

Montesquieu, Charles de Secondant, barón de (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Montesquieu, Charles-Luis de Secondant, Barón de

Montesquieu, Charles-Louis de Secondant, baron de la Bréde et de

Montesquieu, Charles Louis de Secondant, Baron de

Montesquieu, Barón de

Montesquieu, Charles

Montesquieu

Indicador de consistencia: Nos encontramos ante un caso similar al anterior, en el que si bien se recupera exitosamente en todos los casos, la parte del nombre se encuentra de 6 maneras diferentes, hasta la completa desaparición del nombre, recuperándose únicamente por el apellido.

Caso 13.

15.1.2. B c) Nombre propio o sobrenombre como elemento inicial

Gonzalo de Berceo (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Gonzalo de Berceo

Berceo, Gonzalo de

Indicador de consistencia: Error al tomar el sobrenombre como apellido. Incluso en un mismo registro aparece correctamente encabezado **Gonzalo de Berceo**, pero tanto en el encabezamiento de materias como en la parte alfabética de la CDU aparece como **Berceo**, Gonzalo de.

Caso 14.

Luis de Granada (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Luis de Granada (O.P.)

Luis de Granada, Fray (O.P.)

Luis de Granada, Fray

Indicador de consistencia: En las Reglas de Catalogación Luis de Granada aparece sin las siglas de la orden, pero es correcta su aplicación. Lo que es totalmente incorrecto es la aparición del apelativo Fray, después del nombre.

Caso 15

Leonardo da Vinci (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Leonardo da Vinci

Vinci, Leonardo da

Indicador de consistencia: Como ya hemos visto más arriba, el sobrenombre no debe ser tomado como apellido, y nunca puede iniciar al encabezamiento (a no ser una excepción)

Caso 16.

Nebrija, Antonio (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Nebrija, Antonio de

Antonio de Nebrija

Indicador de consistencia: Precisamente nos encontramos ante una excepción y el sobrenombre se convierte en la parte del nombre que encabeza.

Caso 17.

15.1.2. B d) Encabezamientos con adiciones al nombre.

1. Soberanos

Eduardo VIII, Rey de Gran Bretaña e Irlanda del Norte (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Eduardo VIII, Rey de Gran Bretaña

Windsor, Eduardo VIII, Duque de

Eduardo VIII, Rey de Inglaterra

Indicador de consistencia: Graves errores en la forma del encabezamiento, ya que ninguno de los recuperados se ajusta a lo establecido en las Reglas de Catalogación.

Caso 18.

Federico II, Rey de Prusia (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Federico II, Rey de Prusia

Federico II de Prusia. el Grande

Federico el Grande, Rey de Prusia

Indicadores de consistencia: El sobrenombre no puede ser utilizado en el encabezamiento.

Caso 19.

Alfonso X, Rey de Castilla (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Alfonso X, Rey de Castilla

Alfonso X El Sabio, Rey de Castilla

Indicadores de consistencia: El sobrenombre no puede ser utilizado en el encabezamiento.

Caso 20.

Sofía, Reina consorte de Juan Carlos I, Rey de España (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Sofía, Reina consorte de Juan Carlos I, Rey de España

Sofía de Grecia, Reina de España

Indicadores de consistencia: No es en absoluto la forma aceptada. Existen cuatro encabezamientos de esta forma y son irrecuperables en una búsqueda correcta.

Caso 21.

2. Santos y beatos.

Antonio María Claret, Santo (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Antonio María Claret, Santo

Claret, Antonio María, Santo

Indicador de consistencia: Al encontrarnos ante un santo, el elemento inicial será el nombre seguido de los apellidos.

Caso 22.

4. Dignidades eclesiásticas.

Filoxeno, Obispo de Hierápolis (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Mabbug, Filoxeno de

Indicador de consistencia: Todos los registros están mal encabezados, ya que debe encabezarse por el nombre de pila seguido del nombre de la dignidad.

Caso 23.

7. Homónimos.

Dumas, Alexandre (1802-1870) (RC)

Dumas, Alexandre (1824-1895) (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Dumas, Alexandre (1802-1870)

Dumas, Alexandre (1824-1895)

Dumas, Alexandre

Dumas, Alexandre

Indicador de consistencia: Aparecen varios registros sin la adición de las fechas, para deshacer la homonimia.

Caso 24.

Cándido, seud. de Carlos Luis Álvarez (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Cándido, Seud. de Carlos Luis Álvarez

Cándido

Indicador de consistencia: Debe de aparecer la información de que nos encontramos ante un seudónimo, sobre todo teniendo en cuenta que el sistema no nos ofrece referencias.

Caso 25.

15. 1.2.B e) Reglas especiales para los nombres en algunas lenguas.

1. Nombres en escritura árabe.

Ibn Hazm, Ali ibn Ahmad (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Ibn Hazm, Ali b. Ahmad

Hazm de Córdoba, Ibn

Indicador de consistencia: El nombre árabe es el autorizado, y no el castellanizado, que no está admitido.

Caso 26.

2. Nombres en escritura hebrea.

Abraham ben'Ezra (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Señalar en primer lugar que introducido el nombre tal y como establecen las RC, aparece un mensaje que indica: Error de sintaxis. Debemos quitar el apóstrofo para continuar la búsqueda.

Ibn Ezra, Abraham

Ibn 'Ezra, R. Abraham

Indicador de precisión: Error gramatical al desaparecer al apóstrofo de la parte del nombre que lo lleva.

Indicador de consistencia: Los registros recuperados no están encabezados por el nombre propio como le corresponde, con lo cual no se sigue lo establecido en las Reglas de Catalogación. En una ocasión incluso aparece una R. precediendo al nombre.

Caso 27.

Bar-Zohar, Michel (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Bar-Zohar, Michel

Bar-Zohar, Michael

Indicador de precisión: Error gramatical al establecer el nombre propio como Michael en lugar del admitido Michel.

Caso 28.

4. Nombres birmanos, hindúes, indonesios y tailandeses.

Nehru, Jawarhar Lal (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Nehru, Jawarharlal

Nehru, Jawarharalal

Indicador de consistencia: Si bien se recupera perfectamente por el apellido, la parte del nombre no sigue lo dispuesto en la regla.

Caso 29.

15.2. Encabezamientos para entidades.

15.2.1. A. Forma del nombre.

Consejo Superior de Investigaciones Científicas (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Consejo Superior de Investigaciones Científicas

Consejo Superior de Investigaciones Científicas (Madrid)

CSIC

Indicadores de consistencia: El nombre debe de ir desarrollado y sin la indicación de lugar geográfico.

Caso 30.

RENFE (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

RENFE

RED NACIONAL DE LOS FERROCARRILES ESPAÑOLES

Indicador de consistencia: El nombre de la entidad debe de ir expresado con las siglas.

Caso 31.

15.2.1. B. Adiciones de nombres geográficos.

Biblioteca Nacional (España) (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Biblioteca Nacional (España)

Biblioteca Nacional

Biblioteca Nacional (Madrid)

Indicador de consistencia: En un caso el error es no establecer el ámbito de la adición de lugar geográfico. El segundo puede atribuirse, tal vez, a que sean registros no actualizados redactados de acuerdo a las anteriores Reglas de Catalogación, que si indicaban (Madrid), como lugar geográfico.

Caso 32.

Archivo Histórico Nacional (España) (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Archivo Histórico Nacional (España)

Archivo Histórico Nacional (Madrid)

Indicador de consistencia: Exactamente como el anterior, la adición de lugar geográfico ahora es (España) y antes era (Madrid).

Caso 33.

Instituto de Espiritualidad (Agustinos Recoletos) (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Agustinos Recoletos. Instituto de Espiritualidad

Indicador de consistencia: Los institutos encabezan por ellos mismos y no como entidades subordinadas.

Caso 34.

15.2.1.D Lengua.

Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos

Organización de Cooperación y Desarrollo Económico

OCDE

Organisation de Coopération et de Développement Économiques

Indicador de consistencia: Aquí ya nos encontramos con graves problemas a la hora de la recuperación, ya que OCDE y Organisation de Coopération et de

Développement Économiques, son irrecuperables en una búsqueda por la denominación correcta. No puede encabezarse por las siglas y mucho menos en francés ya que tiene forma acuñada en español.

Caso 35.

15.2.2. A. Organismos de la administración pública.

15.2.2. A a)

Cataluña. Generalidad (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Cataluña. Generalidad

Cataluña. Generalitat

Generalitat-Cataluña

Catalunya. Generalitat.

El último caso se da en una biblioteca catalano parlante, por lo que es un encabezamiento correcto y hemos planteado la búsqueda ex profeso.

Indicador de precisión: Error gramatical, no puede mezclarse la denominación en español y en catalán. Debe de ir todo en el mismo idioma.

Indicador de consistencia: Es un error el encabezamiento por Generalitat, ya que debe de ir precedido por el nombre del lugar sobre el que ejerza su jurisdicción.

Caso 36.

Universidad Nacional de Educación a Distancia (España) (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Universidad Nacional de Educación a Distancia (España)

Universidad Nacional de Educación a Distancia. España

Universidad Nacional de Educación a Distancia

Indicadores de consistencia: La ausencia del área jurisdiccional, invalida el último encabezamiento. La separación por medio de punto parece indicar que España es una entidad dependiente de Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Caso 37.

Instituto Nacional de Estadística (España) (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Instituto Nacional de Estadística (España)

Instituto Nacional de Estadística

España. Instituto Nacional de Estadística

Indicador de consistencia: En un ejemplo observamos la ausencia de área jurisdiccional. El Instituto Nacional de Estadística, al ser una excepción, no va precedido de ninguna manera del área jurisdiccional.

Caso 38.

Museo del Prado (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Museo del Prado

Museo del Prado (Madrid)

Indicador de consistencia: Al igual que en otros casos anteriores, presumimos una falta de adecuación de antiguos registros.

Caso 39.

15.2.2. B Cuerpos legislativos.

15.2.2. B.a)

España. Cortes Generales. Congreso (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

España. Cortes Generales. Congreso

España. Congreso de Diputados

Indicador de consistencia: En cuerpos legislativos con más de dos cámaras, los nombres de las entidades subordinadas irán siempre como subencabezamiento.

Caso 40.

15.2.4 C Entidades religiosas

15.2.4 C c) Órdenes y congregaciones religiosas.

Orden de Montesa (RC)

Búsqueda en los catálogos de todas las BPE:

Orden de Montesa

Orden de Santa María de Montesa

Indicador de consistencia: Siendo la misma Orden, aparece con una denominación que no es la correcta y que induce a error al usuario.

4. Conclusiones.

Cuestiones generales:

Indicadores de precisión:

* Error generalizado al escribir nombres con apóstrofo, el sistema devuelve el mensaje de "Error de sintaxis" y finaliza la búsqueda.

* La mayor parte de los errores son gramaticales, una minoría ortográficos, pero estos últimos son críticos, ya que alejan las posibilidades de recuperación efectiva de la obra deseada.

Indicadores de consistencia:

* No existen referencias de ninguna clase, no se orienta en ningún sentido, esta tal vez sea una de las deficiencias más destacables, pues la falta de referencias, dejan un catálogo inarticulado.

* Cuando no se localiza un encabezamiento, simplemente el mensaje que devuelve el sistema es "No se ha encontrado ninguna obra para la búsqueda:....; Realice una nueva consulta".

* La gran mayoría de los fallos en indicadores de consistencia, son causados por el incumplimiento de lo establecido en las Reglas de catalogación, en algunas ocasiones sólo parcialmente. En algunos casos estos errores hacen imposible la recuperación de la información, en otros casos siembran de dudas al usuario, que debe dilucidar si la búsqueda a sido exitosa o por el contrario se encuentra ante una información no pertinente.

* Otra parte de los errores se debe a la no actualización de cambios de reglas y normas.

5. Bibliografía.

Chapman, Ann. "Up to standar? a study of the quality of records in a shared cataloguing database", *Journal of Librarianship and Information Science*, 1994, 26, (4), pp. 201-210.

Frías Montoya, José Antonio. "El control de autoridades y el acceso a la información", en: *Catalogación de documentos: teoría y práctica*. Madrid: Síntesis, 1994, p. 436.

García Marco, Francisco Javier. "Los catálogos automatizados y su consulta pública", en : *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, pp. 153-179.

Ortego de Lorenzo Cáceres, Pilar; Bonal Zazo, José Luis. "Indicadores para el control de calidad de bases de datos bibliográficas españolas", en: *Jornadas*

Españolas de Documentación Automatizada (5ª.1996. Cáceres), Sistemas de información. balance de 12 años de jornadas y perspectivas de futuro. Cáceres: Universidad de Extremadura, 1996, pp. 503-512.

Reglas de catalogación, ed. refundida y rev. Madrid; Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 1995.

PROBLEMAS DE LOS NUEVOS PRODUCTOS DOCUMENTALES: LA DUPLICACIÓN DE REGISTROS EN BASES DE DATOS BIBLIOGRÁFICAS

M^a del Pilar Ortego de Lorenzo-Cáceres*

Profesora.

Facultad de Biblioteconomía y Documentación

C/ José María Alcaraz y Alenda, nº 1 (pasaje)

06071 Badajoz

Teléfono (924) 259910

Correo electrónico portego@alcazaba.unex.es

Diego Peral Pacheco

Profesor.

Universidad de Extremadura. Facultad de Biblioteconomía y Documentación

José Luis Bonal Zazo

Profesor.

Universidad de Extremadura. Facultad de Biblioteconomía y Documentación

0. Resumen

A partir del estudio de diversas experiencias de detección y corrección de registros duplicados en bases de datos bibliográficas, se presenta el concepto y tipología de registros duplicados y se analizan las principales causas que dan lugar a la duplicación: errores ortográficos y mecanográficos, aplicación errónea de códigos del formato MARC, omisión de información, errores de catalogación y diversas interpretaciones de la misma normativa. Se presentan también, de forma sistematizada y general, las principales etapas en que se debe estructurar un programa de control de registros duplicados, haciendo especial hincapié en los dos métodos generales existentes para su eliminación: el uso de cadenas de caracteres y la comparación de registros

Palabras clave: Bases de datos bibliográficas / control de registros duplicados / calidad de bases de datos /

1. Introducción

La aplicación de las nuevas tecnologías a los productos bibliográficos tradicionales ha provocado un cambio cualitativo en la metodología del trabajo técnico y en los resultados del mismo, generalmente valorados en medidas de rapidez, rentabilidad, eficacia y economía. Sin embargo, frente a esas ventajas

incuestionables, los nuevos productos bibliográficos presentan inconvenientes, nuevos también, que afectan a la recuperación de la información. Uno de esos problemas es la duplicación de registros bibliográficos. La duplicación de la información bibliográfica no es un fenómeno exclusivo de las bases de datos automatizadas. También en los ficheros bibliográficos manuales era posible encontrar asientos repetidos, sin embargo la existencia de éstos no repercutía en el trabajo técnico ni en la recuperación de la información tan negativamente como puede hacerlo en un sistema automatizado.

José Antonio Frías ha definido los dos principios que deben regir la creación de los puntos de acceso en los catálogos: unicidad y consistencia. Ambas características deben ser ampliadas y aplicadas al resto de los elementos del registro bibliográfico, de tal forma que cada documento sea descrito siempre del mismo modo y tenga, por tanto, una sola descripción bibliográfica³⁷. Frente a estas propiedades, intrínsecas al catálogo, se plantea el problema de la duplicación. O'Neill y Vizine-Goetz definen la duplicación de registros como la existencia de dos o más registros bibliográficos para representar un solo documento³⁸. También la ALA se manifiesta en este sentido, aunque usa el término entrada duplicada o entrada doble para hacer referencia a este fenómeno³⁹.

Definida así, pudiera parecer que la duplicación de registros bibliográficos es la simple repetición de la misma información en una base de datos. Tal afirmación es parcialmente cierta: los registros duplicados pueden ser de dos tipos: duplicados idénticos y duplicados similares o no idénticos. Las causas que los originan y la forma de control y corrección son también diferentes. Los duplicados idénticos son aquéllos completamente iguales. Los duplicados similares, o no idénticos, en cambio, son los que no presentan la misma información pero hacen referencia al mismo documento. Éstos son los que plantean mayores problemas de control y de eliminación.

³⁷FRÍAS, José Antonio. "El control de autoridades y el acceso a la información". En *Catalogación de documentos: teoría y práctica*. Madrid: Síntesis, D.L. 1994, p. 436

³⁸O'NEILL, Edward ; VIZINE-GOETZ, Diane. "Quality Control in Online Databases". *Annual Review of Information Science and Technology*, 1988, vol. 23, pp. 125-156

³⁹La ALA usa el término "duplicate entry" para hacer referencia también a los encabezamientos diferentes de una misma materia, con la finalidad de presentar diferentes aspectos de ésta. V. *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Díaz de Santos, 1988

2. Causas de la duplicación de registros

El origen de la duplicación de registros bibliográficos se encuentra en el uso, cada vez más extendido de dos prácticas catalográficas automatizadas: la catalogación compartida y la catalogación derivada. En ambos casos la duplicación se puede producir por dos circunstancias. En primer lugar, por la duplicación inconsciente de registros, debido a varias causas: que el software de gestión no disponga de un método apropiado de control de entrada de datos, que existan errores en los registros de la base de datos fuente, o que los datos estén expresados de forma diferente y, de este modo, no sea posible su control. En segundo lugar, se puede producir una duplicación expresa, hecha de forma intencionada por el catalogador, debido a las necesidades específicas del centro, a la interpretación de las reglas y formatos, o al cambio de normativa: reglas de catalogación, de clasificación o listas de encabezamientos de materia. Es el primer caso, la duplicación involuntaria de registros, el que aparece con más frecuencia y el que provoca mayores problemas en la recuperación.

Generalmente, todos los sistemas de gestión de catálogos automatizados disponen de un mecanismo de detección de registros que impide dar de alta un registro sin antes comprobar que éste ya existe. En el OCLC Online Union Catalog, por ejemplo, los catalogadores deben comprobar los siguientes elementos: autor, título, editor, fecha de copyrigh, fecha de impresión, edición, formato, serie, paginación o número de volúmenes, ilustrador y traductor, y sólo cuando estos elementos no coincidan con algún registro existente en la base, la persona responsable podrá crear un nuevo registro⁴⁰. Sin embargo, si ese registro ya existe, pero alguno de éstos elementos aparece de forma diferente, el sistema no detectará su existencia en la base y el catalogador probablemente introducirá un nuevo registro. Se produce así un problema de duplicación, pero no consciente o deliberada, sino inconsciente.

A partir de una muestra de duplicados del Online Union Catalog, O'Neill, Rogers y Oskins determinaron las causas que pueden provocar la existencia de múltiples formas de un mismo registro y la imposibilidad, en consecuencia, de detectarlas. Las causas fueron agrupadas en cuatro tipos: a) errores tipográficos, b) aplicación errónea de códigos de campo y de subcampo, c) omisión de información

⁴⁰ESPINOS I FERRER, Montserrat; MESTRE I VIDAL, Mercè; TORT PACUAL, Marta. "El catàleg col·lectiu de les universitats de Catalunya: control de qualitat i detecció de duplicats en la creació d'una base de dades bibliogràfica". En *Jornades Catalanes de Documentació (5ª, 1995. Barcelona): Biblioteques centres de documentació i serveis d'informació*. Barcelona: Societat Catalana de Documentació i Informació, 1995, p. 507-517

y d) inconsistencia de los campos variables⁴¹. A estos cuatro se deben añadir dos tipos más: e) los errores en la catalogación y f) las diferentes interpretaciones de las reglas de catalogación. Realmente, como señala Ann Chapman, estas seis causas de duplicación pueden ser agrupadas en tres grandes categorías⁴². La primera categoría, que la autora denomina errores de inexactitud o de precisión, está integrada por todos aquellos errores provocados por la falta de precisión de palabras o caracteres, dentro de esta categoría se incluyen los errores tipográficos señalados por O'Neill, Rogers y Oskins. La segunda categoría está formada por los errores de consistencia, se trata de errores producidos por el incumplimiento de la normativa de redacción de los registros bibliográficos; dentro de este grupo se incluyen todos los problemas provocados por la aplicación errónea de códigos de campos, la omisión de información producida por una interpretación inexacta de la normativa y los errores de catalogación, en general. La tercera categoría de errores es la que Chapman denomina de funcionalidad, no se trata de errores propiamente dichos, sino de las alteraciones del registro fuente que, en el caso de bases de datos compartidas, necesita hacer una biblioteca participante para adaptar el registro a sus necesidades (uso de la fecha de edición o de impresión dependiendo de la política del centro; incluso de nuevos campos para que funcione un determinado servicio, etc.).

2.1. Alteraciones de precisión

Los problemas de imprecisión en los registros bibliográficos son producidos por errores gramaticales y errores mecanográficos, generalmente, en la práctica, no se hace distinción entre unos y otros, sin embargo sí se debe hacer distinción entre ambos para su estudio teórico. Los errores gramaticales pueden ser de carácter ortográfico, sintáctico o semántico, mientras que los mecanográficos se producen por la permutación, omisión, repetición e inserción de caracteres o espacios en blanco⁴³. Aunque los errores de precisión son frecuentes, no siempre dificultan la recuperación de la información.

⁴¹ O'NEILL, Edward T.; ROGERS, Sally A.; OSKINS, W. Michael. "Characteristics of duplicate records in OCLC's Online Union Catalog". *Library Resources and Technical Services*. 1993, vol. 37, nº 1, p. 60

⁴² CHAPMAN, Ann. "Up to standar? A study of the quality of records in a shared cataloguing database". *Journal of librarianship and Information Science*. 1994, vol. 26, nº 4, p. 201-210

⁴³ Hemos abordado el problema de los errores gramaticales y mecanográficos en trabajos anteriores. V. ORTEGO DE LORENZO-CÁCERES, M^a del Pilar; BONAL ZAZO, José Luis. "Indicadores para el control de calidad de bases de datos bibliográficas españolas". En *Jornadas españolas de Documentación Automatizada (5ª, 1996, Cáceres): Sistemas de información: balance de 12 años y*

2.2. Aplicación errónea de códigos de campo y de subcampo

Los errores en la aplicación de códigos de campo y de subcampo, son uno de los errores menos frecuentes en las bases de datos bibliográficas. En un estudio comparativo de la calidad de las bases de datos de OCLC y de RLIN, Sheila S. Intner comprobó cómo en una muestra de 430 registros la cantidad de errores por asignación de códigos de campo y de subcampo ascendía a 178, cantidad elevada pero, en cualquier caso, inferior a los 396 errores de catalogación detectados en los mismos registros. Sin embargo, aunque el porcentaje de errores es comparativamente bajo, se trata, cualitativamente de un error importante. Como señala la misma autora, la incorrecta aplicación de los códigos de campo y subcampo repercute negativamente en dos aspectos, en primer lugar en la recuperación de la información por el usuario, ya que los campos con mayor número de errores son algunos de los usados normalmente para recuperar información, tal como ocurre con los campos de título, subtítulo y mención de responsabilidad (campo 245; y subcampos 245\$a, 245\$b y 245\$c)⁴⁴; y en segundo lugar, en la correcta gestión de catálogos en línea, debido a que otro de los campos con más errores es el campo de control⁴⁵.

2.3. Omisión de información

La omisión de información en los campos del registro bibliográfico no debe ser considerada como un error propiamente dicho, sino que se trata de un problema producido por la aplicación incorrecta de las reglas de catalogación, listas de encabezamientos de materia y CDU, o por la interpretación diferente, pero correcta, de las mismas reglas. Por esta razón esta cuestión será analizada en los apartados correspondientes.

2.4. Errores en la catalogación

Los errores de catalogación son una de las mayores causas potenciales de duplicación de registros bibliográficos. En el estudio sobre la calidad de las bases de datos de OCLC y de RLIN, Sheila S. Intner comprobó cómo los errores de

perspectivas de futuro. Cáceres: Universidad de Extremadura, Servicio de Publicaciones, ABADMEX, 1996, pp. 503-512.

⁴⁴ *Manual del formato Ibermarc para monografías: actualización realizada en 1987*. Madrid: Centro de Coordinación Bibliotecaria, 1988

⁴⁵ INTER, Sheila S. "Quality in bibliographic databases: an analysis of member-contributed cataloging in OCLC and RLIN. En *Advances in Library Administration and Organization*, JAI Press, 1989, vol. 8, p. 1-24

catalogación constituían el 50% de los errores de ambas bases de datos. De los 215 registros seleccionados de la base OCLC, 152 contenían errores de aplicación de las AACR2 y 53 contenían errores de interpretación de la Lista de Encabezamientos de Materia de la Library of Congress; con un porcentaje parecido, los 215 registros seleccionados de RLIN tenían 136 errores de las AACR2 y 55 errores de

interpretación de los encabezamientos de materia de la Library of Congress⁴⁶.

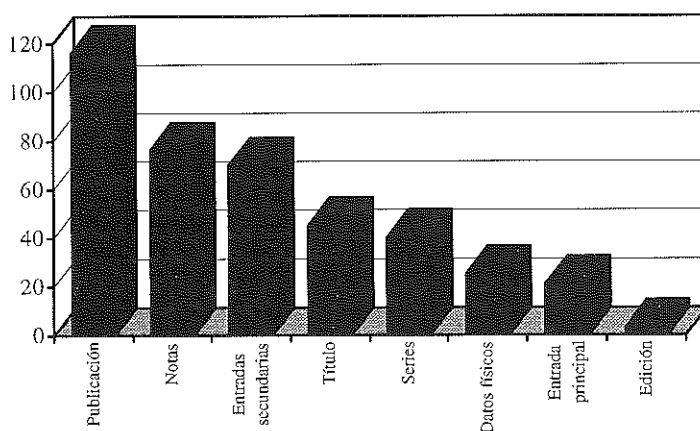


Fig. 1. Errores de catalogación en las bases de datos de OCLC y RLIN.

Fuente: INTER, Sheila. *Quality in bibliographic databases*

Los errores más frecuentes son, por este orden, los relativos a los datos de publicación, notas, registro de encabezamientos secundarios, título y serie (fig. 1). De forma general, se puede comprobar como, de los errores de catalogación detectados, los más comunes son los relativos a los datos de publicación, que es también una de las áreas que más problemas de interpretación de las reglas de catalogación plantea. Junto a los datos de publicación hay otros campos, como los de notas, serie y encabezamientos de materia que están sujetos a múltiples variaciones, debido a que la información que contienen suele ser inconsistente y variable.

⁴⁶ Idem

2.5. Interpretaciones de las reglas de catalogación

Las reglas de catalogación no son rígidas en todos los elementos, sino que, al contrario, son flexibles y en múltiples campos permiten soluciones diferentes, todas ellas válidas. Los campos en los que se puede producir este fenómeno de libre interpretación y disposición de sus elementos son los campos de autor, título y mención de responsabilidad, edición, área de publicación, serie, y tipo de material.

En el campo de autor los mayores problemas se encuentran en la elección de la forma de la entrada. Este campo es, no obstante, uno de los que teóricamente menos problemas de duplicación de registros debe producir. La mayoría de los sistemas automatizados cuentan con un fichero de autoridades, que actúa como corrector de las diferentes formas de un nombre de persona o de entidad⁴⁷. En cualquier caso, como señala Edward T. O'Neill, pese a la existencia de un sistema de autoridades, la forma del nombre del autor no es controlada completamente y se pueden plantear dos problemas. En primer lugar, que las variantes de un mismo nombre, encabezamientos alternativos sean consideradas como nombres de autores diferentes, dando lugar así a varias entradas de autoridad⁴⁸. El segundo problema es el caso contrario: que nombres de autores distintos sean tratados como variantes del nombre de un mismo autor, y en lugar de ser creadas múltiples entradas de autoridad, se elija un nombre como válido y los demás sean tratados como entradas de referencia⁴⁹. De estos dos casos es el primero el que da lugar a la duplicación de registros⁵⁰.

Dentro del área de título y mención de responsabilidad las causas de la duplicación son las diferentes formas de registro del título de la publicación y de la mención de responsabilidad. En el análisis del catálogo colectivo de la OCLC, O'Neill, Rogers y Oskins verificaron como el 20% de los registros duplicados

⁴⁷ FRÍAS, José Antonio. "El control de autoridades y el acceso a la información, op. cit.

⁴⁸ *Directrices para las Entradas de Autoridad y Referencia*. Madrid: ANABAD; ARCO, 1993

⁴⁹ O'NEILL, Edward T. "Database Quality Control". *Annual Review of OCLC Research*. 1991-1992, p.2-11

⁵⁰ El procedimiento de control de autoridades de nombres de autores personales en el Online Union Catalog se hace de forma automatizada. El proceso se desarrolla en dos fases, en primer lugar se procede a la detección de las formas variantes de un nombre asociado con un autor, mediante la identificación de conjuntos de registros duplicados. Una vez identificados los conjuntos duplicados, el segundo paso consiste en el establecimiento del registro preferente. O'NEILL, Edward T. Database Quality Control...op. cit.

detectados tenían diferencias en el título. De éstos, el 40% eran títulos abreviados, un 30% contenía errores tipográficos y el 30% restante contenía variantes de diferente tipo⁵¹. Por lo que respecta a la mención de responsabilidad, el problema más común es la omisión de la mención de responsabilidad o de datos finales de la misma.⁵²

Las dificultades para diferenciar entre impresiones y ediciones es otra de las causas de duplicación. En ocasiones es la propia fuente de información la que refleja, de forma confusa, los datos de edición, impresión, reimpresión y reedición, considerando indistintamente unas y otras. Sin embargo, aun cuando la información aparezca recogida de forma correcta en la fuente, puede ser registrada en la descripción bibliográfica de diferentes maneras, dependiendo de si se opta por elegir como elemento de información la edición o la reimpresión. Como señala Matilde Medina, la información relativa a la edición no sólo afecta al área 2, sino también al área 4 y al área 7, debido a que, dependiendo de la información registrada en el área 2 variará la información del área de publicación al indicar la fecha de publicación, y también variará el área de notas⁵³

Los nombres de editores están sujetos a las mismas variaciones que los nombres de la mención de responsabilidad, con la diferencia de que mientras para éstos debe existir un fichero de autoridades que contribuya a su normalización, para aquéllos no está prevista la creación de tal fichero⁵⁴, por esta razón es posible encontrar nombres de un mismo editor más o menos desarrollados. Esta circunstancia se complica con la necesidad de eliminar aquellas palabras o expresiones que indican la función de editor, palabras o expresiones del tipo de "editado por" "edita" "...editor", que no siempre son eliminadas y que pueden, por tanto, provocar problemas de duplicación. Junto a la cuestión de las variantes del nombre, otro problema es la existencia de diferentes editores y diferentes lugares de publicación. Las AACR2 recomiendan que si hay dos lugares se indique el lugar del centro catalogador. En España, también las Reglas de Catalogación recomiendan este uso⁵⁵. Como ya apuntamos más arriba, el tercer elemento del área, la fecha de

⁵¹ O'NEILL, Edward T.; ROGERS, Sally A.; OSKINS, W. Michael. "Characteristics of duplicate records in OCLC's Online Union Catalog" ...op. cit.

⁵² Idem,

⁵³ MEDINA ENCINA, Matilde. Los problemas de las identificaciones de edición en las descripciones documentales de monografías. *Revista General de Información y Documentación*. 1994, vol. 4, n.º. 1, p. 127

⁵⁴ O'NEILL, Edward T.; ROGERS, Sally A.; OSKINS, W. Michael. "Characteristics of duplicate records in OCLC's Online Union Catalog" ...op. cit.

⁵⁵ *Reglas de Catalogación*. Ed. ref y rev. Madrid: Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 1995

publicación, también puede variar, dependiendo de la información incluida en el área de edición.

Por lo que respecta a las series, la falta de normalización en la presentación de los elementos en la publicación fuente y la omisión de información son las dos causas más importantes de duplicación de registros. Sin embargo, estos problemas, comunes a los elementos de otras áreas, no son los más destacables en el caso de la serie, como señalan O'Neill, Rogers y Oskins, la existencia en el formato MARC de diferentes campos en los que la información puede ser registrada es más problemático.

3. El control de duplicados

Hay varias razones que justifican la necesidad de controlar la proliferación de registros duplicados en las bases de datos. La primera es la satisfacción de los usuarios, la existencia de registros duplicados no sólo causará desconfianza y mala imagen en el usuario, sino que, sobre todo, aumentará su trabajo de análisis y selección de la bibliografía. Junto al usuario, el otro gran perjudicado es el catalogador, quien en lugar de encontrar una herramienta que facilite su trabajo, se encontrará con un obstáculo para el desarrollo del mismo.

El control de registros duplicados pasa por un proceso doble, de identificación, en primer lugar, y posterior eliminación. Stephen R. Toney ha establecido los criterios a seguir para desarrollar un programa de control de duplicados en bases de datos bibliográficas. Estos son:

- Fijar el objetivo del proyecto
- Establecer quien determina qué registros son duplicados: el programa o el personal
- Definir el algoritmo de comparación
- Seleccionar los campos bibliográficos para la comparación
- Establecer las claves de comparación
- Determinar qué se considera registro duplicado
- Decidir qué hacer una vez identificados los duplicados
- Probar el programa a fin de mejorar los resultados⁵⁶

⁵⁶ TONEY, Stephen R. "Cleanup and deduplication of an International Bibliographic Database" *Information Technology and Libraries*. 1992, vol. 11, p. 21-23. Cit. por ESPINÓS I FERRER, Montserrat; MESTRE I VIDAL, Mercè; TORT PACUAL, Marta. "El catàleg col·lectiu de les universitats de Catalunya:

Estos 8 criterios, sin embargo se pueden reducir a tres etapas, que, en orden cronológico, se desarrollan del siguiente modo:

- 1 establecimiento de los objetivos del proyecto
- 2 desarrollo del sistema de control
- 3 evaluación del sistema

1ª Etapa: establecimiento de los objetivos del proyecto.

La finalidad de esta primera etapa es definir los objetivos que se pretenden lograr con el programa de control de registros duplicados, para ello, es necesario cumplir las siguientes funciones:

Decidir si se va a hacer un control de duplicados idénticos o si, por el contrario, se procederá también al control de duplicados similares.

En el segundo caso, es decir si se procede al control de duplicados similares, establecer de forma precisa qué tipo de registros serán considerados registros duplicados, haciendo especial hincapié en aquéllos casos que presentan problemas de interpretación catalográfica como, por ejemplo, la descripción de varios volúmenes y las reimpresiones⁵⁷.

Determinar cuál será la función del programa: detectar los registros duplicados y corregirlos de forma automatizada o, simplemente, controlar la existencia de registros duplicados de cara a su posterior eliminación de forma manual. Caben también opciones mixtas. Para la eliminación de registros duplicados del catálogo colectivo de las Universidades de Cataluña, por ejemplo, se ha optado por un sistema que elimina la mayor parte de los registros duplicados, pero que, sin embargo, deja los duplicados dudosos para que sean revisados por el personal catalogador⁵⁸.

2ª Etapa: desarrollo del sistema de control

Una vez establecidos de forma precisa los objetivos del proyecto de control de registros duplicados, la segunda etapa debe consistir en el diseño del programa de control, para lo cual es conveniente desarrollar las siguientes actividades:

control de qualitat i detecció de duplicats en la creació d'una base de dades bibliogràica". Op. cit.

⁵⁷ ESPINOS I FERRER, Montserrat; MESTRE I VIDAL, Mercè; TORT PACUAL, Marta. "La creació del Catàleg Col·lectiu de les universitats de Catalunya: els treballs tècnics preparatoris" *Item*, 1995, núm. 17, p. 38-58

⁵⁸ Idem

Determinar el sistema de detección de duplicados a emplear. Todos los sistemas se basan en el mismo principio: la comparación de registros bibliográficos con el fin de detectar aquellos que son iguales en el caso de los duplicados idénticos, o aquellos que no son exactamente iguales, cuando se trata de duplicados similares. En cualquier caso, un proceso de comparación de registros es excesivamente largo, ya que el número de comparaciones ascendería a la mitad del cuadrado del número de registros a controlar menos el número real de registros ($n^2-n / 2$). Por esta razón todos los procedimientos existentes coinciden en la simplificación del proceso. Los mecanismos que existen para el control de duplicados son dos. El primero consiste en la construcción de claves con grupos de caracteres, que pueden haber sido extraídos de los propios registros o no, y que son comparados con los registros bibliográficos, a fin de establecer en cuáles de ellos se repiten las mismas cadenas de caracteres. El segundo método es más preciso, se trata de una comparación real de los registros bibliográficos. Como señala Yves Desrichard, los dos sistemas pueden ser combinados, de tal forma que se pueden usar claves de caracteres con la finalidad de aislar un conjunto de registros y posteriormente usar algoritmos más complejos para comparar el contenido de los registros⁵⁹. Este es el sistema usado para el control de duplicados del OCLC Online Union Catalog⁶⁰, y el que también se ha empleado en el control de registros de Catálogo Colectivo de las Universidades Catalanas⁶¹

Elección de los campos a comparar. Dado que es imposible comparar absolutamente todos los campos, es conveniente, para facilitar el control de los duplicados, limitar el análisis en un número determinado de campos. De una forma precisa Toney ha establecido las tres características que deben cumplir estos campos para conseguir un análisis fiable: 1) frecuencia, es decir, deben ser campos comunes al mayor número posible de registros; 2) consistencia, o lo que es lo mismo, la información recogida debe ser precisa, objetiva y uniforme; y 3) simplicidad, los datos deben ser lo más breves posible⁶². Yves Desrichard apunta, de forma general, los campos sobre los que las grandes redes de catalogación norteamericanas OCLC, RLIN y WLN, centran su actuación: el encabezamiento principal, independientemente de que sea un nombre de persona,

⁵⁹ DESRICHARD, Yves. Le dédoublement des banques de données bibliographiques: un état de l'art. *Documentaliste-Sciences de l'information*. 1997, vol. 34, n° 2

⁶⁰ O'NEILL, Edward T. "Database Quality Control", op. cit.

⁶¹ ESPINÓS I FERRER, Montserrat; MESTRE I VIDAL, Mercè; TORT PACUAL, Marta. "La creació del Catàleg Col·lectiu de les universitats de Catalunya: els treballs tècnics preparatoris". *Item*, 1995, núm. 17, p. 38-58

⁶² TONEY, Stephen R. "Cleanup and deduplication of an International Bibliographic Database" *Information Technology and Libraries*, op. cit.

de entidad o un título uniforme; el título; la fecha de edición o de publicación; el nombre del editor; la mención de edición y la paginación⁶³. En España, el Catálogo Colectivo de las Universidades Catalanas toma, como campos de comparación: la fecha de publicación, números normalizados, designación de la clase de material, nivel bibliográfico, título, número del volumen y autor principal⁶⁴.

Eliminación de variaciones menores. Como paso previo para proceder a la aplicación de los algoritmos de comparación es preciso unificar la información de los registros y eliminar los caracteres que pueden dificultar el proceso. Dependiendo del tipo de campo este control se aplicará para conseguir:

la capitalización de todas las letras

la supresión de todos los signos diacríticos

el reemplazo de todos los signos de puntuación por espacios en blanco

la sustitución de espacios en blanco múltiples por espacios en blanco únicos

Aplicación. Dependiendo de los objetivos planteados, los resultados de la aplicación del procedimiento de control pueden ser diferentes, pueden consistir en la simple detección y presentación de los registros duplicados o pueden llegar, además, a la corrección y eliminación de los mismos. Como ya apuntamos, es común la existencia de sistemas mixtos, que corrijan los casos claros de duplicación, pero no los dudosos.

3ª Etapa: evaluación

La tercera etapa, coincide con la octava señalada por Toney, es la de evaluación y mejora del programa

4. Conclusión

El problema de la duplicación de registros bibliográficos ha sido abordado, generalmente, desde el punto de vista práctico. Efectivamente, son numerosas las experiencias concretas de detección y control de duplicados en diferentes catálogos

⁶³ DESRICHARD, Yves. Le dédoublement des banques de données bibliographiques..., op. cit.

⁶⁴ ESPINÓS I FERRER, Montserrat; MESTRE I VIDAL, Mercè; TORT PACUAL, Marta. "La creació del Catàleg Col·lectiu de les universitats de Catalunya: els treballs tècnics preparatoris...", op. cit.

colectivos, tanto nacionales como, sobre todo, extranjeros. Todos estos trabajos son aportaciones puntuales al tema, sin embargo no hay un estudio global, que analice en profundidad y de forma detallada las causas de la duplicación de registros, la incidencia de la duplicación en la recuperación de la información y los sistemas más apropiados para su control.

Ponencia
El factor profesional en el futuro de las bibliotecas

EL FACTOR PROFESIONAL EN EL FUTURO DE LAS BIBLIOTECAS

José Antonio Frías

Universidad de Salamanca

Facultad de Traducción y Documentación

E-mail: frias@gugu.usal.es

0. Introducción.

Uno de los ponentes de la anterior edición de estas *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* comenzaba su exposición planteando las siguientes cuestiones: ¿cómo será el bibliotecario del siglo XXI? ¿se trata de un nuevo enigma histórico? (López Yepes, 1996, p. 277). Es, probablemente, uno de los interrogantes más repetidos en las jornadas y encuentros profesionales de los últimos años. Cuestiones como las responsabilidades profesionales, formación, evolución, requerimientos de los bibliotecarios y documentalistas ante la introducción de las nuevas tecnologías en las bibliotecas (más reciente es hablar de *biblioteca virtual*) son recurrentes en cualquier foro de debate profesional que se precie. El lema de estas jornadas (*¿Biblioteca real frente a biblioteca virtual?*) y el hecho de que contemplen otra ponencia dedicada específicamente a la influencia de las nuevas tecnologías en los recursos humanos de las bibliotecas creo que autorizan mi decisión de enfocar la presente ponencia desde el punto de vista del profesionalismo bibliotecario, intentando definir los elementos que han compuesto tradicionalmente la profesión, advirtiendo a la vez los elementos que van desapareciendo de ella, o al menos se va transformando.

1. El profesionalismo y la definición del bibliotecario: evolución de las funciones, evolución de la profesión.

Como han señalado Martín-Moreno y De Miguel (1982, p. 10), "se puede poner en duda cualquier cosa que se haya dicho sobre las profesiones excepto una, que están ahí, y lo están de una manera formidable, como pétreos baluartes del orden social, de la ciudadela del poder". El desarrollo de las profesiones es una de las características fundamentales del siglo XX. Los avances en el conocimiento y la creciente complejidad de la sociedad occidental favorecen el desarrollo de las profesiones clásicas y la profesionalización de la sociedad. Un número cada vez mayor de parcelas de la vida social e individual se están convirtiendo en campos de conocimiento y de ejercicio de un creciente número de expertos profesionales. La sociedad postindustrial actual, en la que destaca el enorme peso del sector servicios frente al sector industrial, se puede definir ya como una sociedad de profesiones. El

desarrollo de las profesiones pone sobre el tapete los cambios en la estructura de clases (y el desarrollo de una nueva clase media) y los cambios en el mercado de trabajo (con una drástica reducción de la clase trabajadora clásica y un gran aumento de las ocupaciones de servicios) (Rodríguez y Guillén, 1992, p. 10).

Una profesión describe un conjunto de técnicas, un saber y unas actitudes comunes a un grupo determinado. En este sentido, los bibliotecarios ejercemos una profesión de servicios (Roberts, 1994, p. 35). La biblioteconomía es un conjunto compuesto de conocimientos, de competencias y de prácticas que, en su mayor parte, son útiles dentro de otros dominios profesionales (Line, 1998, p. 48). Los objetivos tradicionales de la profesión bibliotecaria han sido concebidos y aceptados, *grosso modo*, en la mayor parte de las culturas. Se podría formular la concepción tradicional de las tareas de la profesión como: la preservación del patrimonio, la organización y la transmisión del saber contenido en los documentos, con el objetivo de apoyar la educación, la cultura y el progreso económico de la sociedad.

Carrión Gútiérrez (1981, p. 569) ha señalado que considerar que la del bibliotecario es una profesión quiere decir que:

- (1) Desde el punto de vista teórico, se trata de una ocupación basada en un cuerpo doctrinal con disciplinas que confieren sentido y eficacia a las técnicas utilizadas y que, consiguientemente, su ejercicio exige una preparación intelectual previa.
- (2) Desde el punto de vista laboral, el bibliotecario no es ni un funcionario ni una persona de oficio (manual o comercial) cuya preparación y perfeccionamiento puede confiarse totalmente al aprendizaje práctico.
- (3) Desde el punto de vista social, el reconocimiento de un estatus o situación determinada, que, naturalmente, suele reflejarse de la manera más prosaica en las remuneraciones salariales.

A pesar de que las profesiones tienen en la mayoría de los casos un origen medieval, los primeros intentos de estudiarlas de forma sistemática han tenido lugar en este siglo. Hay que advertir, no obstante, que los estudios empíricos sobre las profesiones (incluyendo la bibliotecaria) realizados en España se distinguen por lo que podríamos llamar *dentrismo* (el *insiderism* al que se refiere R. K. Merton). En otras palabras, son estudios del respectivo gremio o con fondos de éste. Este tipo de estudios conllevan una serie de consecuencias (Martín-Moreno y De Miguel, 1982, p. 11): el tono reivindicativo de sus conclusiones, el carácter práctico de sus enfoques, la ausencia de comparaciones con otras realidades paralelas, la falta de referencias teóricas, el

consiguiente descriptivismo, las enormes lagunas en toda una gama de profesiones más resistentes a la observación, etc.⁶⁵

Aunque el *dentrismo* presenta la ventaja de que contribuye, con el conocimiento de primera (e interesada) mano a un análisis posterior más despegado en el que estos trabajos iniciales constituyen valiosos documentos, el hecho de escribir desde dentro de una profesión lleva a confundir los planos del ser y del deber ser. En una encuesta *dentrista* presentada por Prins y De Gier (1992), señalan que ninguna otra profesión ha prestado más interés durante tanto tiempo a la propia imagen⁶⁶, aunque ésta no es muy elevada: la gente no sabe en qué consiste el trabajo del bibliotecario (que ha estado dedicado a los trabajos técnicos, sin contacto alguno con los usuarios) y no lo distinguen sustancialmente del de los otros empleados de la biblioteca (que son quienes tienen contacto con el público)⁶⁷.

Si compartimos con Carrión Gútez (1987, p. 513) la sencilla definición de que ser bibliotecario "consiste en ejercer una actividad encaminada a que una biblioteca sea una biblioteca", hay que convenir que la evolución del concepto y de la función de ésta ha arrastrado consigo los de la evolución del bibliotecario. Esto ha provocado un desarrollo histórico del concepto desde el de bibliotecario-conservador hasta la persona inmersa en los problemas de la transmisión del conocimiento, pasando por el misionero

⁶⁵ Uno de los escasos estudios sociológicos de la profesión bibliotecaria "no *dentrista*" y cuyos resultados siguen constituyendo una fuente de información muy interesante, es el realizado en Francia por Bernadette Seibel (1988), quien analizó la diversidad interna y la unidad de la profesión bibliotecaria, estudiando los efectos combinados del origen social, del reclutamiento y de las condiciones de ejercicio de la profesión sobre sus representaciones y sobre la forma de ejercerla. A lo largo de la ponencia haremos algunas referencias a esta investigación.

⁶⁶ Harris (1992, p. 3) ha relacionado esta preocupación por las cuestiones de la imagen y del estatus con la falta de convencimiento de los bibliotecarios de que su ocupación -igual que ocurre con la enfermería, el trabajo social y otras tareas predominantemente femeninas- constituya una profesión "verdadera".

⁶⁷ En un estudio reciente sobre el prestigio de las profesiones en España, Carabaña Morales y Gómez Bueno (1996) otorgan a los bibliotecarios, archiveros y conservadores de museos una puntuación de 178,04, situándose solamente por debajo (en su grupo profesional) de los historiadores y los publicitarios (con estudio propio con empleados) (190,55). Se trata de una consideración muy alta si tenemos en cuenta la obtenida por los sociólogos y antropólogos (177,83), filólogos e intérpretes (169,82), psicólogos (165,96), técnicos de publicidad (154,88), traductores (151,36), etc.

de la cultura (movimientos progresistas del siglo XIX) y por el intermediario de referencia de la primera mitad del siglo XX.

Los sistemas bibliotecarios actuales son un ejemplo clásico de cómo se origina y desarrolla una nueva institución cultural en el seno de una civilización. Indudablemente había colecciones de libros en las denominadas "bibliotecas" de la Antigüedad o el Renacimiento, pero la biblioteca, tal como la concebimos en la actualidad, era algo inexistente. De ahí que no se pueda hablar de una profesión bibliotecaria estructurada como tal hasta el siglo XIX, aunque la existencia de bibliotecas indudablemente haya tenido como consecuencia la existencia de bibliotecarios desde la Antigüedad (Butler, 1951, p. 24).

Siguiendo la cronología establecida por Fondin (1987) al estudiar la evolución del papel y de las funciones de bibliotecario y documentalista en Francia, podríamos distinguir los siguientes períodos:

1.1. El bibliotecario de los orígenes a 1850.

Se sabe muy poco de la organización de las bibliotecas y de su personal en la Antigüedad. Todo hace suponer que cada biblioteca estaba bajo la responsabilidad de un hombre de letras -a la imagen del poeta griego Calímaco, bibliotecario de Alejandría- encargado de clasificar y de recuperar los documentos depositados allí cuando eran demandados.

En la Roma imperial, los documentos que han llegado hasta nosotros nos indican que las bibliotecas estaban consideradas como un servicio público y gestionadas por personal del Estado, y a su cabeza había, al menos desde el II siglo de nuestra era, el "procurador de las bibliotecas", una especie de director general.

Ocho o diez siglos más tarde, en los monasterios occidentales, la función de los bibliotecarios era desempeñada por un miembro del clero regular. Este tenía esencialmente el papel de elaborar el inventario de la pequeña colección de "libros" (los "codex") y de registrar los préstamos.

Con el tiempo, las colecciones de las bibliotecas fueron creciendo en número de volúmenes y diversificándose en cuanto a su contenido. El papel del bibliotecario evolucionó en consecuencia. Se le exigía a menudo un conocimiento enciclopédico para recuperar los documentos útiles y sobre todo para aconsejar a los lectores. Debía poner en orden todos los conocimientos y, a partir de esta construcción, clasificar los libros. Se recurría con frecuencia a la propia memoria pero, desde el siglo XVII, muchos utilizan los catálogos establecidos de acuerdo a un orden sistemático. Carrión Gúticz (1987, p. 541) denomina a este período "época del *bibliotecario erudito* o estudioso", ya que se trata de un bibliotecario conocedor de lenguas clásicas y/o semíticas, docto en

historia y a menudo en ciencias del espíritu, al servicio generalmente de un señor privado, aunque la biblioteca pueda ser de servicio público⁶⁸.

A comienzos del siglo XIX la situación no cambia. En Francia, tras la Revolución y la consiguiente confiscación de numerosos fondos a la nobleza y a la Iglesia, se necesitó personal para organizar e inventariar todos los libros. Pero la cualidad esencial para ser bibliotecario era siempre la de hombre de letras ya que el papel que desempeñaba era más el de un consejero que el de un especialista de la gestión de una colección de libros (Fondin, 1987, p. 118). En España se produjo una situación parecida a consecuencia de la Guerra de la Independencia y las leyes desamortizadoras que sacaron "al aire" una inmensa cantidad de fondos bibliográficos valiosos. Carrión Gútiérrez (1987, p. 42) ha denominado a este período pre-profesional "época del *bibliotecario romántico o del conservador*". El bibliotecario es sobre todo un buen conocedor de la historia de la literatura y un bibliógrafo capaz de discernir los últimos secretos de un documento.

1.2. 1850-1900: el comienzo del profesionalismo.

Es en la segunda mitad del siglo XIX cuando se hace una llamada a los especialistas para dirigir las bibliotecas. Durante este período se asiste a dos importantes acontecimientos en los países anglosajones: se constituyeron las primeras asociaciones profesionales, una de cuyas funciones era la de asegurar la formación profesional de sus miembros. En 1876 se fundó la American Library Association en Estados Unidos y un año más tarde se fundó la Library Association en Gran Bretaña. Se creó también la primera escuela profesional de bibliotecarias por Melvil Dewey en 1887 en Columbia (Estados Unidos).

En España, la famosa Ley Moyano de 1857 afirmaba en su artículo 166 la necesidad de un Cuerpo Facultativo de Archiveros y Bibliotecarios que, como sabemos, fue creado al año siguiente como Cuerpo de Archiveros y Bibliotecarios con tres categorías: archiveros y bibliotecarios, oficiales y ayudantes. Una serie de decretos posteriores fijaron los sueldos y las plantillas e incorporaron las bibliotecas universitarias al reciente Cuerpo. En el aspecto representativo existió desde 1858 una Junta Superior Directiva de Archivos y Bibliotecas del Reino, que pasaría a llamarse en 1867 Junta Consultiva y cambió su denominación en 1875 a Junta Facultativa de Archivos, Bibliotecas y Museos. En 1856 había nacido la Escuela de Diplomática, que sirvió para la formación de paleógrafos que se llamaron pronto "archiveros-bibliotecarios" y encontraron su salida profesional en el Cuerpo Facultativo.

⁶⁸ Hugo Blotius, bibliotecario de la Hofbibliothek de Viena en el siglo XVI, definió su profesión diciendo que un bibliotecario debería saber idiomas y ser diligente y callado, añadiendo como recordatorio al Emperador que "si no es de sangre noble debería concedérsele un título para mejorar la dignidad de su oficio" (MacLeish, 1940, p. 13).

Si añadimos a esto la creación en 1883 la Sociedad de Archiveros, Bibliotecarios y Anticuarios, podemos hablar ya de profesionalismo bibliotecario refiriéndonos no solamente a un tronco común de técnicas profesionales sino también a una doctrina, la de la unidad del servicio de las bibliotecas y de sus funciones, independientemente de los usuarios a quienes sirven. Se trataba de una doctrina, bien es cierto, eminentemente conservadora y, además, ejercida por antonomasia en el seno de un Cuerpo determinado. Este doble fenómeno no favorecía en exceso esta profesionalización incipiente: pesaba demasiado en los bibliotecarios su condición de funcionarios y, por otro lado, el predominio del bibliotecario erudito se ponía de manifiesto en la tendencia de los miembros del Cuerpo Facultativo "a poner el ideal de su vida en terminar en una cátedra" (Carrión Gútez, 1981, p. 569).

1.3. 1900-1945: la época del bibliotecario pedagogo.

Los autores de los decretos revolucionarios en Francia habían manifestado una concepción generosa del papel de las bibliotecas. Deseaban abrir éstas con el fin de que todas las personas pudiesen acceder a los conocimientos por la lectura. Desgraciadamente, el siglo XIX olvidó estas ideas en gran parte y, a final de siglo, las bibliotecas de tipo tradicional -nacionales, municipales o universitarias- estaban esclerotizadas en la conservación de sus fondos antiguos. El público estaba todavía restringido, la biblioteca era algo lejano y cerrado y el personal estaba mal formado.

A comienzos del siglo XX algunas personas van a oponer al culto a la "conservación" de los fondos depositados en la biblioteca la noción de "servicio público" con sus corolarios de "explotación" y de "comunicación" de los recursos, para la educación, la cultura o la ciencia. No desesperaban de ver triunfar esta otra concepción de la biblioteca que se estaba diseñando poco a poco en el continente americano y que había reflejado el propio Melvil Dewey (1876, p. 23) en el primer número de *Library Journal*:

"Hubo un tiempo en que la biblioteca parecía sobre todo un museo, donde el bibliotecario era una rata de biblioteca, donde los visitantes contemplaban con curiosidad los libros viejos y los manuscritos. Ha llegado el tiempo en que la biblioteca sea una escuela, el bibliotecario un educador en el sentido más elevado del término y el visitante un lector entre los libros igual que un obrero entre sus herramientas. ¿Habrá alguien capaz de negar a esta biblioteconomía el título de profesión?"

Estas ideas, no sin reticencias y oposición, fueron hallando eco en minorías activas en Europa que impulsaron una reflexión sobre la democratización de la cultura y sobre las bibliotecas como servicio público. En Francia comenzaron a funcionar algunas bibliotecas de libre acceso, gratuitas, con obras modernas y servicio de préstamo amplio y simplificado, que basaban sus principios en la cooperación y la apertura al exterior (Pallier, 1994, p. 50). En España se crearon las bibliotecas populares en Madrid a partir de 1911, extendiéndose en 1916 hacia aquellas provincias cuya capital, por haber sido cabeza de distrito universitario, carecía de biblioteca pública. En

1915 comenzó el movimiento de las bibliotecas populares de Cataluña. Su importancia radical, como señala Carrión Gútez (1987, p. 542-543) en que por primera vez se admite la función pedagógica del bibliotecario. Las bibliotecas populares madrileñas fueron encomendadas a miembros del Cuerpo Facultativo mientras que las catalanas lo fueron a las bibliotecarias que se estaban formando en la Escuela de Barcelona.

Esta nueva visión de los bibliotecarios desligados de los aspectos eruditos, por otro lado, favoreció la impresión de que la profesión había perdido contenido intelectual y su ejercicio podía ser llevado a cabo por simples aficionados. La consecuencia fue una disminución de la consideración social del bibliotecario. En este aspecto influyó la feminización de la profesión⁶⁹, manifiesta en España por la exclusividad femenina de la Escuela de Bibliotecarias de Barcelona y por el predominio femenino en los cuerpos del Estado, cuando la mujer tuvo por fin acceso a los estudios universitarios. La pretendida identificación de los "valores femeninos tradicionales" con algunas ocupaciones consideradas durante mucho tiempo como semiprofesiones (enfermeras, maestras, servicio doméstico, etc.) que, como la catalogación, eran consideradas rutinarias y monótonas, permitió, por otro lado, pagar salarios más bajos en las bibliotecas.

Esta imagen progresista del bibliotecario como profesional con capacidad de educador social no llegó a ser, de todas formas, imperante en la profesión. A pesar de los esfuerzos desarrollados, los bibliotecarios parecían ser quienes aparecían tradicionalmente apegados a una concepción "biblioteca-museo del libro-conservación-erudición" y, desgraciadamente, la suerte que les reservaban las autoridades públicas o privadas no les permitía plantearse una evolución rápida. En España esta realidad se manifestaba en la excesiva identificación de la profesión con el Cuerpo Facultativo y los aspectos más nuevos de la profesión "fueron siendo encomendados a los llamados *documentalistas* (Carrión Gútez, 1987, p. 543)⁷⁰, quienes se convirtieron en los defensores de la biblioteca al público y sus necesidades (educación-conocimiento-evasión).

Este fenómeno se aceleró tras la Primera Guerra Mundial, cuando se asistió al desarrollo de una investigación científica cada vez más organizada y a la aparición de necesidades informativas más numerosas y más precisas en los investigadores. Para

⁶⁹ De Garrison defiende que la feminización de la profesión se produce a partir de 1878. De hecho, la proporción de mujeres en la biblioteconomía ascendió del 20% en 1870 al 75% en 1900, llegando al 78% en 1910 y casi al 90% en 1920 (López-Huertas Pérez y Torres Ramírez, 1990, p. 983).

⁷⁰ No vamos a mencionar, por repetida, la historia de Otlet, Lafontaine y el Instituto Internacional de Bibliografía. Sí es interesante señalar, no obstante, que la palabra *documentación* fue utilizada por primera vez, de forma oficial, en 1920 en el folleto de una asociación holandesa (Fondin, 1987, p. 119).

responder a esta nueva demanda, que emanaba generalmente de pequeñas comunidades particulares, aparecieron, al lado de las bibliotecas tradicionales de colecciones enciclopédicas, estructuras más especializadas en cuanto a sus fondos y más próximas a las preocupaciones de los usuarios.

La eficacia, la rapidez, la actualidad se convirtieron en las características fundamentales y obligaron en ocasiones a no seguir las reglas un poco rígidas de la biblioteconomía tradicional. Este movimiento provocó el desarrollo de las "bibliotecas especializadas", provenientes del siglo XIX, y el nacimiento de los servicios de referencia y los centros de documentación en los sectores como la administración, la economía o la investigación.

Algunos bibliotecarios se sintieron afectados directamente por esta evolución. En el interior mismo del mundo profesional se produjo otro cisma que parecía específico de los países anglosajones. Así, en el año 1909, 26 bibliotecarios americanos crearon la Special Libraries Association para manifestar el carácter particular de la información para el comercio y la industria. Un poco más tarde, en 1924, en Gran Bretaña, otros crearon la Association of Special Libraries and Information Bureaux (Aslib). Todos declararon pertenecer a una profesión cuyo principio es el de seleccionar, evaluar, organizar y difundir la información existente en ciertos sectores de actividad o de investigación, y cuya característica es la de saber integrar y adaptar esta información a las necesidades y demandas de un público específico.

Así, la documentación se constituyó frente, si no en oposición, a la biblioteconomía, al menos en el plano profesional. A menudo, frente a los bibliotecarios que constituyen ya un mundo bien organizado, los primeros "documentalistas" parecen muy frágiles; tanto, que, bajo una misma denominación, hacen cosas totalmente diferentes según el país considerado. En ocasiones, con el tiempo han renunciado a imponer la palabra "documentación".

En esta época podemos fechar el comienzo de un cisma (que, en parte, continúa en la actualidad) en el mundo de la gestión de los documentos (Shera, 1968, p. 62, cit. por Fondín, 1987, p. 120):

- Para los bibliotecarios, seguros de sus prácticas y de sus técnicas, los documentalistas es un "biblioteconomía practicada por aficionados".
- Los documentalistas, seguros de representar el progreso, no se privan de ironizar sobre la imagen anticuada de la biblioteca y del personal bibliotecario. Se sienten innovadores, oficianes de una nueva concepción, más atractiva en el plano intelectual y más moderna en el plano técnico.

1.4. 1945-1970: ¿biblioteconomía frente a información?

La irrupción del ordenador como útil de trabajo en los años sesenta vino a acentuar aun más las diferencias. Numerosos trabajos que reagruparon a los investigadores y a los especialistas de todas las disciplinas (salvo prácticamente los

bibliotecarios) permitieron conocer mejor las posibilidades y los límites de utilización de la máquina para automatizar las funciones documentales. Esta efervescencia de trabajos y de experiencias vino a cavar la fosa entre estos dos mundos, documentalista y bibliotecario, por cuatro razones (Fondin, 1987, p. 120-121):

- (1) Salvo raras excepciones, localizadas fundamentalmente en los países anglosajones y escandinavos, la automatización se realizó al margen de las bibliotecas.
- (2) El análisis: las búsquedas se llevaban a cabo en primer lugar sobre la operación de análisis automático, ya que ésta se había convertido en la gran preocupación de la época.
- (3) El thesaurus: el empleo del ordenador entrañó un cambio en los útiles y los productos del análisis. Se produjo un desplazamiento de las palabras-clave hacia las listas de palabras-clave, para llegar al thesaurus. El mundo profesional documental ha participado de esta manera en el desarrollo de los lenguajes de estructura combinatoria (el thesaurus) en detrimento de los lenguajes de estructura jerárquica (la clasificación) o de las listas de encabezamientos de materia, que habían gozado hasta entonces en exclusividad del favor de los bibliotecarios.
- (4) La memoria documental de estos organismos se asemejaba cada vez menos al fichero de las bibliotecas. Por una parte, el libro pero todavía y sobre todo el artículo, y rápidamente todos los tipos de documentos (gráficos, visuales, sonoros), constituían los elementos de base. Por otra parte, la "unidad de tratamiento documental" se amplió a toda entidad que es objeto de un tratamiento específico: el artículo de una revista o el capítulo de un libro, por ejemplo.

Mientras que el mundo documental se agitaba, los bibliotecarios permanecen en calma. El papel de la biblioteca, en particular la pública, continuó siendo el de un organismo receptor de documentos -esencialmente libros-, abierto a todos, que cubre todos los dominios del saber y de uso gratuito.

La inmensa mayoría de los bibliotecarios continuaba pensando que, para llevar a cabo sus tareas, las técnicas biblioteconómicas tradicionales eran perfectamente adecuadas. Line (1988, p. 44) ha señalado recientemente que quienes practicaban la biblioteconomía estaban encargados de adquirir, conservar, registrar y conservar las colecciones de obras para ofrecerlas a los lectores. Para ello se seguía una formación basada en la catalogación, la clasificación y la bibliografía, completada cuando era necesario con el estudio de manuscritos y libros raros o alguna otra especialidad. En Europa era una enseñanza que se organizaba generalmente a tiempo parcial.

Así, a causa de sus prácticas tradicionales, de un conservadurismo psicológico y de un inmovilismo profesional debidos tanto a su formación como a su concepción o a sus hábitos, muchos no estaban preparados para esta puesta en cuestión de su puesto

de trabajo y de su función. El estudio del contenido de las principales revistas profesionales durante este período es muy revelador en este aspecto. Las revistas de biblioteconomía abordan materias muy clásicas -descripción de bibliotecas y de sus técnicas, historia de los organismos y del personal-, lo que contrasta fuertemente con las de documentación, que abordan esencialmente el papel, la importancia y el tratamiento de la información.

A finales de la década de los sesenta la situación comenzó a cambiar. El desarrollo de la enseñanza superior en todos los países, tanto en número de estudiantes como en el abanico de disciplinas, afectó también a la biblioteconomía. El deseo de los bibliotecarios de que su actividad fuese considerada como una profesión equiparable a otras como las del sector social, por ejemplo, hizo que poco a poco la titulación universitaria se fuese convirtiendo en un requisito casi imprescindible para ingresar en la profesión (en España, como sabemos, la puesta en marcha de los estudios universitarios ha sido más reciente que en la mayor parte de los países de nuestro entorno).

Seibel (1988, p. 165) ha puesto de manifiesto en su estudio que, desde mediados de los sesenta, se fue produciendo una diversificación social de los bibliotecarios que, en su inmensa mayoría, desarrollaban su labor profesional en el marco de la administración pública.

Mientras tanto algunos responsables de bibliotecas, los de la Library of Congress, los de OCLC, o los de las bibliotecas nacionales europeas, fueron siendo cada vez más conscientes de que los progresos realizados (técnicas de gestión de un fondo documental -préstamo y circulación de los documentos-, procedimientos de intercambio -formatos MARC y técnicas de difusión -fichas de catálogo-) conciernen a todo el mundo, documentalistas y bibliotecarios. Se comienzan a sentar así las bases de una convergencia profesional que, paradójicamente, ha tenido como consecuencia una crisis de identidad profesional de los bibliotecarios y documentalistas.

1.5. 1970-1990: ordenadores, sinergia y crisis de identidad profesional.

A partir de los años sesenta, la automatización de algunas tareas bibliotecarias tuvo como consecuencia la incorporación de informáticos encargados de desarrollar los sistemas. La mayor parte de ellos se integraron en las plantillas de forma permanente y, aunque trabajando sobre los sistemas automatizados, fueron desarrollando poco a poco tareas más tradicionales. La automatización y algunos otros factores -como el importante incremento de las colecciones y la necesidad o el deseo de cooperación- provocaron a su vez un desarrollo considerable de la investigación, lo que a su vez ha contribuido a justificar el estatus universitario de la disciplina.

Obviamente, no todas las bibliotecas se han visto afectadas de la misma forma por el aumento de los usuarios (ligado a la elevación del nivel de formación de la población occidental). Han sido principalmente las bibliotecas universitarias y las públicas las más sensibles a estas transformaciones, en comparación con la relativa

estabilidad de la demanda en los centros de fondo antiguo o precioso. La intervención del bibliotecario en estos centros ha cuestionado la definición tradicional de las tareas profesionales apoyándose en –o incluso anticipándose a– las nuevas demandas de los usuarios. Gracias a una imagen renovada y al impacto del servicio en los usuarios, los bibliotecarios han intentado redefinir o adquirir una autonomía relativa en el ejercicio de la referencia, en relación con otros intermediarios de la información, en la lectura pública y en relación con los productores científicos o culturales y documentalistas en las bibliotecas especializadas (Seibel, 1988, p. 165). Si a esto añadimos un rejuvenecimiento de la profesión durante la década de los ochenta, como consecuencia de la intensidad del reclutamiento, acompañado de una diversificación de las categorías sociales (el estudio empírico de Seibel ha puesto de manifiesto que en la generación de bibliotecarios franceses de los años 80 ha entrado una gran proporción de agentes de origen popular, mientras que han disminuido proporcionalmente los profesionales procedentes de las clases superiores y las clases medias aportan una parte relativamente estable de bibliotecarios).

La automatización, por otro lado, ha supuesto también la desviación de considerables recursos financieros a aplicaciones tecnológicas, recursos que han disminuido la capacidad de adquisición de materiales de información de las bibliotecas. Si unimos a esto la existencia de políticas restrictivas en los presupuestos dedicados a la cultura, el resultado ha sido una considerable crisis financiera en la mayoría de las bibliotecas de los países desarrollados en las dos últimas décadas.

Esta crisis financiera, apoyándose en la tecnología informática, ha favorecido la cooperación y el establecimiento de redes que, a su vez, han afectado a las funciones, metodología de trabajo y las propias bases profesionales de los bibliotecarios (Fondin, 1987, p. 123). Los tres pilares sobre los que se había ido estableciendo progresivamente la biblioteconomía (la catalogación, la bibliografía y la clasificación) tiemblan sobre sus bases puesto que su utilidad no aparece como evidente.

- (1) La catalogación sigue siendo fundamental pero cada vez está menos justificada la repetición de esta operación en todas las bibliotecas. Las distintas formas de catalogación en red, catalogación derivada, etc. son más rentables económicamente que la catalogación original de los documentos.
- (2) La bibliografía y todos los repertorios suscitados en el marco de esta disciplina tienen una gran concurrencia con la búsqueda documental automatizada y la teledocumentación, mucho más rápida, exhaustiva y accesible. Esta constante exige una reflexión sobre el papel y la naturaleza de la bibliografía en este nuevo contexto.
- (3) La clasificación –con las ideas universitarias y sistemáticas de organización de los conocimientos y del acceso a los documentos que ha generado– es puesta en cuestión. Es reemplazada a menudo por herramientas como los tesauros, más adaptados a la evolución de los conocimientos, más cómodos de

establecer y mantener, y mejor adaptados al funcionamiento del ordenador y a las necesidades de los usuarios.

Otro factor que ha venido a cuestionar el papel de las bibliotecas han sido los nuevos soportes y formas de distribución de la información. Como han señalado Valera Orol y González Guitián (1993, p. 66), desde el nacimiento de las bases de datos, los sistemas de recuperación de la información variaron considerablemente. Si bien seguían siendo las bibliotecas y los centros de documentación los intermediarios entre estas bases de datos y los usuarios, a medida que se desarrolló la microinformática y amplió su mercado en los hogares, la consulta a estas bases de datos fue ya posible desde la propia vivienda de los usuarios. A esto contribuyeron tanto determinadas políticas como la llevada a cabo en Francia con Minitel como la aparición en la década de los 80 del soporte CD-ROM.

El libro, que había constituido tradicionalmente la única preocupación de los bibliotecarios, conserva ventajas incuestionables. Pero los usuarios demandan cada vez más otros tipos de documentos, revistas, informes, mapas, diapositivas.

Estas transformaciones tecnológicas, culturales y económicas han tenido dos grandes consecuencias sobre los bibliotecarios y documentalistas: por un lado, la utilización de las mismas aplicaciones tecnológicas ha ido diluyendo la frontera entre ambos tipos de profesionales pero, a su vez, han generado una crisis en la identidad profesional de bibliotecarios: su papel y su función social son cada vez más discutidos, sus especificidades profesionales vacilan bajo los golpes del progreso técnico y su denominación (*biblio...*) también se ha vuelto inadecuada.

El malestar generado por la inadaptación a estas nuevas realidades ha sido manifiesto y en Estados Unidos, por ejemplo, a falta de estudiantes y de enseñantes, las escuelas de biblioteconomía han atravesado una verdadera crisis y han desaparecido en gran número durante la pasada década. El cambio de denominación de estas instituciones en el mundo anglosajón (de *escuelas de biblioteconomía* a *escuelas de biblioteconomía y ciencias de la información*) y en los países francófonos o, en el caso español, la denominación del segundo ciclo universitario (*Licenciatura en Documentación* frente a *Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación*) dejan traslucir esta crisis de identidad de la profesión bibliotecaria.

Esta incertidumbre se ha visto acentuada en la década de los noventa, cuando a la revolución de tecnológica ha venido a unirse la revolución del acceso: documentos electrónicos en Internet y multiplicación de los medios de reproducción. No es extraño, pues, que en los últimos años sea frecuente encontrar un fantasma que recorre los congresos de bibliotecarios: el de nuestra propia muerte como profesionales⁷¹, corolario de la muerte del libro como soporte de la información.

⁷¹ Lahary (1994, p. 78) ha señalado jocosamente que, para consolarnos de esta profecía, podríamos decir que la mortalidad es lo propio de cualquier ser vivo: *nosotros*

1.6. El síndrome del "salto hacia delante": el ciberespacio entre la pasión y la obsesión.

El fulgurante desarrollo de Internet en los años 90 y el proceso de transformación del concepto de biblioteca -que ya no es un fondo bibliográfico recluido entre las paredes de una institución, puesto que las redes electrónicas permiten acceder a una gran variedad de recursos informativos- ha favorecido la proliferación en los últimos años de denominaciones como "biblioteca virtual", "ciberespacio", "bibliotecarios virtuales", "cibertecarios", etc.⁷²

¿De qué hablamos cuando hablamos de bibliotecas virtuales? Probablemente no existe una definición precisa: aún se trata de un concepto en evolución y sus múltiples designaciones (bibliotecas electrónicas, bibliotecas digitales, bibliotecas virtuales...) con frecuencia se emplean en contextos y con significados muy diferentes. El uso más extendido en un primer momento del término "biblioteca electrónica" parece estar cediendo su lugar a la biblioteca digital, quedando relegado el nombre de biblioteca virtual para las bibliotecas que integren en su funcionamiento y servicios técnicos y aplicaciones de realidad virtual (Rodrigues, 1995, p. 24).

Sobre las características y las funciones de las bibliotecas digitales/virtuales se ha escrito mucho y desde perspectivas muy distintas. Existen, no obstante, algunos rasgos coincidentes en las opiniones de los distintos autores: ponen el énfasis en el acceso remoto al contenido y a los servicios de las bibliotecas y otras fuentes de información, en la posibilidad de reproducir, emular y ampliar los servicios de las bibliotecas tradicionales, aprovechando las potencialidades de almacenamiento y comunicación digitales para desarrollar servicios más personalizados y amigables, para promover el acceso y utilización de información multimedia y reducir las barreras de la distancia (geográfica y organizativa) y el tiempo en el acceso a la información.

Rodrigues (1995, p. 25) ha resumido en tres puntos esenciales este cuadro común de ideas y asunciones:

- (1) Las bibliotecas digitales van a almacenar y proporcionar acceso a volúmenes cada vez mayores de información multimedia (texto, imagen, sonido, vídeo,

bibliotecarios sabemos que somos mortales. El mismo autor parafrasea unas declaraciones a *Le Monde* de Michel Jobert, ministro de Comercio Exterior francés, sobre la salida de los comunistas del gobierno y considera que "el problema no es saber si los bibliotecarios van a desaparecer, sino cuándo".

⁷² Michel Bauwens (1994), "Bibliotecario europeo del año" en 1993, es un defensor de los conceptos de cibertecarios y cibertecas para denominar las nuevas realidades tecnológicas. En su opinión, el término "bibliotecario" es inadecuado para el profesional que trabaja en un entorno electrónico.

etc.) en soportes digitales y diversos formatos, que van a coexistir con documentos en otros soportes (fundamentalmente el papel).

- (2) Las bibliotecas digitales estarán accesibles a sus usuarios a cualquier hora y en cualquier lugar. Y, a diferencia de lo que ocurría hasta ahora, los usuarios remotos de la biblioteca podrán obtener no sólo información secundaria y de referencia, sino también información primaria (el contenido integral de los documentos textuales, datos e información factual, documentos multimedia, etc.).
- (3) Las bibliotecas digitales permitirán, de manera transparente para sus usuarios, la búsqueda y el acceso a sus colecciones locales o a cualquier otra fuente de información existente en las redes de comunicación donde se encuentren integradas. La posibilidad de ligazón virtual entre todas las bibliotecas transformará cada una de ellas en un nodo de una biblioteca digital a escala planetaria.

Estas revoluciones que se están desarrollando ante nuestros ojos, y de las que nos encontramos todavía lejos de percibir todas sus implicaciones, suscitan la fascinación por la novedad que se presenta bajo dos formas: la morbosidad y la admiración. De hecho, como comentaremos más adelante, esta fascinación puede conducir a dar una importancia desmedida a la forma en detrimento del contenido, a las técnicas de comunicación y de información más que a su utilización individual y social.

Este nuevo escenario digital ha venido a ampliar el debate sobre el papel de los bibliotecarios en la reciente bibliografía profesional. Nadie parece discutir la necesidad de replantear los objetivos y el perfil de los profesionales en las bibliotecas del futuro, pero el abanico de opiniones emitidas tiene un límite evidente: su concretización depende, aparte de nuestra actitud y de nuestra voluntad, de algunos factores que no podemos controlar. En síntesis, las opiniones emitidas van desde quienes propugnan una adaptación de los conocimientos y técnicas bibliotecarias a las nuevas exigencias tecnológicas e informativas hasta las de quienes relegan a la biblioteconomía y a los bibliotecarios al "cubo de la basura" de una sociedad sin papel⁷³.

Intentando no caer en un optimismo excesivamente posibilista ni, por el contrario, en un planteamiento apocalíptico del futuro de nuestra profesión, vamos a intentar enumerar las funciones que la definen en la actualidad, vinculándolas con las

⁷³ Estas dos posturas opuestas están representadas en la bibliografía profesional de los noventa. Schmidt (1993) ha insistido en el hecho de que la tecnología no es más que un instrumento que ayuda a organizar, pero no ha cambiado las competencias fundamentales del bibliotecario. En el otro lado nos encontramos con la dramática interrogación de Campbell (1993): "¿Somos la última generación de una profesión que está siendo desplazada por la marea tecnológica que avanza?".

responsabilidades sociales que, a nuestro juicio, seguimos teniendo los bibliotecarios como agentes culturales.

2. Bibliothecarius technologicus: ¿un conjunto de prácticas confusas y discontinuas?.

Sería erróneo pensar que las revoluciones en curso no conciernen más que al mundo de la investigación o de la documentación profesional. Los bibliotecarios estamos asistiendo a una doble evolución: la de los medios y los usos de la investigación documental y la de los consumos culturales y lúdicos. En la medida en que la economía se convierte cada vez más en una economía de la información y las industrias culturales y de ocio están reemplazando a la industria de la información (sólo hay que constatar el impresionante número de artículos sobre Internet y las autopistas de la información que se publican en la prensa destinada al gran público, la televisión por cable y la fórmula de *pay per view*, etc.), los profesionales de la información nos encontramos en el corazón de los cambios económicos y sociales. Si el mundo es imprevisible económica y políticamente, "también lo es biblioteconómicamente" (Lahary, 1994, p. 79).

El estado actual de incertidumbre, incluso de confusión, es inevitable. Cada vez que aparece algo nuevo que perturba lo que existía previamente, nos esforzamos en mantenerlo dentro de límites tranquilizadores. Y así hemos procedido los bibliotecarios cada vez que se ha incorporado algún nuevo soporte documental a nuestras colecciones⁷⁴. Con los documentos electrónicos está ocurriendo algo similar: aún continúan siendo vistos como libros (al menos simbólicamente). Como ha señalado Lahary (1994, p. 79), en este período de incertidumbre no es posible ofrecer una doctrina o un análisis bien fundamentado. Nuestra intención, por tanto, es mucho más modesta: bajo el epígrafe que hemos tomado prestado del artículo de Line (1998), vamos a hacernos eco de una serie de reflexiones, de interrogaciones, de sentencias y de intuiciones sobre los retos actuales y el futuro previsible de los profesionales en las bibliotecas del siglo XXI.

En primer lugar, no podemos olvidar que las bibliotecas forman parte de unas "sociedades del bienestar" (en el caso de los países desarrollados) que se están replanteando el concepto de servicio público. Esto ha provocado que, desde hace algún tiempo, se hayan visto obligadas a "gestionar sus recursos de forma más empresarial y a

⁷⁴ Los ejemplos son numerosos y de todos conocidos: a medida que se han ido incorporando soportes no librarios a las bibliotecas ha existido una tendencia a aplicarles unas reglas biblioteconómicas antiguas: se ha limitado el acceso, no se han prestado libremente, se han establecido criterios más severos de adquisición, etc. Otro ejemplo sería la alta proporción de música clásica en las bibliotecas, en detrimento de otros géneros musicales más modernos, etc.

incrementar sus ingresos (Anglada, 1993, p. 6). En segundo lugar, lo que podríamos denominar casi monopolio de la información que habían detentado las bibliotecas ha desaparecido. En la medida en que la información ha aumentado su valor en la sociedad, han aparecido una serie de servicios de información que comercializan esta información al margen de las bibliotecas. Como recuerdan Varela Orol y González Guitián (1993, p. 68), incluso en sociedades tan poco desarrolladas desde el punto de vista de la información como la española, en los últimos años han aparecido empresas de servicios en nuestro sector, propiciadas por la necesidad de transportar enormes masas de información manual a soporte informático.

Si a estos factores unimos el desarrollo de nuevos valores en la sociedad postindustrial, la "sacralización" de la noción de cibernética y los nuevos vínculos entre información y espectáculo⁷⁵ se nos dibuja un paisaje francamente inestable. Así pues, antes de interrogarnos sobre las características de los profesionales y especialistas que vamos a necesitar en un futuro próximo, sería conveniente plantearnos, a grandes rasgos, qué tipo de bibliotecarios existirán serán necesarios en el futuro. Hace diez años, Fondin (1987, p. 123) hablaba de cuatro tipos de profesionales necesarios en los años 90:

- (1) *el bibliotecario de conservación*, o conservador, o archivero: personal especializado al servicio de una biblioteca nacional o de un archivo. Su función es esencialmente recolectar, indentificar y conservar los documentos primarios. El número de "conservadores" no tiene que ser importante.
- (2) *el bibliotecario de lectura*: debe concebir la organización y asegurar la gestión de los organismos de consulta, en los que seleccionar, recolectar y difundir los documentos, animar y evaluar una estructura donde una de las características esenciales sea la de permitir un acceso directo por los usuarios a los útiles (ficheros) informatizados o no. La demanda de estos profesionales será grande.
- (3) *el bibliotecario especializado o documentalista*: debe asegurar la búsqueda, la difusión, la promoción y la evaluación de la información científica y técnica (artes, derecho, medicina...) para elaborar y explotar productos propios o utilizar productos externos. Es un intermediario indispensable para los

⁷⁵ En este sentido, Blouin (1996) ha analizado recientemente la historia y las finalidades de Internet y ha mostrado cómo la comunicación se ha convertido en ideología articulada con el poder democrático liberal, con un objetivo de control y regulación. Los mitos fundadores de la red, actualizados por las nociones de info-ruta, internauta e interactividad, son considerados como modelos de un pensamiento individualista centrado en la racionalidad tecnológica e informacional. Desde esta óptica, las relaciones entre el individualismo, la economía y la gestión del tiempo son evidentes.

usuarios ya que los útiles y las técnicas se han hecho demasiado específicas y complejas. Aquí la demanda también será importante.

- (4) *el analista de contenido*: especialista de alto nivel científico y técnico, extrae y traduce en términos y productos documentales el contenido de los documentos primarios. El número de estos especialistas dependerá del desarrollo de las bases de datos.

Aunque no con la misma intensidad, todos estos profesionales se han visto afectados por los cambios producidos en los últimos años en las bibliotecas. Estos cambios están configurando unas tendencias que se manifiestan en diferentes aspectos del ejercicio profesional. Pese a que ya nos hemos referido a algunos de estos elementos, citaremos a continuación la relación ofrecida por Anglada (1993):

- (1) Se ha pasado de un período de expansión constante de recursos a otro de estabilización e incluso de reducción de éstos.
- (2) Hemos dejado atrás una época en que la necesidad de bibliotecas era algo evidente y hemos entrado en otra en la cual la existencia va a depender de la visualización de resultados.
- (3) El énfasis que se ponía en la propiedad de información se ha desplazado hacia la accesibilidad de ésta.
- (4) Los servicios bibliotecarios están evolucionando de una organización orientada al producto a otra orientada al usuario.
- (5) Se ha pasado de la consideración de la información como un bien público a la existencia de servicios comerciales de información y del monopolio de las bibliotecas sobre la información a la competencia.
- (6) Se ha pasado de una biblioteca a la cual acudían los usuarios a otra que intenta acercarse a éstos y de servicios generales a servicios personalizados.
- (7) Se ha pasado de un trabajo individual a un trabajo en equipo.
- (8) Se ha pasado de la biblioteca unipersonal a los sistemas bibliotecarios.
- (9) Se ha pasado del voluntarismo a la gestión profesionalizada.

Todas las categorías de bibliotecas han visto reflejadas estas tendencias en sus actividades y en la forma en que las llevaban a cabo. Y en este mundo en plena mutación en el cual los bibliotecarios perciben que ya no es suficiente saber catalogar y clasificar los documentos, el abanico de competencias requeridas para el desempeño profesional se ha hecho mucho más grande... y mucho menos definido.

2.1. Identidad y nuevos horizontes profesionales.

Plantear la cuestión de la identidad profesional de los bibliotecarios de la era digital equivale a reflexionar sobre las funciones que deberán desarrollar en las

bibliotecas y sobre las competencias y conocimientos requeridos para este ejercicio profesional. Volviendo al análisis de Anglada (1993), citamos los cinco aspectos fundamentales de las funciones del bibliotecario en la era de la información identificados por el autor:

- (1) *El bibliotecario como conservador y guardián de la cultura.* Se trata del punto de vista más tradicional y hace hincapié en la importancia de las bibliotecas como foco cultural y como lugar de conservación de los registros del conocimiento humano.
- (2) *El bibliotecario como intermediario y filtro.* Se trata de una función también tradicional de los bibliotecarios y que será cada vez más demandada debido al crecimiento de la información. Se refiere al profesional que no crea información ni la comunica directamente pero que ayuda al usuario a acceder a ella. Esta relación usuario-profesional de la información está permitiendo a los profesionales "construir una nueva imagen de la profesión, lo cual ha servido de elemento de reivindicación del status para un sector mayoritariamente femenino" (Varela Orol y González Guitián, 1993, p. 77).
- (3) *El bibliotecario como informador y comunicador.* Esta nueva función implica que el bibliotecario se convierta en un gestor y en un experto comunicador de la información, organizando su acceso independientemente de la forma en que ésta se encuentre almacenada y transmitiéndola por canales de diverso tipo. Lancaster (1995) ha hablado recientemente de una evolución de "conservadores" a "ingenieros del conocimiento" refiriéndose a este papel de los bibliotecarios.

Uno de los cambios importantes que suscita el nuevo entorno electrónico sobre los profesionales consiste precisamente en convertirlos 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 este sentido, en palabras de Abadal Falgueras (1994, p. 386-387), "su trabajo no se concentraría exclusivamente en la teledescarga (*downloading*) de recursos de información interesantes, sino que cada vez más existirá el proceso inverso (*uploading*): la edición y confección de nuevos documentos, elaborados a partir de la consulta de las fuentes de información".

- (4) *El bibliotecario como asesor y consultor.* Esta función se diferencia de la anterior en la imagen que ofrece el bibliotecario de su trabajo e implica un esfuerzo profesional para asesorar a los usuarios y ayudarles a solucionar sus necesidades. En este sentido, el bibliotecario está muy bien situado para valorar desinteresadamente los distintos soportes en que puede encontrarse la información, incluso puede valorar los aspectos positivos y negativos de cualquier medio de información teniendo en cuenta las reacciones de los usuarios. Como señala Revelli (1995, p. 49), un ahorro de tiempo de unas

fracciones de segundo puede ser despreciable en relación a la dificultad de empleo o frente a una valoración económica.

- (5) *El bibliotecario como educador.* En la medida en que la evolución social es cada vez más rápida, una parte importante de la educación se basa en el autoaprendizaje. En este contexto educativo, el bibliotecario entra de lleno en el circuito educativo al mantener un conocimiento y un control importantes sobre los instrumentos de aprendizaje.

En la actualidad, los bibliotecarios realizan la mayor parte de estas funciones simultáneamente, sobre todo quienes desarrollan su labor profesional en bibliotecas públicas o generalistas. Khiareddine (1996) llevó a cabo una investigación por encuesta en las bibliotecas municipales de Essonne en junio de 1995 y los resultados parecen corroborar esta idea⁷⁶. Algunas cuestiones interesantes puestas de manifiesto en esta investigación son las siguientes:

- (1) Se constataron dos tipos de reacciones negativas frente a la nueva condición profesional: el 56% de los cuestionarios centraban sus argumentos en los problemas de funcionamiento cotidiano de las bibliotecas, mientras que el 18% se quejaba de la pérdida de identidad profesional provocada por la modificación de los procedimientos de ingreso en la profesión. A la inversa, un 15% valoraba las nuevas formas de reclutamiento que permiten una ampliación del campo de competencias y una "disminución del corporativismo". Parece, pues, que coexisten dos concepciones opuestas de la profesión bibliotecaria. La primera reivindica la especificidad profesional, garante de la competencia y de la motivación, incluso del militantismo cultural. La segunda valora la multiplicidad de los recorridos y las formaciones, prueba del enriquecimiento y diversificación de la práctica profesional.
- (2) Respecto a su función, las opiniones pueden dividirse en dos grupos: unos valoran la transmisión de conocimientos, es decir, la función de mediación educativa (luchar contra el analfabetismo, extender la cultura, luchar contra el paro por medio de la formación, etc.), mientras que otros ponen el acento en el mantenimiento del tejido social (luchar contra la exclusión, favorecer la integración de los inmigrantes, favorecer la vida asociativa, etc.).

Para llevar a cabo estas funciones los bibliotecarios deberán poseer una serie de conocimientos y competencias profesionales que también han sido identificadas y

⁷⁶ Cuando se les preguntó a los bibliotecarios municipales sobre la distribución de su tiempo de trabajo, el 41% consideraron la gestión administrativa como la tarea predominante, el 21% citaron el servicio público, el 21% el servicio interno y el 17% la comunicación interna y las reuniones de servicio (Khiareddine, 1996, p. 19).

enumeradas por distintos autores. Sin afán de exhaustividad, podemos citar las siguientes (Line, 1998, p. 46):

- (1) Conocimientos generales:
 - orientaciones políticas,
 - orientaciones económicas,
 - funcionamiento de las instituciones (por ejemplo, administración local, autonómica, universitaria, etc.).
- (2) Economía:
 - cálculo de costos,
 - política de precios.
- (3) Sociología:
 - conocimiento del público al que se dirige la institución,
 - técnicas de encuesta.
- (4) Psicología:
 - atención a los usuarios,
 - comunicación,
 - escucha del personal y de los usuarios⁷⁷.
- (5) Ética:
 - códigos de conducta.
- (6) Competencias políticas:
 - presentación de un presupuesto justificado, etc.
- (7) Gestión:
 - estrategias de programación,

⁷⁷ La importancia de estos conocimientos se ha puesto de manifiesto en la encuesta realizada a los responsables de las bibliotecas municipales de Essonne. El grupo de bibliotecarios que priorizaban la función social es mucho más minoritario que los profesionales que se sienten impulsados a realizar sus objetivos: el 82% estiman que la formación profesional de base no permite hacer frente al trabajo en los barrios desfavorecidos y demandan una iniciación a la sociología y a la psicología social, un mejor conocimiento de la cultura de la población de estos barrios y un desarrollo de la colaboración con los trabajadores sociales (Khiareddine, 1996, p. 21).

- medidas del rendimiento,
- gestión financiera,
- mercadotecnia,
- práctica de la negociación,
- gestión de recursos humanos,
- gestión de calidad,
- relaciones públicas.

Todas estas competencias parecen indispensables no sólo para los bibliotecarios, sino también para el conjunto o al menos la mayor parte de quienes trabajan en el sector terciario. Los bibliotecarios deben poseer además otras destrezas y competencias más específicas:

(1) Tecnología:

- comunicaciones,
- informática.

(2) Gestión de la información:

- conocimiento de los recursos documentales,
- elaboración y transferencia de la información,
- organización del conocimiento,
- catalogación,
- encabezamientos de materia.

(3) Edición:

- composición de obras,
- historia,
- sector editorial,
- mercado del libro.

El aspecto tecnológico es incuestionable en la actualidad y todo hace pensar que, en unos años, pasará a integrarse en la primera lista, ya que se refiere a un conjunto de destrezas transmisibles y utilizables en numerosos empleos. La gestión de la información es necesaria para los productores, gestores y servidores de bases de datos, así como para el mundo de la librería y de la edición.

Todo lo que atañe actualmente al libro y a la información en su conjunto exige un buen dominio de la casi totalidad de las competencias señaladas anteriormente. Line

(1998, p. 46), por ejemplo, es partidario de articular la formación en biblioteconomía y documentación alrededor de un importante tronco común de disciplinas esenciales para la comprensión del universo del libro y de la información, con módulos más especializados en aspectos concretos como la biblioteconomía.

Lo que está bastante claro, en definitiva, es que la biblioteconomía necesita disponer en la actualidad de un conjunto de conocimientos y destrezas tomadas en préstamo de diferentes disciplinas y aplicadas a una actividad concreta, pero sin constituir un corpus disciplinar. Sólo una pequeña parte, aunque importante, concierne específicamente a la biblioteconomía.

2.2. Los puntos débiles: una llamada de atención.

Aunque, como ya hemos señalado, las tecnologías de la información han sido recibidas en la profesión con una mezcla de morbosidad y admiración, de manera acrítica, la automatización de las tareas bibliotecarias ha tenido algunas consecuencias "negativas" para la identidad profesional de los bibliotecarios que merecen ser señaladas:

2.2.1. El fantasma de la desprofesionalización.

La automatización de los tareas técnicas ha producido una reorganización interna del trabajo y ha desviado su realización a un personal menos cualificado⁷⁸. Se

⁷⁸ La agilización de la catalogación ha incrementado las responsabilidades de los denominados *paraprofesionales* en las bibliotecas estadounidenses, lo que está desdibujando las tradicionales distinciones organizativas. Las causas de esta amplia redistribución de las tareas en la biblioteca son variadas. En la actualidad, el personal auxiliar completa gran parte del trabajo diario de la biblioteca y tiene asignadas rutinariamente tareas que en la generación anterior caracterizaban en trabajo de los bibliotecarios (entre otras, la catalogación derivada o catalogación de copia). Esta redistribución de los trabajos ha creado una nueva y única clase de trabajador en la biblioteca, el paraprofesional. Esto ha provocado además un solapamiento significativo en las tareas realizadas por los dos grupos y los bibliotecarios en ocasiones no están dispuestos a llevar a cabo algunos aspectos tradicionales de su trabajo que ahora pueden ser realizados satisfactoriamente por paraprofesionales. El solapamiento de tareas ha desdibujado los papeles y esto, a su vez, crea resentimiento en el lugar de trabajo y confunde a los usuarios que no pueden distinguir claramente entre los dos grupos (Oberg, 1992).

La respuesta de la profesión a esta nueva situación, que afecta sobre todo a las bibliotecas universitarias norteamericanas, ha sido débil y los bibliotecarios no han ejercido la dirección. Los bibliotecarios especulan, pero no conocen con certeza la formación, conocimientos y otras competencias requeridas a los paraprofesionales, las tareas y niveles de responsabilidad que tienen asignados, los salarios y los incentivos laborales ofrecidos o el potencial de su contribución. Esto, al menos, es lo que se desprende

trata de un movimiento contrario a la tendencia general hacia la profesionalización, que se ha desarrollado en Estados Unidos y se está extendiendo a otros países occidentales. El equivalente español de los *paraprofesionales* estadounidenses podría ser el hecho del "interinato", el desempeño de ciertas posiciones profesionales por quienes no son "titulares" de las mismas (no están "en plantilla"), aunque puedan poseer el requisito académico o estén a punto de obtenerlo. Este sistema de reducción de costos se está aplicando a gran escala en operaciones de conversión retrospectiva, que está siendo realizada por personal temporal, cuya cualificación, salvo excepciones, cabe suponer inferior a la de quienes llevan a cabo habitualmente las tareas técnicas en la biblioteca, en parte porque, como señalan Varela Orol y González Guitián (1993, p. 76), "no se necesita la misma cualificación profesional para identificar la descripción bibliográfica de un libro en una base de datos que para realizarla". Las preocupantes dimensiones de este fenómeno en el Reino Unido han llevado a Melvyn Barnes (1995), presidente de la Library Association, a denunciar que, mientras que el personal de las bibliotecas públicas británicas aumentó un 6,5% entre 1983 y 1993, el porcentaje de personal profesional se redujo un 12,8% en ese mismo período.

2.2.2. La relación entre los "líderes" de la profesión y las tecnologías.

Como señala Buschman (1994, p. 18), históricamente, los abogados y apologetas del cambio tecnológico en nuestra profesión han sido las élites administrativas y académicas aliadas con quienes se han beneficiado más de este cambio. En este sentido, es cada vez más frecuente encontrar como ponentes en las jornadas profesionales o como autores de artículos profesionales a consultores de información (con claros intereses económicos) que ignoran o incluso repudian el pasado de nuestra profesión.

2.2.3. Las dimensiones políticas y feministas de las nuevas tecnologías en una profesión predominantemente femenina.

Jacobson (1991), en un estudio exploratorio sobre las diferencias de género en el miedo a la biblioteca, el miedo al ordenador y el miedo a la utilización de ordenadores en la investigación en biblioteconomía, encontró que estas diferencias existen en las tres áreas: los hombres tienen un porcentaje significativamente mayor de

de los resultados de una encuesta de 1990 sobre el papel, estatus y condiciones laborales de los paraprofesionales en dos poblaciones, un censo de la Association of Research Libraries (ARL) y un grupo de bibliotecas al azar de la Carnegie Classification (Oberg *...et al.*, 1992).

miedo a las bibliotecas que las mujeres, y éstas tienen más miedo al ordenador y a su utilización en la investigación biblioteconómica que los hombres⁷⁹.

Ya hemos señalado que son muchos los estudios que han puesto de manifiesto que la automatización del lugar de trabajo suele ir acompañada de una estratificación de las funciones, una mayor diferenciación de las carreras profesionales y favorece la "desprofesionalización" y la distinción entre "especialistas en información" e "introductores de datos" (Pritchard, 1994, p. 45). En las áreas de la biblioteconomía más ampliamente automatizadas (adquisición, catalogación, préstamo...) se está imponiendo un modo de organización industrial y segregacionista donde el personal auxiliar - fundamentalmente mujeres- son relegadas a las tareas de adquisición y catalogación derivada (Pritchard, 1993, p. 27). Desde esta perspectiva, la evidencia sugiere que, haciendo balance, la biblioteconomía se está "desprofesionalizando" sobre todo en lo que respecta a sus funciones tradicionales, especialmente los "trabajos femeninos" de catalogación y referencia (Harris, 1994, p. 201).

3. Hacia el terminal humano: biblioteca virtual y bibliotecario real.

A lo largo de la ponencia hemos hecho un repaso a las competencias y las funciones de los bibliotecarios. Sin embargo, como señala Bowden (1994a, p. 29), no debemos olvidar que la práctica de una profesión no es sólo la práctica de un conjunto de destrezas. Las diferencias más significativas entre un trabajador especializado y un profesional tienen que ver con las responsabilidades de este último ante la sociedad. Toda profesión tiene una finalidad en la sociedad a la que pertenece y sus miembros deben tener objetivos operacionales que se ajusten a ella. Los de la profesión médica, por ejemplo, son fácilmente observables al estar relacionadas con la salud y la higiene públicas. La profesión bibliotecaria tiene también una clara responsabilidad social, que está relacionada con la información.

⁷⁹ Kiesler, Sproull y Eccles (1985) han descrito la diferencia de género con el ordenador en términos de una "cultura" informática que favorece los tradicionales valores masculinos y es opuesta a los tradicionales valores femeninos. Por ejemplo, los juegos y software de ordenador están orientados a menudo hacia el conflicto y los laboratorios informáticos tienden a ser asépticos e insociables. Sanders y Stone (1986) han resumido la diferencia de género con el ordenador en la escuela, citando estudios que muestran el alto número de alumnos varones matriculados en los cursos de informática, el gran uso de los ordenadores por los chicos en el tiempo libre y los diferentes tipos de uso del ordenador por sexo. Demostraron también una diferencia de género en los medios de comunicación, donde las mujeres aparecen solamente en el 17% de las fotografías que muestran el uso activo del ordenador en el conjunto de revistas de divulgación informática.

Bowden (1993) ha enumerado once responsabilidades profesionales, dos de las cuales se refieren directamente a la sociedad:

1. *Proteger el derecho al acceso a la información.* El derecho al acceso a la información fue recogido en una Conferencia Intergubernamental de la Unesco sobre planificación de infraestructuras nacionales de documentación, bibliotecas y archivos en 1974, en uno de cuyos documentos básicos se lee: "La información es una parte esencial de los recursos de una nación y el acceso a ella es uno de los derechos humanos básicos...". Esta idea del programa NATIS nos compromete como profesionales a luchar contra cualquier tipo de censura. Este derecho ha sido recogido en los códigos éticos de las principales asociaciones profesionales de bibliotecarios y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, cuyo Artículo 19 establece: "Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y expresión; este derecho implica la libertad de opinión y expresión, la libertad de sostener opiniones sin ningún tipo de interferencias y de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas a través de cualquier medio y sin fronteras". Esta responsabilidad profesional está siendo amenazada en la actualidad por quienes Michael Gorman (1994), el editor de las AACR2, en un artículo combativo ha denominado "tecnovándalos" que intentan destruir la cultura para sustituirla por un conjunto inorgánico de imágenes casuales, ayudados en su intento por una "facción de administradores que conocen el precio de la biblioteca, pero no su valor", además de algunos bibliotecarios que, seducidos por aseveraciones no verificadas sobre la tecnología, se han engañado involuntariamente". La alianza entre la política y la gran industria puede facilitar la sustitución: "La censura, el control del acceso al conocimiento y a la información y la limitación de la libertad intelectual tienen un potencial infinito. Si los bibliotecarios, los estudiosos, los enseñantes se acostumbran a esta distinción, con nuestro silencio habremos cometido la traición definitiva a la cultura y la libertad intelectual".

2. *Garantizar el derecho de cada ciudadano a la información que busca.* Esta responsabilidad se deriva igualmente de la Conferencia del Programa NATIS de la Unesco de 1974, donde se estableció que: "La información no es sólo un recurso nacional vital para el progreso económico y científico, sino también el medio de la comunicación social" y, como tal, "... cada ciudadano debe conocer su derecho a la información que busca -y su importancia- ya sea para progresar en su profesión, para realizar sus deberes sociales o como lectura de entretenimiento". Esta responsabilidad social es asumida en solitario por la profesión bibliotecaria y cobra una especial importancia en unos momentos en los que es cada vez más frecuente escuchar y leer ponencias y artículos en nuestro ámbito donde se confunde el "medio" (es decir, las posibilidades que brinda la tecnología informática, las telecomunicaciones, Internet, etc.) con el "fin" de la biblioteconomía. Se suele olvidar que, como señala Buschman (1994, p. 14), las bibliotecas deben ser "espacios públicos críticos que fomenten y hagan avanzar la democracia y la ciudadanía individual". Para lograr esta finalidad, los bibliotecarios debemos analizar de forma crítica y severa nuestro trabajo, nuestras colecciones y nuestros recursos electrónicos sin olvidar que la tecnología de la información no es más que un medio para alcanzar esa democracia individual y social.

Se trata, en palabras de Bowden (1993), de un papel "incompatible, en ciertas sociedades, con la vida fácil y cómoda". Pero ignorar o rechazar esta responsabilidad supone contribuir a la imagen de "profesión débil" con la que deseamos terminar.

3. *Proporcionar a los usuarios una información correcta, exacta y puesta al día.* Tradicionalmente los bibliotecarios hemos indicado a los usuarios, mediante la información bibliográfica, la fuente donde se puede encontrar la respuesta a sus preguntas. En esta era de las redes y las telecomunicaciones esta responsabilidad se ha incrementado hasta el punto que la propia Comisión Europea ha elaborado una directiva sobre la exactitud de la información que se suministra en los servicios de documentación. De acuerdo con esta directiva, quienes prestan un servicio deberán demostrar que lo han atendido correctamente. Por ejemplo, si un bibliotecario suministra a un usuario una información en línea que le acarrea un perjuicio, se considera responsable al bibliotecario, aunque no sea totalmente culpable.

4. *Selección, análisis y síntesis de la información que se proporciona a los usuarios.* Esta responsabilidad también es especialmente importante en el entorno de redes y, sobre todo, de Internet ya que se relaciona con la sobrecarga de información. Como señalaba recientemente Sartori (1988, p. 97), en los últimos años se ha extendido la idea -propia del postpensamiento- de que la cantidad es positiva en sí y no suelen reparar en que a veces impide la asimilación de información. Internet es una herramienta útil pero al mismo tiempo contribuye a la "inundación de estupideces". De ahí que la selección, análisis y síntesis de la información que se proporciona al usuario, aparte de ser una actividad tradicional de los bibliotecarios, posea una gran importancia en la actualidad.

Habrán observado quizás que a lo largo de esta ponencia no hemos mencionado la palabra "libro" y, aunque nos hemos estado refiriendo constantemente a las bibliotecas, nos hemos centrado en la información, si bien la mayor parte de lo expuesto es aplicable a los documentos en cualquier soporte. No hemos hecho otra cosa, en este sentido, que recoger la última definición de biblioteca pública del *Manifiesto* de la Unesco de 1994: "La biblioteca pública es un centro local de información que facilita todo tipo de conocimientos e información a sus usuarios" (Lozano, 1997, p. 295). Si comparamos esta definición con la del *Manifiesto* de 1972, que consideraba la biblioteca como "una fuerza viva imprescindible de educación, de cultura y de información...", puede observarse cómo la información ha pasado del tercer al primer lugar. Este hecho está muy relacionado con el hecho de que, para que una democracia pueda desarrollarse correctamente, es necesario que sus ciudadanos no sólo estén formados, sino también informados (Vives i Gràcia, 1995, p. 436).

En este sentido, convendría recordar que la "fantasía de clase media" de la biblioteca virtual o electrónica (como la ha denominado Michael Gorman) no va a acabar de manera inmediata y fulminante con los materiales librarios. Incluso podríamos afirmar que muchas bibliotecas van a tardar mucho tiempo en acceder a todas estas potencialidades electrónicas. Además, la longevidad de los textos impresos, su mayor resistencia a formas sofisticadas de censura y falsificación y su distribución

amplia y libre no son condiciones inherentes a las nuevas tecnologías que estamos adoptando. El modelo bibliotecario actual es imperfecto pero una aceptación acrítica de las nuevas tecnologías puede contribuir a dismantelar aún más la función cultural y alfabetizadora de la cultura impresa.

5. *Prestar un servicio de calidad y alto nivel profesional.* La forma más eficaz de mejorar la imagen, la situación y la reputación de nuestra profesión es el aumento de la excelencia de los servicios prestados a los usuarios. La calidad del servicio es con frecuencia responsabilidad del bibliotecario que trabaja directamente con el usuario y de la dirección de la biblioteca para controlarla y, en caso necesario, mejorarla. Pero la mejora del nivel de calidad depende también de los recursos con los que se cuenta, de ahí que los profesionales deban también presionar para obtener fondos, aunque las decisiones finales corresponden habitualmente a las autoridades culturales o a las instituciones a las que pertenecen las bibliotecas.

6. *Poseer la formación adecuada para ofrecer unos servicios adecuados.* Como señalaba Carrión Gútiérrez (1981, p. 575), la profesionalidad es necesaria para terminar con el fenómeno del intrusismo. El hecho de que algunos bibliotecarios no ofrezcan un servicio adecuado o no posean la formación necesaria para prestar un servicio con la calidad suficiente perjudica la imagen y la reputación de la profesión. Otras profesiones como la enfermería, la abogacía o la medicina no pueden ser ejercidas por personas que no posean los requisitos formativos necesarios. En el terreno de la biblioteconomía sería conveniente que las administraciones y las instituciones a las que pertenecen las bibliotecas reconocieran que, con el fin de prestar un servicio adecuado, no se debe permitir que determinadas personas trabajen en ellas.

7. *Poner al día sus conocimientos.* En líneas generales, se calcula que en nuestra época los conocimientos que se requieren para incorporarse a una profesión quedan desfasados en un plazo de cinco o siete años. Esto es especialmente cierto en una profesión como la nuestra, dada la velocidad de los cambios producidos en las tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Los bibliotecarios, en colaboración con los responsables de los centros, deberían responsabilizarse de que sus conocimientos se mantengan actualizados y respondan a las nuevas necesidades de sus sistemas de trabajo y de los usuarios.

8. *Respetar un código de conducta profesional.* Un código deontológico ofrece los medios para reforzar las responsabilidades de la profesión hacia la sociedad. Aunque un código no debe constituir un conjunto de medidas disciplinarias severas sino que debe asegurar que los miembros de la profesión actúen de manera responsable, puede ser una herramienta para privar del derecho a ejercer la profesión a quienes no cumplan con sus responsabilidades profesionales. Además, un código es un instrumento de apoyo para ayudar a los miembros de la profesión que se encuentren con problemas laborales (por ejemplo, al oponerse a la censura, al apoyar la libre difusión de la información o al proteger el derecho de cualquier persona a acceder a la información).

9. *Adecuar la biblioteca a la comunidad a la que presta servicio.* Aunque la biblioteconomía se basa en una serie de principios, teorías y, en algunos casos, leyes comunes y compartidas universalmente, su aplicación práctica difiere al adaptarse a las diferencias sociales, culturales o de nivel de desarrollo de la comunidad a la que presta servicio. Ésta puede estar constituida por un grupo relativamente pequeño pero culto de usuarios de una biblioteca urbana, puede tratarse de una comunidad rural, universitaria, etc., lo que obligará a los bibliotecarios a tomar decisiones teniendo en cuenta este aspecto fundamental.

10. *Llevar a cabo una buena gestión de los recursos de la biblioteca.* Como ya hemos señalado, en estos momentos de restricciones económicas en las políticas culturales, la adecuada administración y utilización de los recursos de la biblioteca es algo ineludible. Ningún profesional puede ignorar la necesidad de justificar el buen aprovechamiento del dinero, rentabilizar los servicios y efectuar el análisis coste/beneficio.

11. *Comprometerse con sus asociaciones profesionales y transmitir los conocimientos y las técnicas que han adquirido a lo largo de su vida profesional a las nuevas generaciones, para que éstas puedan desarrollar nuevos conocimientos y técnicas.* Los bibliotecarios tenemos la doble responsabilidad de transmitir nuestros conocimientos y técnicas y contribuir a crear foros dentro de la organización profesional en los que estas actividades puedan llevarse a cabo. Además, como ha señalado Carrión Gútiérrez (1981, p. 575) las asociaciones profesionales deben influir en la legislación que afecta al desarrollo de nuestra profesión.

Si enunciamos, a modo de conclusión, los criterios establecidos por Abraham Flexner en 1915 para medir la profesionalidad, posteriormente aplicados por Shera (1972, cit. por Bowden, 1994a) al campo de la biblioteconomía y documentación:

- *Toda profesión implica esencialmente operaciones intelectuales con amplia responsabilidad individual.*
- *Las profesiones obtienen sus conocimientos básicos de la ciencia y el estudio.*
- *Estos conocimientos tienen un objetivo práctico y concreto.*
- *Poseen una técnica que puede ser enseñada.*
- *Tienden a la autoorganización.*
- *Sus motivaciones son cada vez más altruistas.*

Parece evidente que el camino de la profesionalización de los bibliotecarios es indisoluble de la función social que vayan a cumplir nuestras organizaciones. Por ello, como han señalado Varela Orol y González Guitián (1993, p. 80) es necesario ampliar el debate sobre nuestra profesión más allá del sector profesional. Para ello necesitamos - al menos tanto como otros profesionales del campo de las ciencias sociales- una perspectiva humanística específica que nos facilite un distanciamiento intelectual en

nuestra relación profesional con las tecnologías de la información. Éstas pueden contribuir a que los bibliotecarios alcancemos los ideales democráticos que justifican la existencia de las bibliotecas. Es nuestra responsabilidad analizar críticamente estas tecnologías y hacer que nuestras instituciones y nuestra profesión sean participantes activos en esta tarea.

Referencias:

- Abadal Falgueras, E. (1996): "El futuro de la edición ¿es electrónico?: tecnologías de creación y empleo de la información", En: Jornadas Españolas de Documentación Automatizada (4ª. 1994. Gijón): *Los profesionales ante el reto del siglo XXI: integración y calidad: actas, IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada, DOCUMAT 94 (Gijón, 6, 7 y 8 de octubre 1994)*, Oviedo, Universidad, 1994, 371-391.
- Anglada, Lluís (1993): "El futur de les biblioteques i el bibliotecari del futur", *Item*, 13, 5-24.
- Barnes, Melvyn (1995): "Will the last cataloguer to leave please turn out the light?", *Catalogue & Index*, 116, 4, 1995.
- Bauwens, Michel (1994): "Le temps des cybérothécaires?: entretien avec Michel Bauwens", *Documentaliste-Sciences de l'information*, 31(4/5), 233-237, 1994.
- Blouin, Pierre (1996): "La mythologie du cyberspace et le nouveau pouvoir", *Argus*, 25(3), 4-13, 1996.
- Bowden, Russell (1993): "Responsabilidades profesionales de bibliotecarios y documentalistas", *59th IFLA Council and Conference, Barcelona, 22-28 August 1993*.
- Bowden, Russell (1994a): "Image, status and reputation: some observations", 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*, München, Saur, 1994, 28-35.
- 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*, München, Saur, 1994, 109-119.
- Buschman, John (1994): "Taking a hard look at technology and librarianship: compliance, complicity and the intellectual independence of the profession", *Argus*, 23(2), 13-20, 1994.
- Butler, Pierce (1951): "Librarianship as a profession", *Library Quarterly*, 21, 235-247, 1951. Reimpreso en: Ellsworth, Dianne J.; Stevens, Norman D. (eds.): *Landmarks of library literature 1876-1976*, Metuchen, N.J., Scarecrow, 1976, 24-43.
- Campbell, Jerry D. (1993): "Choosing to have a future", *American Libraries*, 24(6), 560-566, 1993.

Carabaña Morales, Julio; Gómez Bueno, Carmuca (1996): *Escalas de prestigio profesional*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, 1996.

Carrión Gútiérrez, Manuel (1981): "Hacia una definición del bibliotecario en España", *Boletín de la ANABAD*, XXXI(4), 565-578, 1981.

Dewey, Melvil (1876): "The profession", *Library Journal*, 1(1), 1876. Reimpreso en: Ellsworth, Dianne J.; Stevens, Norman D. (eds.): *Landmarks of library literature 1876-1976*, Metuchen, N.J., Scarecrow, 1976, 21-23.

Fondin, Hubert (1987): "Du traitement du document au traitement de l'information: évolution du rôle et des fonctions de bibliothécaire et de documentaliste à travers la réalité française", *Argus*, 16(4), 117-128, 1987.

Gorman, Michael (1994): "The treason of the learned", *Library Journal*, 119(3), 130-131, 1994.

Harris, Roma M. (1992): *Librarianship: the erosion of a woman's profession*, Norwood, Ablex, 1992.

Harris, Roma M. (1994): "Information technology and the deskilling of librarians", En: *Encyclopedia of library and information science. Volume 53: Supplement 16*, executive editor, Allen Kent; administrative editor, Carolyn M. Hall, New York (etc.), Marcel Dekker, 182-202.

Jacobson, Frances F. (1991): "Gender differences in attitudes toward using computers in libraries: an exploratory study", *Library & Information Science Research*, 13, 267-279, 1991.

Khiaredine, Claude (1996): "Représentations du métier de bibliothécaire et évolution des pratiques", *Bulletin des bibliothèques de France*, 41(6), 18-22, 1996.

Kiesler, S.; Sproull, L.; Eccles, J. S. (1985): "Pool halls, chips, and war games: women in the culture of computing", *Psychology of Women Quarterly*, 9(4), 451-462, 1985.

Lahary, Dominique (1994): "Du profil de poste au métier", *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 164, 71-82, 1994.

Lancaster, F. W. (1995): "De conservadors a enginyers del coneixement: l'evolució de la professió bibliotecària", *Item*, 16, 43-50.

López-Huertas Pérez, Mª José; Torres Ramírez, Isabel de (1990): "Presencia de la mujer en la profesión bibliotecaria", En: Encuentro Interdisciplinar de Estudios de la Mujer (1º. Granada): *La mujer en Andalucía*, Granada, Universidad de Granada, 1990, t. II, 981-996.

López Yepes, José (1996): "Sobre formación profesional y problemática laboral de los bibliotecarios y documentalistas", En: Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (9ª. 1996. Granada), *El bibliotecario ante la revolución tecnológica*,

Granada: Asociación Andaluza de Bibliotecarios: Diputación Provincial, 1996, 277-298.

Lozano, Roser (1997): "La biblioteca pública en la sociedad de la información: nous reptes, nous objectius", En: Jornades Catalanes de Documentació (6es. 1997. Barcelona): *Cap a la societat digital: un món en contínua transformació: biblioteques, centres de documentació i serveis d'informació: EXPODOC-97*, Barcelona: Societat Catalana de Documentació i Informació, Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1997, 15-23.

MacLeish, Archibald (1940): "Of the librarian's profession", *Atlantic Monthly*, 165, 786-790, 1940. Reimpreso en : Ellsworth, Dianne J.; Stevens, Norman D. (eds.): *Landmarks of library literature 1876-1976*, Metuchen, N.J., Scarecrow, 1976, 13-21.

Martín-Moreno, Jaime; Miguel, Amando de, *Sociología de las profesiones*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, 1982.

Oberg, L. R. (1992): "The emergence of the paraprofessional in academic libraries: perceptions and realities", *College & Research Libraries*, 53(2), 99-112, 1992.

Oberg, L. R. ... et al. (1992): "The role, status, and working conditions of paraprofessionals: a national survey of academic libraries", *College & Research Libraries*, 53(3), 215-238, 1992.

Pallier, Denis (1994): "Histoire et évolution du métier de bibliothécaire", *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 164, 47-56, 1994. (315:12)

Prins, Hans; De Gier, Wilco (1992): "Image, status and reputation of librarianship and information work", *IFLA Journal*, 18(2), 108-118, 1992.

Pritchard, Sarah (1993): "Feminist thought and the critique of information technology", *Progressive Librarian*, 8, 1-9. Reproducido en: Berman, Sanford; Danky, James P. (eds.), *Alternative library literature, 1994/1995: a biennial anthology*, Jefferson (etc.), McFarland, 1996, 25-29.

Pritchard, Sarah (1994): "Backlash, backwater, or back to the drawing board?: feminist thinking and librarianship in the 1990s", *Wilson Library Bulletin*, 68(10), 42-46.

Revelli, Carlo (1995): "Compiti e caratteristiche del bibliotecario. 2: La crisi dell'identità professionale e l'impatto con le nuove tecnologie", *Biblioteche oggi*, XIII(2), 46-51, 1995.

Roberts, Winston (1994): "Conférence inaugurale", *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 164, 35-45, 1994.

Rodríguez, Josep A.; Guillén, Mauro F. (1992): "Organizaciones y profesiones en la sociedad contemporánea", *Revista española de investigaciones sociológicas*, 59, 9-18, 1992.

Sanders, J. S.; Stone, A. (1986): *The neuter computer: computers for girls and boys*, New York, Neal-Schuman, 1986.

Sartori, Giovanni (1988): *Homo videns: la sociedad teledirigida*, Madrid, Taurus, 1988.

Schmidt, Karen A. (1993): "Professionals or professionless, information engineers or???", *The Serials Librarian*, 3/4, 99-107, 1993.

Seibel, Bernadette (1987): "Eloge de la différence: transformation et structuration de la profession de bibliothécaire", *Bulletin des bibliothèques de France*, 32(4), 362-373, 1987.

Seibel, Bernadette (1988): *Au nom du livre: analyse sociale d'une profession: les bibliothécaires*, Paris, La Documentation Française, 1988.

Shera, Jesse H. (1968): "Bibliothéconomie, documentation et science de l'information", *Bulletin de l'UNESCO à l'intention des bibliothèques*, 22(2), 62-70, 1968.

Shera, Jesse (1972): *The foundations of education for librarianship*, New York, Wiley, 1972.

Varela Orol, Concha; González Guitián, Carlos (1993): "Bibliotecarios y documentalistas: sus funciones", En: Conferencia de Bibliotecarios y Documentalistas Españoles (1ª. 1992. Valencia): *I Conferencia de Bibliotecarios y Documentalistas Españoles: Valencia, 5, 6 y 7 de mayo de 1992, Auditorium de la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència de la Generalitat Valenciana*, Madrid, Centro de Coordinación Bibliotecaria, 1993, 65-84.

Vives i Gràcia, Josep (1995): "La missió de la biblioteca pública a la societat de la informació", En: Jornades Catalanes de Documentació (5ª. 1995. Barcelona), *5es. Jornades Catalanes de Documentació: Biblioteques, centres de documentació i serveis de informació, 25, 26 i 27 d'octubre de 1995, Palau de Congressos de Barcelona*, Barcelona, Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya: Societat Catalana de Documentació i Informació, 1995 429-438.

PAPEL DEL LICENCIADO EN DOCUMENTACIÓN EN LA ENSEÑANZA SECUNDARIA EN ANDALUCÍA

Jesús Domínguez Fernández

Diplomado en Biblioteconomía y Documentación.

Miguel Ángel Sánchez Herrador

Diplomado en Biblioteconomía y Documentación

Sandra Sanz Martos*

Licenciada en Filología Hispánica.

C/ San Leandro N° 7, Edif. Palamós, 1° Ñ

Granada 18013

Teléfono (958) 156866

Correo electrónico x5865613@fedro.ugr.es

0. Resumen

Análisis mediante una encuesta realizada a los directores de los centros de educación secundaria obligatoria de Andalucía, del grado de interés sobre la formación de los alumnos y el estado y uso de las bibliotecas de los centros. Se detallan: situación de la biblioteca, formación documental, conocimiento de la existencia Licenciatura en Documentación, adecuación del documentalista como formador en búsqueda de información, posibles inversiones en esta formación.

Palabras clave: Técnicas de investigación / Búsqueda de información / Enseñanza secundaria / Bibliotecas de centros /

1. Introducción

En los últimos años, el sistema educativo de nuestro país se ha visto y se está viendo envuelto en una serie de cambios de envergadura considerable. En 1990 la LOGSE destacaba lo siguiente: “la metodología activa favorecerá la capacidad del alumno para aprender por sí mismo, para trabajar en equipo y para aplicar los métodos apropiados de investigación”. Para esto en la práctica los centros docentes deberían contar con buenos fondos en sus bibliotecas controlados por profesionales adecuados. Pero evidentemente, esto no sólo no es así sino que muchos de los centros ni siquiera poseen biblioteca. Lo que hizo que en las VII Jornadas bibliotecarias de Andalucía (1) celebradas en Jaén en 1991 se rompiera una lanza a favor de esto. Se creyó entonces que era la oportunidad para el gremio “de reclamar lo que era suyo” de modo que se replanteara el papel de la biblioteca en el sistema

educativo - de hecho el lema general fue "Bibliotecas y educación"- y con ello reivindicar el aprovechamiento de los profesionales formados con este fin, como único personal adecuado y denunciar el intrusismo.

Pues bien, de esto han pasado siete años y si bien en un principio el panorama mejoró algo, actualmente estamos viviendo una situación de claro retroceso. Puesto que los fondos públicos que se invierten en estos campos son cada vez menores y nos referimos a ambos: tanto la educación pública como a las bibliotecas. Porque si el primero se tambalea no digamos lo que puede suceder con el segundo que siempre ha ido un poco, no de la mano - que es como debería ir- sino a remolque del primero.

Pero a pesar de este panorama tan desolador, tenemos unos profesionales a los que hay que dar salida. En junio del 98, ya estará la tercera promoción de licenciados en Documentación en la calle. En la comunicación de Carlos Castro y Juan Carlos Fernández apuntaban lo siguiente: "Lo cierto es que en pocos años se contará con el espectro completo de profesionales de la información, de los cuales habrá de hacerse el uso debido dentro del propio sistema educativo". María Dolores Olvera y Josefa Martínez señalaban lo siguiente: "es obvia la necesidad de profesionales en el campo de las bibliotecas y más concretamente de lo que aquí denominamos el bibliotecario - animador. Éste sería un profesional de la Documentación con conocimientos en el desarrollo del plan de estudios, métodos de enseñanza, y aprendizaje y métodos de lectura, y cuya misión principal es facilitar el acceso a los conocimientos de forma activa, participativa e incluso divertida, mejorando la imagen de las bibliotecas y de los bibliotecarios de cara a los primeros usuarios de la biblioteca, que son los niños". Según ellas este bibliotecario - animador realizaría unas determinadas actividades aplicadas de modo específico a cada grupo de estudiantes según edades. El plan y objetivos se presentan minuciosamente detallados y la idea es ciertamente buena.

Podríamos estar aquí citando y citando ejemplos como los que también aparecen en la revista Educación y biblioteca (2), que son la experiencia de casos concretos como por ejemplo la de M^a Paz Galera y Estela Gonzalo "Formación de jóvenes usuarios en la biblioteca: una colaboración entre la Biblioteca pública y los centros de enseñanza". Allí se destaca una idea ya indicada aquí que es "la existencia de bibliotecarios escolares y la falta de interés por parte de las instituciones públicas implicadas dificulta, y en ocasiones impide, los intentos que surgen desde iniciativas individuales". Y es aquí a donde queríamos llegar sabemos lo que reivindica el gremio de bibliotecarios, conocemos el desinterés de las administraciones públicas, pero ¿qué opinan de esto los directores de los centros docentes tanto públicos como privados? ¿Son conscientes de esta necesidad? ¿De que el papel de la biblioteca es importante? ¿De que esos estudiantes cuando lleguen a la universidad van a tener que utilizar la biblioteca a diario y les sería muy provechoso un conocimiento previo de su funcionamiento y sus utilidades? ¿Son conscientes acaso del tiempo que malgastan los universitarios en buscar información

encauzada de modos totalmente erróneos? Y yendo aún más lejos ¿sería o no sería práctico que los futuros universitarios conocieran que además de bibliotecas, existen hemerotecas, videotecas, etc., que hay bases de datos específicas para cada área del conocimiento, instituciones que se dedican a generar documentación especializada, que está al alcance de cualquiera que conozca su existencia?

Todo esto es lo que nosotros hemos querido averiguar porque si la respuesta fuera afirmativa, que sí, que sí que son conscientes de esa necesidad, se podría abrir una puerta para que no fuera el colectivo de bibliotecarios el único que lucha por ello, sino que aunando fuerzas se consiguiera este objetivo. Y que por primera vez y para siempre la Educación y la Biblioteconomía y Documentación fueran de la mano como desde el principio deberían haber ido.

2. Metodología

Se eligió una muestra aleatoria estratificada de 120 de Enseñanza Secundaria Obligatoria de Andalucía, correspondiendo 15 centros a cada provincia. Se diseñó un cuestionario que fue posteriormente enviado por correo a los centros.

Comenzamos el envío de cuestionario en enero de 1998 y a 8 de marzo de 1998 se ha recibido un 20% de los cuestionarios. Actualmente realizamos un seguimiento de la encuesta en curso. Se dará por finalizada la recepción de datos el 30 de abril de 1998

Se establecen las siguientes variables:

Variable dependiente: grado de concienciación que tienen los directores de los centros sobre la necesidad formación de los alumnos en técnicas documentales.

Variabes independientes:

- 1) tipo de financiación: público, privado o concertado.
- 2) cantidad de fondo de la biblioteca.
- 3) provincia a la que pertenece.
- 4) número de alumnos del centro.
- 5) tipo de enseñanza del centro.

3. Resultados

Los resultados parciales obtenidos hasta la fecha, muestran que la práctica totalidad de los centros tienen biblioteca, de los que todos superan los 1000 ejemplares y un tercio tienen más de 6000. El tiempo medio de apertura supera las cuatro horas diarias.

El responsable de la biblioteca suele ser normalmente un profesor a tiempo parcial.

La afluencia de los alumnos es media - baja.

Todos los centros coinciden en la necesidad de formar a los alumnos en técnicas búsqueda de información y formación documental, aunque se realiza escasas actividades al respecto.

La mayor parte de los directores conoce la Licenciatura en Documentación, y de éstos todos estarían de acuerdo en que la formación fue realizada por profesionales de la Documentación.

Pocos centros disponen de recursos económicos para destinarlos a estos fines, y creen que debe ser la Administración Pública la que destine un presupuesto para ello.

4. Conclusiones

Las conclusiones parciales que hemos obtenido del estudio de estos datos son:

Escasa formación de los responsables de las bibliotecas de estos centros unida a una baja afluencia del alumnado, que conlleva un desinterés generalizado por la biblioteca.

Esta situación contrasta con la concienciación de los directores sobre la necesidad de formar a los alumnos en técnicas de búsqueda de información, y que además esta sea realizada por un profesional, que asegure la calidad. Si bien, la limitación de recursos de los centros impide afrontar estas tareas.

Bibliografía

LÓPEZ YEPES, José "Sobre formación profesional y problemática laboral de los bibliotecarios y documentalistas" IX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía Granada, 1996. Granada: Diputación Provincial, 1996, págs. 277-296 ISBN 84-920-914-0

VII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía: Jaén *Oct. 24-26, 1991*. Jaén: Asociación Andaluza de Bibliotecarios: Diputación Provincial: Ayuntamiento, 1992. ISBN 84-88183-07-0

Educación y biblioteca. Madrid: TILDE Servicios Editoriales S.A. en colaboración con Asociación Educación y Biblioteca, 1994-1997.

TORRES RAMÍREZ, Isabel de y SANTA MARÍA DE UNZÁ. Información y Documentación en Secundaria: para qué, dónde y cómo utilizarla. Madrid: Narcea, 1995, p. 72, ISBN 84-227-1139-5.

Anexo 1

1 ¿Qué tipo de financiación tiene su centro?

privada concertada pública

2 ¿Qué tipo de enseñanza se imparte en su centro? (*Puede señalar varias opciones.*)

Bachillerato Unificado Polivalente

Formación Profesional

Educación Secundaria Obligatoria

Bachillerato de Tecnología

Bachillerato de Ciencias de la Naturaleza y de la Salud

Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales

Bachillerato de Artes

3 ¿Cuántos alumnos hay en el centro? _____

4 ¿Hay biblioteca en el centro?

Sí No

5 Si la pregunta anterior es afirmativa. Díganos el número aproximado del fondo de la biblioteca del centro.

menos de 1000

1000 a 2000

2000 a 4000

4000 a 6000

más de 6000

6 ¿Durante qué período de tiempo está abierta la biblioteca?

menos de 3 horas

de 3 a 5 horas

de 5 a 8 horas

más de 8 horas

7 ¿Tiene una persona encargada?

Sí No

8 Si la respuesta anterior es afirmativa, diga quién es.

Un Diplomado o Licenciado en Biblioteconomía y Documentación

Un Profesor del Centro

Alguien del personal no docente

Un alumno de cursos superiores, ex - alumnos...

Otra persona, diga cuál _____

9 Intente cuantificar la afluencia del alumnado a la biblioteca.

Muy baja

Baja

Media

Alta

Muy alta

10 ¿Cree que se debería formar a los alumnos sobre búsqueda de información y explotación documental?

Sí No

11 ¿Se ha realizado alguna actividad referente a este tema en su centro?

No

Sí. Diga cuál _____

12 ¿Conocía usted la Licenciatura en Documentación?

Sí No

13 ¿Considera que como especialistas en Documentación estos son los profesionales adecuados para formar a los alumnos en estas técnicas?

Nada de acuerdo

Algo de acuerdo

De acuerdo

Bastante de acuerdo

Totalmente de acuerdo

14 ¿Cree que se podría invertir parte del presupuesto del centro en este tipo de formación?

Sí

No

¿Por qué?

15 Para acabar nos interesaría conocer su opinión y su impresión general sobre lo que le sugiera este tema. Si considera que es oportuno, utópico, etc. Escriba libremente su opinión.

Muchas gracias por su colaboración.

EL PAPEL DE INTERNET EN LA FORMACIÓN DEL BIBLIOTECARIO: UNA COMPARACIÓN ENTRE EL REINO UNIDO Y ESPAÑA

Sergio RUIZ PÉREZ *

Estudiante de 1º Licenciatura en Documentación

Facultad de Biblioteconomía y Documentación

UNIVERSIDAD DE GRANADA

c/ Primavera nº24 Ptal. 5 5ºB

18008 Granada

Tfno. (958) 13 49 66

e-mail: ruiz_perez@hotmail.com

Estela PLASENCIA RODRÍGUEZ

Estudiante de 1º Licenciatura en Documentación

Facultad de Biblioteconomía y Documentación

UNIVERSIDAD DE GRANADA

c/ Primavera nº24 Ptal. 5 5ºB

18008 Granada

Tfno. (958) 13 49 66

0. Resumen

Estudiamos la importancia de Internet para las instituciones políticas. Comparamos perfiles de usuario español y británico. Comparamos el tratamiento de Internet en la Facultad de Biblioteconomía y Documentación (Granada) y en la Thames Valley University (Londres). Uno de los factores determinantes del retraso de España en el uso de Internet es el nulo interés mostrado por la clase política. Las nuevas tecnologías juegan un papel primordial en la formación de futuros bibliotecarios en la Facultad de Granada. Queda patente tanto en los planes de estudio como en los recursos disponibles. Se recomienda a la Asociación Andaluza de Bibliotecarios que apoye este interés por parte de la Facultad. Este interés servirá para concienciar a la clase política de los beneficios que estas nuevas tecnologías pueden aportar a la sociedad a través de los servicios bibliotecarios. También se ofrecen consejos a los responsables del Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía.

Palabras clave: Internet / Universidad / Política / Biblioteca / formación /

1. Introducción

En este trabajo intentaremos mostrar cómo se usa Internet en España y en el Reino Unido. Para ello utilizaremos los datos del Estudio General de Medios (EGM), en el caso de España, y de diversas fuentes en el caso del Reino Unido. Este estudio mostrará diversos aspectos, como los servicios utilizados, el número de horas semanales de uso, el propósito del uso, etc...

En lo que podríamos considerar una segunda parte del estudio, veremos los mismos aspectos del comportamiento del usuario de Internet, pero en este caso en la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de Granada (FBD) y en la Thames Valley University (TVU) de Londres.

De esta forma intentaremos demostrar la importancia de Internet en la biblioteca del futuro, el interés que le presta la clase política en ambos países y por último los recursos académicos y técnicos destinados en cada institución educativa.

Por último, intentaremos ofrecer una serie de recomendaciones tanto para la FBD como para la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, de forma que la formación en materia de Internet sea uniforme tanto para futuros bibliotecarios como para el reciclaje de bibliotecarios en activo.

Nos gustaría mencionar que esta comunicación está basada, en su mayoría, en un proyecto final de carrera realizado en la Universidad británica por uno de los responsables. Cualquier persona interesada en una información mucho más amplia del estudio, puede conseguirla dirigiéndose a Sergio Ruiz Pérez. Debemos anotar que la totalidad del proyecto está en inglés, aunque la información esencial viene expresada mediante gráficos.

2. Metodología

Para realizar este estudio hemos utilizado diversas fuentes a nuestro alcance, aunque debemos mencionar que la mayoría de ellas estaban en formato electrónico, y más concretamente accesibles a través de la World Wide Web (WWW). El estudio fue realizado durante principios del año 1997, y utilizamos fuentes bastante recientes en la mayoría de los casos, no remontándonos a bibliografía más antigua de tres o cuatro años.

Para hacernos una idea de la importancia política que tiene Internet en ambos países estudiamos diversas fuentes. Entre ellas podríamos mencionar los diversos programas de ayudas para el desarrollo de infraestructuras y el fomento del uso de Internet, tanto a nivel académico como personal, en cada país. También miramos los programas electorales de los partidos políticos y todas aquellas declaraciones de políticos relacionadas con el tema que nos fue posible localizar en la prensa.

En el caso del usuario español, nos basamos exclusivamente en los datos proporcionados por la macro-encuesta realizada por la institución gubernamental Estudio General de Medios (EGM) y la Asociación para la Investigación de los Medios de Comunicación (AIMC) durante febrero y marzo de 1997. En el caso del usuario británico, la recopilación de datos fue una tarea mucho más ardua, y nos tememos que el perfil de usuario que conseguimos es mucho menos detallado.

Para crear un perfil de usuario de estudiantes de ambas facultades, diseñamos una encuesta, basada en la del EGM. Dicho cuestionario fue respondido por estudiantes de tercer curso, ya que estimábamos que habían adquirido la suficiente experiencia. En ambas universidades la muestra de estudiantes de tercer curso que respondió la encuesta fue considerada como suficiente para nuestros objetivos: 40% en el caso de la TVU y el 60% en el caso de la FBD. Ambas encuestas fueron respondidas durante horas lectivas de asignaturas obligatorias para todos los alumnos durante el segundo cuatrimestre del curso escolar 1996/97.

Los recursos técnicos se contaron en ambas facultades, anotando todos aquellos aspectos de los ordenadores conectados a Internet que pudieran influir, de una manera u otra, en una navegación mejor o peor. Respectos a los recursos académicos, estudiamos los planes de estudio de ambas diplomaturas. Debemos mencionar aquí que no incluimos en el estudio a estudiantes de licenciatura por el status especial que tienen estos en la facultad británica.

3. Resultados

3.1. El caso del Reino Unido

3.1.1. Política

Desde un punto de vista político, podemos considerar que Internet es fundamental para las instituciones británicas. Nos gustaría ilustrar esta idea con una cita de un recorte de prensa que nos parece suficientemente significativa, mostrando que el tema es incluso utilizado como arma política en tiempo de campaña electoral:

"... a new report on information and communications technology (ICT). The report was based on the findings of an independent inquiry set up by the Labour Party. The inquiry had two main aims: to collect evidence from a wide range of organizations on the status of ICT in schools and, based on these findings, suggest a set of priorities for the Government after the next election.(...) But Labour is not alone in having plans for ICT in education. Gillian Shephard, the Education Secretary, has pointed out that the Department of Education and Employment has invested more than £1

billion in ICT since 1979. If re-elected, the Conservatives would set up an ICT fund, funded by the National Lottery and potentially offering more than £300 million a year. (...) The Liberal Democrat spokesman on science and technology, says his party would give a computer to every 10-year old."

(Cole, 1997)

También es absolutamente necesario hacer mención del Programa de Bibliotecas Electrónicas (eLib programme), creado por la explosión de conocimientos e información en entornos académicos. Dicho programa destina 15 millones de libras esterlinas a diversos proyectos, unos 60 en total, sobre nuevas tecnologías en relación con las bibliotecas. Los proyectos están divididos en diversas áreas, entre las que podemos mencionar: acceso a recursos en redes, revistas electrónicas, digitalización, etc...

3.1.2. El perfil de usuario británico

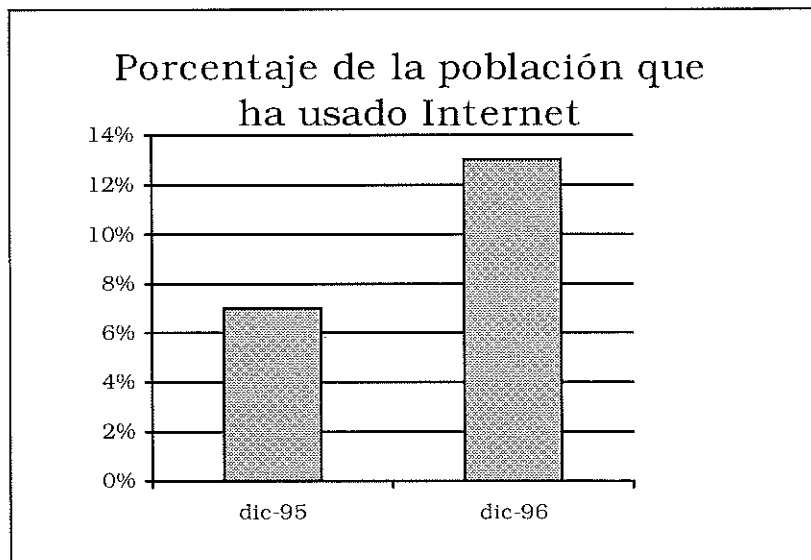


Fig. 1 Usuarios de Internet en el Reino Unido. Número de usuarios.

Fuente: Longhurst

Respecto al lugar de acceso encontramos la siguiente información:

The number of people using the Internet most frequently from home increased by over 150 per cent over a twelve-month period. This means that just over a quarter of all users in Britain are now

using the Internet most frequently from home. In the relatively mature business market over the same twelve-month period, there has been an increase of 27 per cent among those using the Internet most frequently from work.

(National Opinion Polls, 1997)

Por desgracia, no encontramos en ninguna de las fuentes el porcentaje de gente que accede a Internet desde universidades y demás instituciones educativas. Tampoco nos fue posible localizar información sobre los servicios de Internet usados, aunque si podemos afirmar que el uso de la WWW ha crecido espectacularmente en los últimos tiempos.

Respecto al propósito del uso de Internet, sí encontramos una breve reseña:

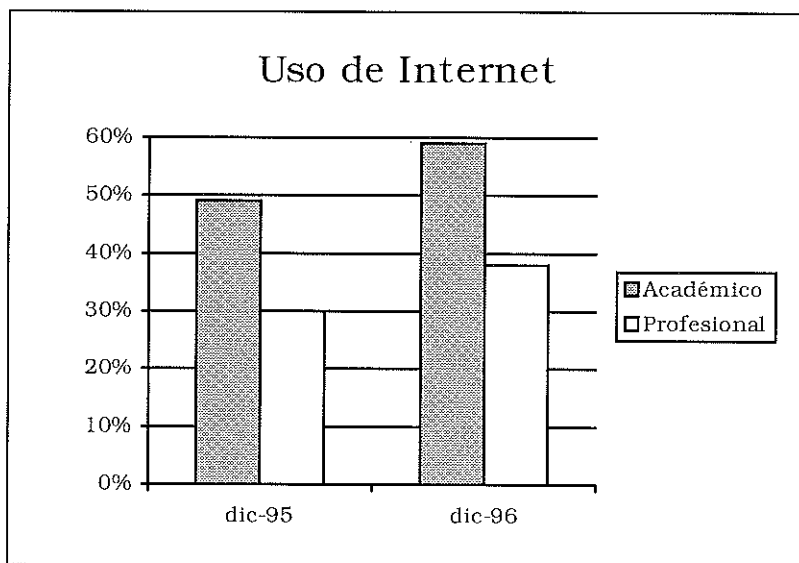


Fig. 2 Usuarios de Internet en el Reino Unido. Uso de Internet

Fuente: National Opinion Polls, 1997

3.2. El caso de España

3.2.1. Política

Por diversas cuestiones (de naturaleza económica, política y cultural), las nuevas tecnologías suelen llegar a España con cierto retraso con respecto a otros países europeos. A esta situación, posiblemente hayan contribuido los partidos políticos de nuestro país. Tras estudiar los programas electorales de los tres partidos políticos españoles principales (PSOE, PP e IU), encontramos que la palabra

Internet no se menciona ni una sola vez. Debemos mencionar que consultamos la versión electrónica de los programas electorales sita en sus páginas web respectivas.

Respecto a proyectos específicos, tan solo pudimos localizar la participación de instituciones españolas en proyectos de la Unión Europea. Además, en el plan nacional de I+D los únicos aspectos sobre Internet que se tratan son aquellos relacionados con la tele-compra y algún interés en el desarrollo de sistemas de comunicación a través de Internet. Sin embargo, la sorprendente evolución en el uso de Internet producida en los últimos tiempos, ha despertado el interés del gobierno español. Así encontramos en un diario el siguiente recorte:

“A la vez que Bill Clinton inauguraba una campaña para conseguir el objetivo de que en el 2000 todas las escuelas americanas tengan acceso a Internet, la Ministra de Educación y Cultura ha anunciado que quieren comenzar un programa denominado “Echanos un cable” para llevar Internet a todas las instituciones de educación”

(Celaya, 1997)

3.2.2. El perfil de usuario español

	Feb / Mar 1996	Abr / May 1996	Oct / Nov 1996	Feb / Mar 1997	Crecimiento Oct-Nov/ Feb-Mar
Usan un ordenador	6208 (18.4%)	6543 (19.4%)	6946 (20.6%)	7215 (21.2%)	+16.2%
Usan un ordenador normalmente	4179 (12.4%)	4473 (13.2%)	4696 (13.9%)	4947 (14.6%)	+18.4%
Tienen acceso a Internet	487 (1.4%)	684 (2.0%)	802 (2.4%)	1073 (3.2%)	+220.3%
Han usado Internet el último mes	242 (0.7%)	277 (0.8%)	526 (1.6%)	765 (2.3%)	+316.1%

Tabla 1. Evolución en el uso de Internet y ordenadores en España en 1996.

Fuente: EGM

Nota: Todos los números x1000.

Entre paréntesis el porcentaje de penetración en la población de +14 años
Respecto al lugar desde el que se accede, encontramos:

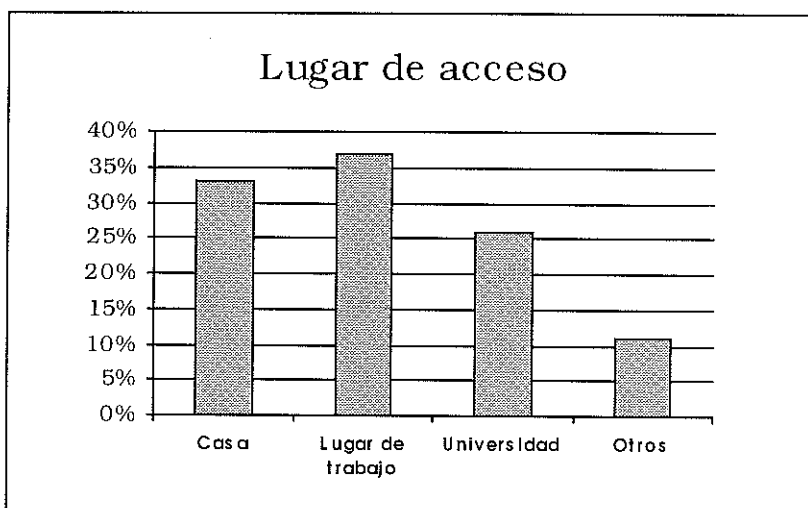


Fig. 3 Usuarios de Internet en España. Lugar de acceso. Fuente: EGM

Nota: El número total es mayor que el total de la población porque en algunos casos el acceso a Internet se realiza desde más de un sitio a la vez

Respecto a los diferentes servicios de Internet, encontramos:

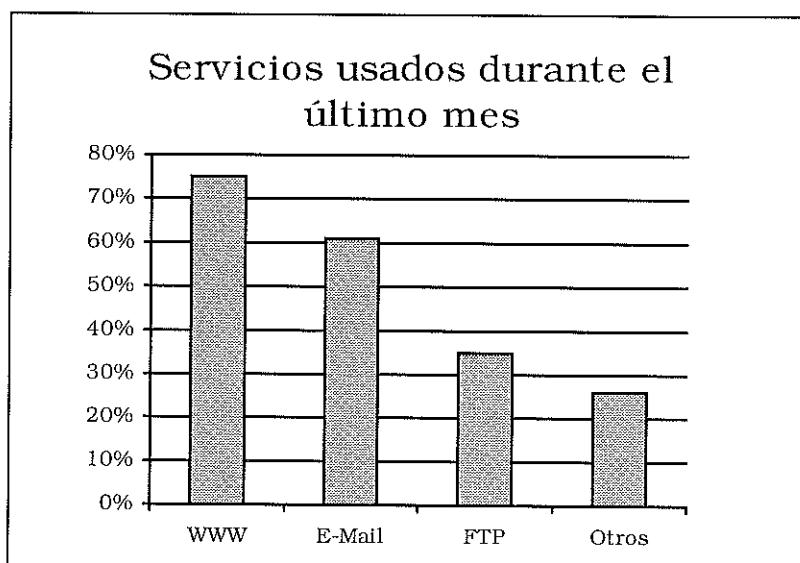


Fig. 3 Usuarios de Internet en España. Servicios usados. Fuente: EGM

3.3. Internet en la TVU

3.3.1. Recursos técnicos

Al ser objeto de estudio sólo los estudiantes de biblioteconomía y estar estos sitios en el campus de Ealing, tan solo estudiamos los recursos técnicos de este campus.

Número	Procesador	Memoria RAM	¿Conectado a Internet?	Navegador
45	Pentium 100	8 Mb.	Sí	Netscape Navigator v 2.0/3.0
19	486 DX 100	8 Mb./12 Mb.	Sí	Netscape Navigator v 2.0
38	486 DX 66	8 Mb.	Sí	Netscape Navigator v 2.0
37	486 SX 33	8 Mb.	Sí	Netscape Navigator v 2.0
39	486 SX 25	4 Mb.	Sí	Netscape Navigator v 2.0
4	386 DX 33	4 Mb.	No	-
25	Macintosh Classic	?	No	-
15	Power Macintosh 7500/100	?	No	-

Tabla 2. Internet en la TVU. Número y características de los ordenadores.

Teniendo en cuenta que hay 10.059 estudiantes en el campus de Ealing, el ratio es de 56.51 estudiantes por ordenador. Si sólo tuviéramos en cuenta a estudiantes a tiempo completo (un 53% del total), el ratio aún seguiría siendo bastante alto: 29.88 estudiantes por ordenador.

3.3.2. Recursos académicos

Durante el curso académico 1996/97 había un total de 97 estudiantes de tercer curso de biblioteconomía en la TVU. La única asignatura específica sobre Internet ofrecida durante los tres años de la diplomatura es una optativa y cuatrimestral ofertada en el segundo cuatrimestre. Esta asignatura, llamada Advanced Office Information Systems, trata exclusivamente con el diseño de

páginas web con HTML. Sin embargo, Internet es utilizado a veces, aunque escasamente, como recurso por profesores de otras asignaturas.

3.3.3. El cuestionario en la TVU

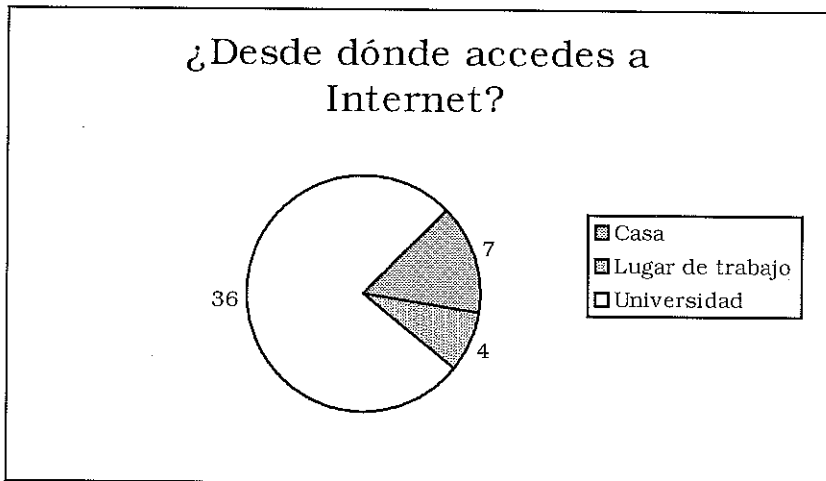


Fig. 4. Internet en la TVU. Lugar de acceso.

A la pregunta: ¿con qué frecuencia usas los siguientes servicios?, estas fueron las respuestas: **Tabla 3. Internet en la TVU. Frecuencia de uso de los diferentes servicios**

	Nunca	Varias/Semana	Varias/Mes	- que varias/mes	Raramente
WWW	1 (2.56%)	11 (28.20%)	18 (46.15%)	7 (17.94%)	2 (5.12%)
E-Mail	10 (25.64%)	12 (30.76%)	5 (12.82%)	4 (10.25%)	8 (20.51%)
FTP	15 (38.46%)	1 (2.56%)	1 (2.56%)	4 (10.25%)	6 (15.38%)
Chat	19 (48.71%)	2 (5.12%)	0 (0%)	2 (5.12%)	7 (17.94%)
Grupos de Noticias	17 (43.58%)	3 (7.69%)	4 (10.25%)	4 (10.25%)	7 (17.94%)
Telnet	14 (35.89%)	3 (7.69%)	6 (15.38%)	1 (2.56%)	9 (23.07%)
Audio/ Video	16 (41.02%)	3 (7.69%)	1 (2.56%)	4 (10.25%)	10 (25.64%)

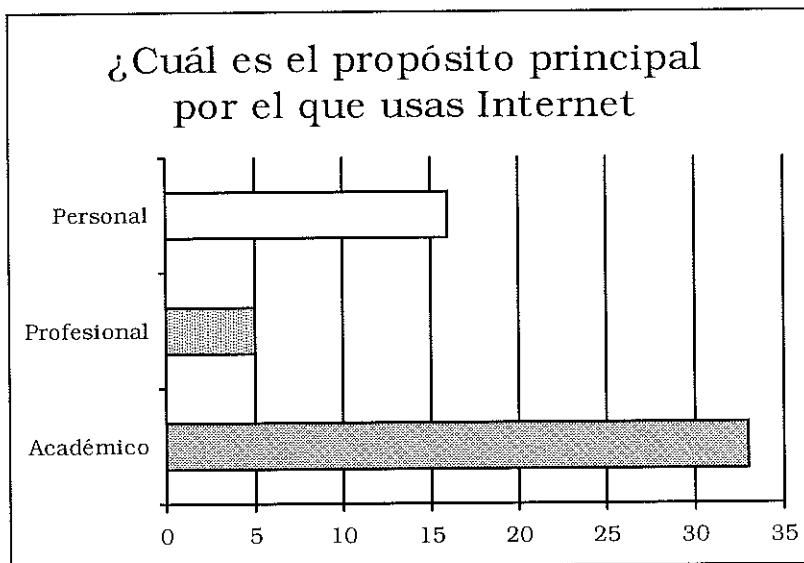


Fig. 5. Internet en la TVU. Propósito del uso de Internet.

3.4. Internet en la FBD

3.4.1. Recursos técnicos

Número	Procesador	Memoria RAM	¿Conectado a Internet?	Navegador
40	Pentium 100	16 Mb.	Sí	Netscape Navigator v 3.0
20	486 DX 100	8 Mb	Sí	Netscape Navigator v 3.0

Tabla 4. Internet en la FBD. Número y características de los ordenadores.

Tenemos un total de 1.030 estudiantes entre la diplomatura y la licenciatura. De esta forma, vemos que el ratio es de 17.16 estudiantes por ordenador.

3.4.2. Recursos académicos

Con respecto al plano académico, creemos necesario anotar que el plan de estudios fue cambiado durante el curso 1995-96. Los estudiantes de tercer curso, objeto del estudio, hicieron el primer curso con el plan nuevo y el segundo y tercero por el plan antiguo. Por tanto, la experiencia en el uso de Internet que tendrán los estudiantes del próximo año posiblemente sea más amplia.

Con respecto a las asignaturas, no existe ninguna asignatura específica sobre Internet hasta el tercer y último curso de diplomatura, en que se imparte una asignatura obligatoria, Acceso Remoto a Fuentes de Información. En esta asignatura, los estudiantes aprenden el manejo de WWW, sistemas de correo electrónico y Telnet. Aunque esta es la única asignatura en la que se imparten conocimientos específicos sobre Internet, en la parte práctica de la mayoría de las otras asignaturas es necesario conectarse a Internet.

3.4.3. El cuestionario en la FBD

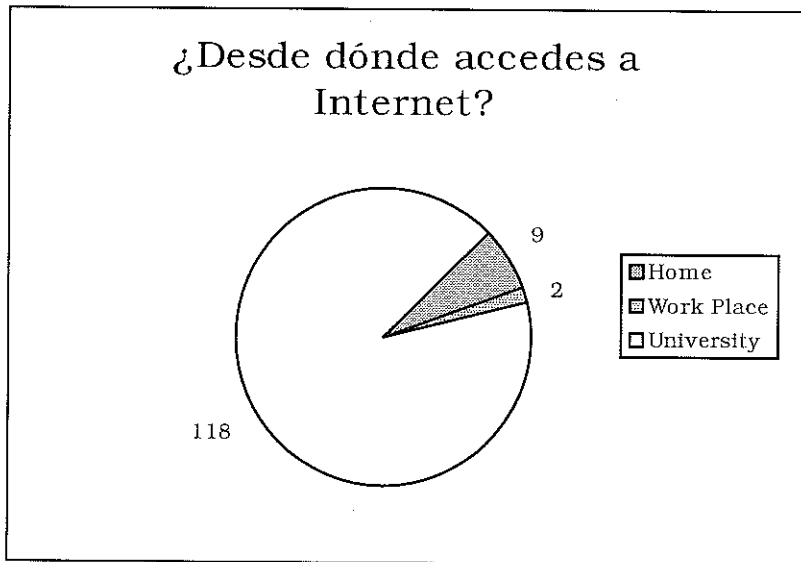


Fig. 6. Internet en la FBD. Lugar de acceso.

Respecto a los servicios usados, estas fueron las respuestas que obtuvimos:

	Nunca	Varias/Semana	Varias/Mes	- varias/mes	Raramente
WWW	0 (0%)	37 (31.35%)	53 (44.91%)	21 (17.79%)	7 (5.93%)
E-Mail	2 (1.69%)	17 (14.40%)	33 (27.96%)	28 (23.72%)	38 (32.20%)
FTP	93 (78.81%)	0 (0%)	3 (2.54%)	8 (6.77%)	14 (11.86%)
Chat	80 (67.79%)	23 (19.49)	14 (11.86%)	0 (0%)	1 (0.84%)
Grupos de noticias	113 (95.76%)	2 (1.69%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (2.54%)
Telnet	109 (92.37%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (4.23%)	4 (3.38%)
Audio/ Video	113 (95.76%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (1.69%)	3 (2.54%)

Tabla 5. Internet en la FBD.

Frecuencia de uso de los diferentes servicios de Internet.

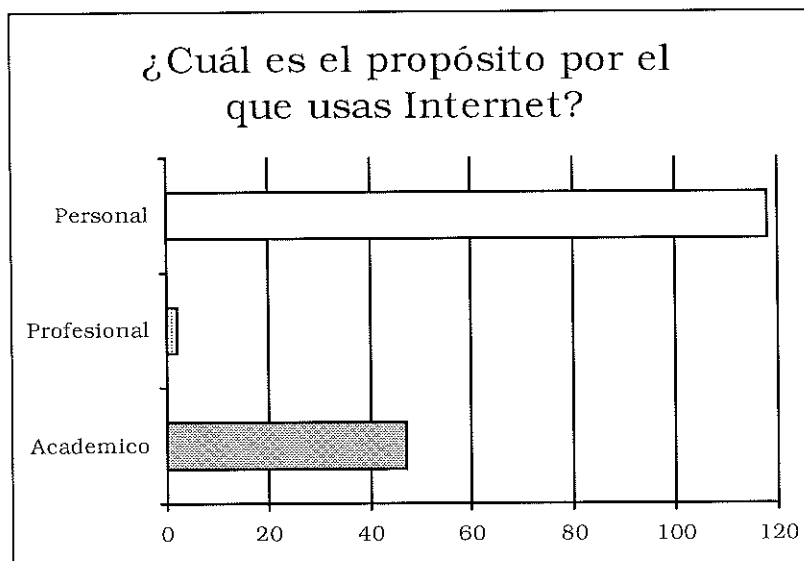


Fig. 7. Internet en la FBD. Propósito del uso de Internet.

4. Discusión y conclusiones

Podemos decir que a nivel nacional, España se encuentra aún muy lejos del nivel alcanzado por el Reino Unido en cuanto al uso de Internet se refiere. Las instituciones políticas españolas, en el momento de la realización del estudio, no consideraban ni Internet ni las nuevas tecnologías en general, como una de sus mayores preocupaciones. Esto, por contra, sí ocurre en el caso británico. Esto se refleja claramente en el porcentaje de la población que ha utilizado Internet alguna vez en ambos países. Sin embargo, podemos afirmar que, aunque con mucho retraso, las autoridades españolas parecen haber despertado y ya están estudiando medidas que favorezcan el uso de Internet y de ordenadores. Por desgracia, parece ser que ninguna de estas medidas va a estar ligada a las bibliotecas, siendo aún una utopía la creación de un programa parecido al programa e-Lib británico en nuestro país.

Respecto al lugar de acceso, parece que en ambos países se está produciendo una tendencia similar, aumenta el número de personas que tiene conexión desde su propia casa. Esto nos parece significativo del cariz que está tomando Internet, que ya no sólo supone una herramienta para el trabajo profesional o académico, sino que también está penetrando en un ámbito doméstico. A pesar de que carecemos de datos de Gran Bretaña, podemos afirmar que, como ocurriera en su origen, el acceso desde la universidad sigue siendo bastante importante.

Respecto a las universidades, encontramos que los datos arrojan conclusiones completamente diferentes a lo que cabría esperar tras el estudio de ambos países. Si bien en ninguno de los dos casos estudiados los recursos técnicos son suficientes, podemos decir que las condiciones en la FBD son mejores, con diferencia, que en la TVU. Además, podemos afirmar que desde la realización del estudio, se ha mejorado la infraestructura tecnológica en la FBD, y creemos que por un cambio en la metodología en la TVU también ha ocurrido esto, aunque no podemos afirmarlo con rotundidad. Sin embargo, volvemos a mencionar que es necesario mejorar el ratio ordenador - alumno en ambos casos, aunque en el plano tecnológico en ambas universidades es suficiente la potencia de los ordenadores para una navegación satisfactoria.

Respecto a los recursos académicos hemos observado una grave laguna sobre todo en el caso de la TVU. Estimamos que un profesional de la información debe estar mucho más formado en cuestiones tecnológicas para afrontar la salida al mercado laboral. Como bien sabemos, el bibliotecario posiblemente será el encargado de filtrar la enorme cantidad de información que existe en Internet para el usuario final y, en este caso, el bibliotecario que sale de la TVU no está lo suficientemente formado. En el caso de la FBD tampoco podemos ser extremadamente optimistas, aunque podemos mencionar que la mayoría de los estudiantes comienza la licenciatura una vez terminada la diplomatura, siendo la

carga lectiva de ordenadores mucho más pesada en este segundo ciclo. En el caso británico, sin embargo, esto no ocurre, aunque también es verdad que la formación de profesionales en activa es mucho más amplia que en España.

Respecto al cuestionario, podemos ver que la universidad es siempre el lugar más común de acceso. Esto posiblemente sea debido al bajo nivel adquisitivo de los estudiantes y también a que la mayoría tan solo se dedican a estudiar. También es interesante que la WWW se ha convertido en el servicio más popular para los estudiantes de biblioteconomía, junto con el uso del correo electrónico. El resto de servicios parecen haber quedado relegados a un segundo plano, posiblemente por la posibilidad de realizarlos a través de la WWW y por su mayor complejidad. Mención aparte del audio y del video, que posiblemente no sean aún muy populares a causa de la velocidad actual de la red, aunque pensamos que esta situación posiblemente cambiará en el futuro. Paradójico también es que la finalidad principal en el caso de la TVU es académica, mientras que en el caso español es personal. Con ciertas reservas, podemos afirmar que en el caso de la FBD los estudiantes tienen más asimilado el uso de Internet y no sólo lo usan como una obligación, parece que, gracias a sus conocimientos, han encontrado una fuente de información interesante y la usan también para cuestiones personales.

Es nuestro deseo puntualizar que este estudio no pretende reflejar la situación de las facultades de Biblioteconomía y Documentación en ambos países. Tan solo hemos estudiado dos casos muy concretos, de dos universidades con prestigios muy diferentes dentro de sus respectivos países en nuestro campo. Posiblemente, en otras facultades de biblioteconomía en el Reino Unido la situación sea muy diferente y, desgraciadamente, ocurra lo mismo en España..

Queríamos finalizar esta comunicación recomendando a la principal institución que se encarga de la formación de bibliotecarios en activo en nuestra comunidad autónoma, la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, que se haga eco de la preocupación, que ha quedado patente, de la FBD por formar tecnológicamente a futuros bibliotecarios y haga lo mismo con los bibliotecarios en activo. Se nos ocurre que una de las mejores maneras es estrechando aún más los lazos existentes entre ambas instituciones, esto contribuirá muy posiblemente a la mejora del servicio que prestaremos a nuestros usuarios en el futuro. Quizás, un interés común por parte de dos instituciones tan importantes en materia de bibliotecas en Andalucía sirva para concienciar a la clase política de que debe fomentarse el uso de Internet en toda España y en nuestra Comunidad Autónoma, mejorándose de esta forma el servicio con un desembolso económico menor del que pudiera parecer a primera vista.

Además, también nos gustaría, ahora que está a punto de publicarse el reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía, pedir a aquella/s institución/es que se encarguen de la elaboración del programa de formación para el personal técnico de las bibliotecas de uso público que carezcan de la titulación adecuada, que

tengan en cuenta todos estos extremos (véase la Disposición Transitoria Segunda del Borrador del Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía).

Referencias

CELAYA, C. "Cables y redes para todas las escuelas" [online]. En: *El Mundo* (14/05/97)

Disponible en:
<http://www2.el-mundo.es/campus/Cnumeros/97/C330/C330internet.html>
[consultado en Mayo de 1997]

COLE, G. "Parties toe the on-line". En: *Guardian Education* (11/04/97). P.4

National Opinion Polls. *Survey shows continued growth in internet usage, especially among home use* [online]. 1997

Disponible en: <http://www.nopres.co.uk/int130397.htm> [consultado en Mayo de 1997]

Bibliografía

Encuesta Internet. En: *El País Digital* [online] (06/02/97). Disponible en:
<http://www.elpais.es/p/d/temas/encuesta.htm> [consultado en Mayo de 1997]

FURNER-HINES, J. y WILLETT, P. "The use of the WWW in UK academic libraries". En: *Aslib Proceedings*, 47 (1), 1995

HARNACK A. y KLEPPINGER, E. *Creating Models for Electronic Citations* [online]. En: *Ariadne*, Issue 7.

Disponible en: <http://ukoln.bath.ac.uk/ariadne/issue7/kairos/> [consultado en Abril de 1997]

International Data Corporation. *IDC Market Research: Web-Based Survey Shows Big Interest from Males in New European Markets* [online]. 1997

Disponible en: <http://www.idcresearch.com/f/HNR/iwwnr.htm> [consultado en Mayo de 1997]

Joint Funding Council's Libraries Funding Review Group. *Report* [online]. 1993

Disponible en: http://ukoln.bath.ac.uk/follett/follett_report.html [consultado en Marzo de 1997]

KIRRIEMUIR, J. *A brief background to eLib* [online]. 1996

Disponible en: <http://www.ukoln.ac.uk/elib/background.html> [consultado en Abril de 1997]

MOYA, Félix de. *Proyectos* [online]. Granada: Universidad de Granada: 1996.

Disponible en: <http://www.ugr.es/~felix/g3/g3.htm#proyec1> [consultado en Mayo de 1997]

NASH, E. Aficionados of the cyberbar. En: *The Independent Tabloid* (29/04/97)

RUDNICK, David. "On your Eurobike". *The Guardian* (09/03/96). P. 22

Sources of European Community Funding. 2nd ed. Cardiff: Representation of the European Commission in the United Kingdom: 1995.

VERDU, Marga. Biblioteca Virtual. En: *Pc Actual*, Enero de 1997.

WWW in libraries: an overview, the. En: *Vine*, 99, June 1995.

PERFIL DEL DOCUMENTALISTA DE LOS SERVICIOS INFORMATIVOS DE TELEVISIÓN ESPAÑOLA

Jorge Caldera Serrano.

Documentalista

Unidad de Análisis Audiovisual del Departamento de Documentación Audiovisual
Servicios Informativos de TVE

0. Resumen

Se describe el perfil de los documentalistas de los Departamentos de Documentación Audiovisual (formado por Análisis Audiovisual, Difusión, Fototeca y Fonoteca) y Documentación Escrita en los Servicios Informativos de Televisión Española llevando a cabo diferentes análisis sobre diferentes campos: nivel de estudios, edad, sexo, labores, etc. Igualmente se analizan las diferentes tareas realizadas en estas unidades.

Palabras clave: Documentación audiovisual / Televisión española / Medios de información / Documentalistas /

1. Introducción

Es indudable tras la experiencia vivida en los últimos años por la sociedad española que debemos de reconocer a la televisión como el Medio más eficaz y universal y de uso más extendido para la distribución de información (de dar a conocer esta información: comunicar), desbancando a otros tipos de medio que, históricamente, tuvieron una mayor difusión como era la Radio. La facilidad de adquirir información sin mucho esfuerzo hace de la televisión el gran medio de comunicación en nuestra sociedad actual. Evidentemente será la información de actualidad o periodística sobre la que trabaje este medio (aunque TVE como organismo público contenga en su programación otros tipos de programas donde la información no es meramente informativa sino también formativa) viniendo determinada por criterios de actualidad.

Esta información (de carácter actual) no es un conjunto “de hechos puntuales sin relación entre sí, sino un complejo entramado de causas y efectos constituido por el reflejo de las actividades políticas, económicas, sociales y culturales del hombre”

Las noticias, por lo tanto, tendrán antecedentes y conllevarán unas consecuencias derivadas de las mismas y a su vez, esta nunca estará aislada del resto

de las noticias, sino que tendrán relación con muchas otras informaciones que pueden tener idéntico antecedente.

La información documentada, la cual no tiene porque perder su carácter de actualidad, será un tipo de información mucho más investigada (y seguramente sopesada), analizada y explicada siendo, por lo tanto, un tipo de noticias mucho más objetivas que aquellas que vienen marcadas por opiniones o por tendencias morales, ideológicas, etc.

Por ello creemos básico la creación de buenos Centros de Documentación, no solamente por el anterior criterio mencionado de objetividad, sino que además debe ser concebido como memoria histórica del Estado Español, independientemente que su finalidad sea la de dar servicios rápidos a los profesionales de la información que trabajan en los Servicios Informativos de esta Casa.

Es obvio que la información de actualidad plantea una serie de problemas claros derivados de su carácter enciclopédico, no solo en su forma sino origen y difusión, lo que nos conduce a tratar y organizar la información con criterios documentales de estructuración de lenguajes controlados.

También debe tenerse en cuenta que la información en TVE es redundante y se caracteriza por el tratamiento diferente de idénticos temas. Una noticia importante deriva en multitud de emisiones de esa misma noticia o derivadas a raíz de estas.

El factor de la obsolescencia informativa se hace difícil de tratar en este tipo de Centros ya que la pertinencia puede variar a lo largo del tiempo. Existen noticias cíclicas esperadas en los cuales el documentalista no tendrá problemas a la hora de poner en funcionamiento unos criterios determinados, el problema viene en aquellas informaciones puntuales las cuales pueden engrosar nuestro fondo documental sin ningún tipo de pertinencia.

Por último, otro problema, es lo específico del lenguaje periodístico en cada momento de la historia; y además de este rasgo de especificidad debemos señalar los continuos cambios existentes que hacen difícil la creación de lenguajes controlados que se amolden a las necesidades, por uso de este lenguaje, de este grupo profesional.

En el caso de los Servicios Informativos de TVE la documentación tiene un valor importante como Servicio. Debe de quedar claro que estos Centros son servicios a la noticia, a la noticia de actualidad, para ayudar gráficamente a diferentes informaciones, para concretar datos e investigaciones, para ambientar musicalmente la información, es decir, estas unidades son de Servicios y no tendrán valor por sí solos

Dentro de los Servicios Informativos de TVE vamos a dividir la Información en dos unidades bien diferenciadas: Departamento de Documentación Escrita y Departamento de Documentación Audiovisual

2. DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACIÓN AUDIOVISUAL

Documentación Audiovisual

La información audiovisual es el soporte básico y elemental de la Televisión. Podemos definir este tipo de información como aquella en la que se integran, de manera conjunta o separa la información auditiva (utilizada por sí misma en radio en sus distintas vertientes de ruidos, efectos, músicas y silencios) y la información visual en la cual predomina, en TVE, la imagen en movimiento, acompañada de sonido o no. Igualmente el sentido de visual toma otras dimensiones en la imagen fija fotográfica, en texto escrito, etc.

El porqué es necesario la conservación de este tipo de documentación se contesta con las posibilidades de explotación de dichos documentos lo que se traduce en un ahorro económico, espacial y en tiempo de difusión de la noticia.

La reutilización de este material audiovisual pueden realizarse a través de las siguientes vías:

El mejor ejemplo son los montajes de archivos, en los cuales se elabora la información a raíz y a través de la documentación existente en el fondo, de tal manera que se crean nuevos productos.

Reemisión de programas en la cual la información sigue teniendo vigencia a pesar del paso del tiempo.

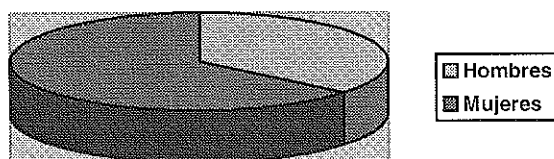
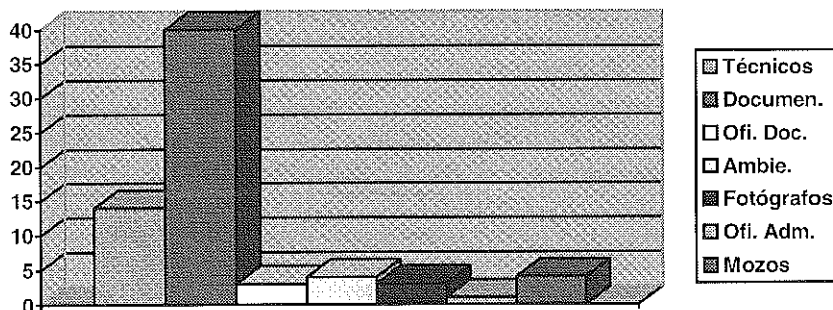
Aplicaciones de recursos de personas, lugares, temas, etc. a otros nuevos productos sin tener que realizar una nueva grabación

La selección de la documentación que formara parte del Centro deberá quedar reflejada en una política clara en la que se debe trabajar con los factores derivados de la información de actualidad.

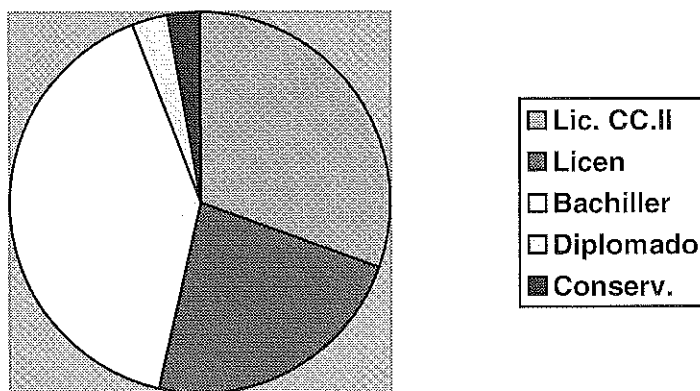
Aunque los criterios pueden ser diversos y cuestionables existen unos criterios básicos en TVE como es el **CONSERVAR TODO EL MATERIAL QUE HA SIDO EMITIDO**. A raíz de este los demás criterios son modificables a lo largo del tiempo, dependiendo de la política de selección, del número y capacidad del personal, de criterios económicos, etc.

En el Servicio de Documentación Audiovisual encontramos un total de 69 documentalistas divididos en los siguientes puestos de trabajo (división por labores reales y no por categoría profesional en la empresa) atención a la siguientes labores: técnicos de archivo y documentación, documentalistas, oficiales de documentación, ambientadores musicales, fotógrafos, oficiales de administración, mozos

La edad media del Servicio de Documentación Audiovisual es de 42,43 años, divididos en las diferentes unidades de Análisis, Difusión, Fototeca y Ambientación Musical.



Un total del 63,76 % de los puestos de trabajo en el Departamento de Análisis Audiovisual están ocupados por mujeres mientras que el 36,23 % restante son los ejercidos por hombres. Mientras por que por nivel académico encontramos la existencia de un alto porcentaje sin estudios universitarios aunque su trabajo es avalado por muchos años de experiencia en la Casa (Licenciados en Ciencias de la Información, Licenciados, Bachilleres, Diplomados, estudios en Conservatorios)



Vamos a tratar con mayor exhaustividad las labores de cada uno de estos documentalistas en el análisis detallados de las diferentes unidades sirviendo, únicamente los cuadros reseñados, para conocer a grandes rasgos el perfil de estudios, edades y escala en las tareas desarrolladas.

2.1. ANÁLISIS AUDIOVISUAL

La Documentación audiovisual es la piedra angular de la documentación en Televisión. Estas trabajan con la imagen y, sobre todo, ofrecen al espectador imágenes acompañadas de palabras que amplían la información ofrecida por lo audiovisual, al contrario de lo ocurrido en prensa escrita donde será la imagen quién garantice y fortalezca la información ofrecida por la documentación escrita

Por ello, y en las tareas que en él desarrollan, hacen que dentro de toda la Unidad de Documentación de televisión Española sea la más numerosa debido a su importancia.

Las labores que en él se desarrollan son el visionado de todas aquellas grabaciones, ya hayan sido grabadas por personal de la propia Casa (en los centros de producción de Madrid o Barcelona y de los diferentes Centros Territoriales de TVE en las diferentes comunidades autónomas) como aquellas imágenes que se incorporan al fondo del Centro por medio de intercambios entre televisiones europeas, que entran a formar parte del fondo audiovisual de la Videoteca de Torrespaña para uso y explotación de los Servicios Informativos de TVE.

Las labores desarrolladas son:

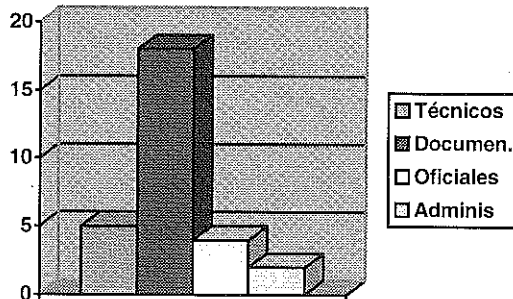
Visionado del material audiovisual

Selección de material pertinente para los Servicios Informativos

Análisis formal y análisis de contenido

Tejuelado

Otras labores, mucho más específicas, son las realizadas por técnicos de la Unidad que consisten en el mantenimiento de las diferentes Bases de Datos, el mantenimiento de los diferentes Tesoros y lista de encabezamientos de materia, corrección de registros, etc.



El Departamento de Análisis Documental cuenta con un total de 29 documentalistas divididos en las categorías de Técnico de Archivo y Documentación, Documentalista y Oficial de Documentación en los siguientes números:

Aunque existe una distinción de categorías, y por lo tanto de retribución, entre oficiales de Documentación y Documentalistas las labores son idénticas (y ya mencionadas con anterioridad). Al igual que las dos compañeras que tienen categoría de Oficial de Administración que llevan a cabo labores propias de Documentación en la Unidad de Audiovisual.

Un 65,51 de técnicos, documentalistas y oficiales son mujeres y el restante 34,48% hombres.

En lo referente a titulación universitaria nos encontramos que:

El 34, 48 % son Licenciados en Ciencias de la Información

El 24, 13 % son Licenciados Universitarios en materias diversas, diferentes a las relacionadas con las Ciencias de la Información

El 37, 93 % tiene estudios de Bachillerato

El 3, 44 % es Diplomado universitarios, en Biblioteconomía y Documentación.

Solo tres del total de los trabajadores están contratados por TVE mientras que los restantes son puestos de carácter fijo, teniendo una media de edad en la Unidad de 42,53 años.

2.2. DIFUSION

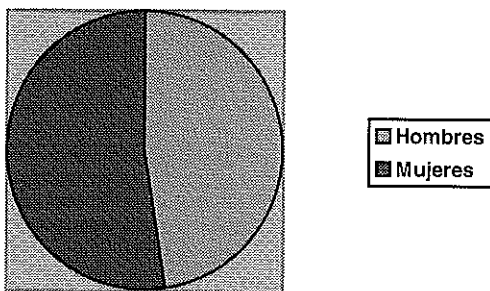
Otro grupo de documentalista, dentro del grupo de Documentación Audiovisual, son aquellos encargados de la gestión de búsqueda de material solicitado por el personal de la Casa

Estos reciben las demandas informativas de los usuarios que, básicamente, son los profesionales de los Servicios Informativos de Televisión Española. Estos documentalistas analizan las consultas que reciben de manera personal o telefónica, teniéndolas que llevar a cabo, en la mayor parte de los casos, en tiempo récord ya que el tópico de “el tiempo es oro” puede llegar a tomar, en este Servicio, unas proporciones alarmantes. Este servicio, que en determinadas horas puede considerarse tranquilo, es el que soporta una mayor responsabilidad y agilidad de acción por parte de estos profesionales ya que, normalmente, esta documentación siempre va a ser solicitada con escasos minutos de antelación a la confección de la noticia del telediario (sino se solicita una vez comenzado la transmisión televisiva). Una vez analizadas las solicitudes de búsquedas, realizan las diferentes

combinaciones booleanas en las diferentes Bases de Datos que contienen la información existente en la Videoteca de Torrespaña estos deberán seleccionar aquellos documentos que son pertinentes a la vista de la solicitud de la petición. Una vez determinada la pertinencia de los documentos seleccionados, estos pasan la orden a los responsables de la videoteca que, por medio de un tejuelo, recuperan las cintas que entregan al realizador el cual volverá a determinar la exactitud en la consecución, de manera positiva, de la búsqueda.

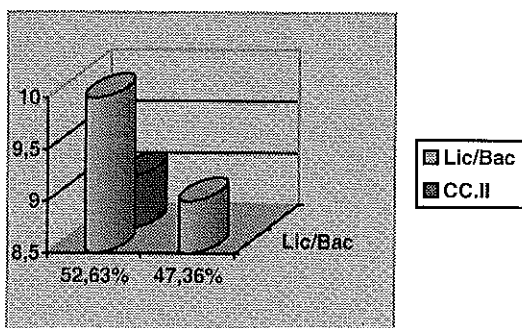
Las labores ya han sido indicadas por lo que las reseñaremos de manera rápida:

- Atención al usuario
- Estrategia de búsqueda
- Selección de documentos con criterios de pertinencia



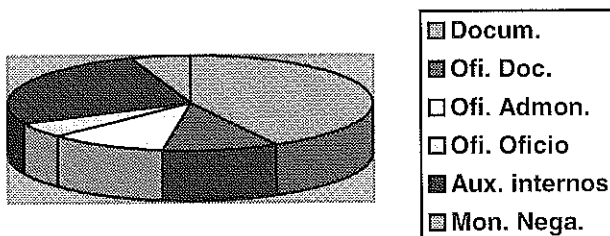
Este servicio cuenta con un total de 19 trabajadores (52,63 % hombres y 47,36 % mujeres, que se traduce en 10-9) con una edad media de 41,3 años. De estos 19 trabajadores dos de ellos son contratados siendo el restante 89,47 % fijo de TVE.

Podemos analizar que de estos trabajadores el 52,63 % no tiene ningún tipo



de Titulación Universitaria mientras que de los titulados únicamente cuatro de ellos/as son licenciados en Ciencias de la Información. No existe ningún titulado universitario en Documentación y/o Biblioteconomía.

En lo referente a las diferentes categorías profesionales encontramos (Documentalistas, oficiales de documentación, oficiales de administración, oficiales de oficio, auxiliares internos y montador de negativos):



Observamos la multitud de categorías que se pueden encontrar en este servicio. Debemos indicar que estas categorías las labores desarrolladas no corresponden a la categoría que la empresa asigna a estos trabajadores, siendo las funciones las anteriormente reseñadas. Estas categorías (algunas de ellas extravagantes para un servicio de documentación) han sido motivadas por la reestructuración de personal y traslados de categorías que han sido desapareciendo (como el caso de Montador de Negativos) siendo este personal fijo readaptado en otras labores aunque conserven la categoría con la que accedieron a la empresa.

2.3. FOTOTECA

Unidad propia de prensa escrita ha sido adaptada a la televisión como apoyo a la información gráfica en movimiento. La Fototeca, junto con el Servicio de Fonoteca, son los menos utilizados por el personal de los servicios informativos ya que, dada las características del Centro, la importancia de la información en movimiento supera con creces, este tipo de documentación.

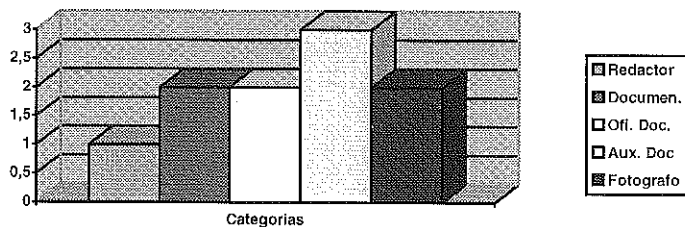
El servicio de Fototeca es utilizado, sobre todo, para apoyar información en aquellos casos que no se cuente con documentación gráfica en movimiento (por no

estar incluida en el fondo o por tener unos derechos⁸⁰ que reservan su difusión). Igualmente suele servir para apoyar las caracterizaciones de personas y vestuarios a los diferentes programas de la Casa. Este Servicio es utilizado tanto por personal de los Servicios Informativos como por técnicos de los diferentes programas de TVE.

Las labores de la Fototeca son:

- Selección
- Adquisición
- Análisis formal y de contenido
- Registro, sellado y tejuelado
- Labores de difusión

El departamento de Imagen Fija (Fototeca) está unido, orgánicamente, a la Unidad de Ambientación Musical creando un departamento. La fototeca cuenta con un total de 10 profesionales en plantilla, repartidos en las siguientes categorías de Redactor, que es el jefe del Departamento, Documentalistas y oficiales de



Documentación, que realizarían las operaciones indicadas, Auxiliares de Documentación que realizarían aquellas labores en las cuales no es necesario ningún nivel de cualificación documental tales como registro o tejuelado, y fotógrafos que además de las funciones lógicas realizan la selección de las fotograffas, tanto por calidad como por interés.

⁸⁰ Ley orgánica 1/1982, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (BOE 115/82, pág. 12546-48)

Ley orgánica 2/1984, reguladora del derecho de rectificación (BOE 74/84, pág. 8387)

Ley 13/1985, de Patrimonio Histórico Español. Especialmente artículo 49.1 y 2 y 50.2 (BOE 155/85, pág. 20342-52)

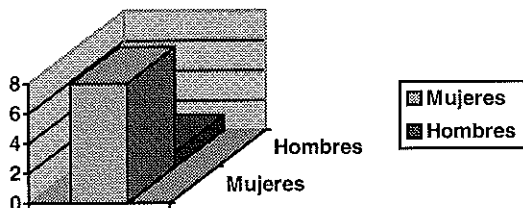
El porcentaje de hombre y mujeres está dividido al 50% siendo la media de edad de 47,2 años, media sensiblemente mayor al resto de unidades.

En lo referente al nivel de estudios encontramos los siguientes porcentajes:

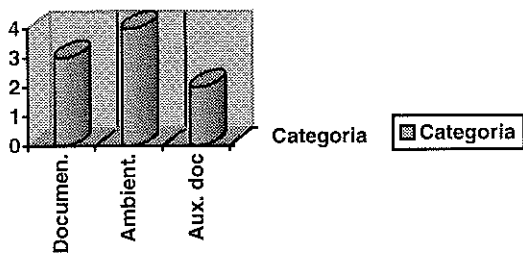
El 80% tienen estudios de Bachillerato y el restante 20% poseen la titulación universitaria de Licenciados aunque ninguno de ellos en Ciencias de la Información.

2.4. Ambientación Musical

En la unidad de Fondo Sonoro (ambientación musical o fonoteca) existe un total de nueve documentalistas que se dedican a las labores técnicas documentales. La edad media de estos profesionales es de 43,1 años



El 11, 11 % del total de trabajadores son hombres (solo uno de ellos con la categoría de oficial técnico Electrónica) aunque realiza labores de auxiliar de documentación. Gráficamente así sería la distribución:



Existen tres documentalistas que realizarán las operaciones de control y gestión documental (catalogación formal de los diferentes soportes). Las ambientadoras musicales realizarán tanto la selección del material que integra el fondo igual que expurgo y relevancia a las búsquedas solicitadas por el personal de los Servicios Informativos de TVE. De todas maneras este Servicio es muy reducido en número de documentos ya que la Casa cuenta con la Fonoteca de R.N.E. donde encontramos entre elepés, singles, maxisingles, discos compactos, cintas magnetofónicas, videos y dat en sus diferentes unidades de música ligera, clásica y material no musical alrededor de 800.000 títulos.

En lo referente al nivel de estudios indicar que uno de estos profesionales es titulado superior, otro de ellos titulado medio y los cinco restantes superaron los estudios de Bachiller. Importantes son las dos documentalistas que provienen de conservatorios por lo que tienen conocimientos amplios sobre música clásica que como todos conocemos tiene unas características muy peculiares a la hora de la descripción tanto formal como de contenido.

3. DOCUMENTACION ESCRITA

Departamento de Documentación Escrita de los Servicios Informativos de TVE

Este departamento funciona como Centro de Documentación de información en soporte papel (aunque existen fondos microfilmados y en CD ROM y discos ópticos).

Las labores que se realizan en este departamento son:

Sobre el fondo documental: adquisición, registro, tejuelado, etc

Tratamiento documental: selección, análisis y digitalización de los documentos originales

Consulta y Difusión

La tipología documental que recibe, trata y difunde estos servicios son:

· Publicaciones periódicas: Gestiona más de 300 títulos de diarios y revistas de información general y especializada en español y en diferentes idiomas. Importante es la sección de diarios nacionales e internacional ya que podemos encontrar diarios de las diferentes comunidades autónomas así como los periódicos más importantes de diferentes países comunitarios y americanos.

· También es importante en este departamento el tratamiento de la literatura gris como complemento científico y especializado al conocimiento enciclopédico sobre el que se trabaja en este centro.

- Monografías y obras de referencias: este centro tiene un depósito de libros (los cuales son de acceso restringido para el personal del TVE) estando la mayor parte de ellos sujetos a la posibilidad de ser solicitados en préstamo durante un período de 15 días renovables por otros 15. Existe una biblioteca de acceso directo donde encontramos obras de referencia y monografías de interés.

- También se cuenta con una buena cantidad de mapas actualizados para solucionar aquellas cuestiones referentes a demarcaciones y límites territoriales.

En cuanto a la adquisición de material, estos pueden ser recibidos por dos vías: la compra y la donación. Este servicio está suscrito a unos 50 títulos de diarios y revistas con diferente antigüedad y conservación. Igualmente se compran aquellas monografías más solicitadas por el personal de la Casa.

La Donación: son muchas las personas físicas y jurídicas (tanto públicas como privadas) que ceden, de manera gratuita, material monográfico al departamento de documentación escrita.

Registro y depósito

Los materiales son sellados y registrados, asignándoles una signatura topográfica. Los datos de estos materiales son introducidos en una base de datos con la cual se incluye los documentos básicos de identificación de un libro (autor, título, materia, etc) donde todos los campos están sujetos a ser recuperados.

Selección. El único requisito es que sea de interés periodístico.

Análisis. Hasta 1985 los documentos en este departamento son tratados mediante sistemas de almacenamiento manual. Las noticias de interés de las diferentes publicaciones periódicas se traducían en un archivo de prensa. Estas noticias se fotocopiaban y archivaban conforme a una lista de encabezamientos de materia. Los libros eran catalogados redactaban los resultados en una ficha que se multiplicaba tantas veces como fuese necesario conforme a los puntos de acceso.

Desde 1986 estos documentos son integrados dentro de la base de datos BASINFA. Será desde 1995 cuando comience a almacenarse el documento íntegramente de manera automatizada, por lo que la base de datos no estaba conformada por los datos del documento sino por el documento en sí. Esto fue llevado a cabo gracias a la digitalización de los originales. De cada documento se elabora una referencia que se redacta conforme a unas reglas de cumplimentación (alejadas de la normalización bibliotecaria). Las partes de esta base de datos son:

Descripción. Identificación de aspectos formales

Resumen. Siempre que es necesario detallar el contenido del original se redacta un informe que puntualiza los descriptores.

Indización. Por medio de un lenguaje documental controlado se le asignaran diferentes descriptores geográficos, temático y onomástico.

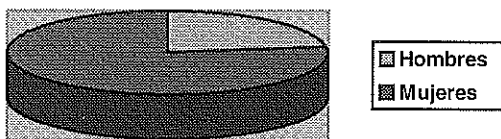
Las búsquedas son realizadas por los usuarios de manera personal o telefónica. Los analistas decidirán qué instrumentos y expresiones de búsquedas son las necesarias utilizar:

Instrumentos de búsqueda: encontramos la hemeroteca (papel, micro filmada o en discos ópticos), Biblioteca (monografías o referencias), Mapoteca y base de datos que contiene una base de prensa, históricos (archivos históricos, biográficos y temáticos de RNE y TVE) y las bibliotecas de RNE y TVE. Igualmente se utiliza la base de datos de la Agencia de Información EFE (EFEDATA). También son tenidos en cuenta otros instrumentos para la búsqueda de material pertinente como son los dossiers de actualidad, los teletipos, la red Internet, etc

Perfil de Documentalista

Las labores indicadas anteriormente son realizadas por cada uno de los documentalistas. Aunque las diferentes labores están divididas ya que por un lado se encuentra el personal encargado de las búsquedas y otro grupo de documentalistas del análisis de dicha información, estas labores se realizan de manera rotatoria, por lo que todo el personal conoce y realiza todas las operaciones de la cadena, salvo la selección de documentos que es realizada por un pequeño grupo.

En el Departamento de Documentación Escrita existen 22 documentalistas y un jefe de unidad, con edades comprendidas entre los 30 y los 56 años de edad (no

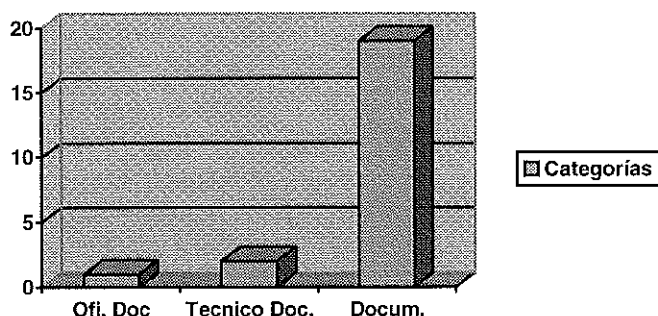


podemos realizar la media al no acceder a los datos individualizados de cada uno de los documentalistas).

Las mujeres conforman el 77,27%, mientras que el restante 22,73 % son los 5 hombres con los que cuenta la unidad.

Según datos obtenidos por medio de Jefe de Unidad podemos conocer que la mayor parte de los documentalistas tiene estudios universitarios superiores (licenciados en Ciencias de la Información, Filosofía e Historia).

En lo referente a la categoría profesional que como ya hemos indicado poco tiene que ver con las labores desarrolladas, encontramos un oficial de documentación, dos técnicos de documentación y 19 documentalistas.



La única persona contratada pertenece a la categoría de oficial de documentación aunque las labores que realicen sean totalmente idénticas a las realizadas por los documentalistas de la unidad (por lo tanto esta distinción de categoría solo se traduce en la temporalidad del contrato y en el nivel de retribución económica).

4. CONCLUSIONES

Este breve trabajo no quiere entrar a valorar los datos sino que sean los profesionales quién realice la lectura detallada de los mismos. De todas maneras existen datos relevantes e importantes como es la distancia existen, en muchos de los casos, de la categoría dentro de la empresa y labores desarrolladas (diferencias agudizadas con Documentalistas y oficiales de Documentación los cuales realizan las mismas labores en las diferentes unidades)

Otro aspecto es la amplia gama de categorías lo cual nos indica la reordenación del personal en la estructura de la Casa (que no en todos los casos parece ser realizado con criterios documentales sino de disponibilidad del personal una vez extinguidas las labores de dichas categorías) y la necesidad de la reiterada formación debido a la movilidad de personal.

Destacar, como detalle significativo, la falta de titulados en Documentación y/o Biblioteconomía (salvo una excepción en la unidad audiovisual) y la escasa existencia de titulados en Ciencias de la Información que aunque son un porcentaje

significativo nos ha sorprendido debido a que en la selección de personal de RTVE ha sido a través de oposiciones libres para muchos de los puestos.

Agradecer, en último lugar, las facilidades ofrecidas para la confección de esta comunicación a los jefes de Servicio, tanto de Documentación Audiovisual como de Documentación Escrita, por facilitarnos los datos que han sido necesarios.

Mesa Redonda
El papel de las bibliotecas en la transformación social

LAS BIBLIOTECAS EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: EXPECTATIVAS PARA LA COMUNIDAD DE EXTREMADURA

***REYES-BARRAGÁN, María J.**

Profesor

Facultad de Biblioteconomía y Documentación

Universidad de Extremadura

E-mail: mjryes@alcazaba.unex.es

GUERRERO BOTE, Vicente

Profesor

Facultad de Biblioteconomía y Documentación

Universidad de Extremadura

E-mail: vicente@alcazaba.unex.es

VACAS AGUILAR, Francisco

Profesor

Facultad de Biblioteconomía y Documentación

Universidad de Extremadura.

E-mail: pvacas@alcazaba.unex.es

Teléfono: 259910

Fax: 250057

José M^a Alcaráz y Alenda, 1 (Pasaje). 06071 BADAJOZ

0. Resumen

Se pretende diagnosticar cual será el nuevo papel de las Bibliotecas en la Sociedad de la Información, a partir del análisis del grado de penetración de las tecnologías de la información y comunicación, centrándonos principalmente en las Bibliotecas Públicas Municipales, mediante la elaboración de una encuesta, obtención de una muestra y análisis de los datos obtenidos, llevándose acabo correlaciones entre los distintos parámetros objeto de estudio, observándose escasa relación entre ellos. Se constata la necesidad de adecuación e integración de las Bibliotecas Públicas Municipales a las redes telemáticas y a las tecnologías.

Palabras clave: Tecnologías de la Información / Extremadura / Bibliotecas / Sociedad de la Información /

1. Introducción.

El paso de la sociedad industrial a postindustrial ha sido poco relevante para una comunidad como la extremeña que con un millón de habitantes y una extensión de 41.602 km² presenta los índices económicos, reflejados en parámetros de producción, consumo, niveles de renta etc. más bajos de España. Extremadura llegó tarde a los procesos de producción y postproducción pero sin embargo el nuevo modelo social reflejado y descrito por muchísimos autores como “ Sociedad de la Información” todavía está a tiempo de abordarlo con garantías de éxito, si se es capaz de manejar el timón y a la vez remar en la dirección adecuada.

Dado que la sociedad de la información como proceso continuo y profundo de la sociedad en general es un estadio nuevo y diferenciado, donde la información se convierte en un elemento primordial del cambio, y se hace a la vez causa y efecto de este, una región como la nuestra acabará midiendo, como tantas otras su potencial económico en los intercambios comunicacionales que pueda provocar, aceptar, o gestionar.

El nacimiento de la sociedad de la información en la unión europea tiene su origen en el Libro Blanco de Delors (1993), a partir del cual se pretende crear una infraestructura europea y transeuropea que dará acceso a todas las informaciones necesarias para la vida económica y social.

En el presente trabajo se pretende diagnosticar cual será el nuevo papel de las Bibliotecas en la Sociedad de la Información, englobando bajo este termino: telecomunicaciones, informática, redes, televisión, sistemas digitales etc.. En definitiva lo que se conoce por nuevas tecnologías de la información y la comunicación extrapoladas al ámbito de la Comunidad de Extremadura a través del proyecto Infodex. Haremos un análisis diagnóstico del estado de la cuestión en la actualidad, centrandonos en las Bibliotecas Publicas Municipales de la Comunidad, basado en un sondeo-exploración realizado por los autores en el primer trimestre de 1998, y que no había sido efectuado bajo este aspecto previamente.

Con posterioridad se comparan otros datos de penetración de nuevas tecnologías en un ámbito distinto (hogares extremeños) obtenidos en base a otros estudios anteriores y se relacionan y comparan, pasando por ultimo a un diagnóstico global y aportación de conclusiones de cara al planteamiento de un plano de actuación que entendemos puede ser útil a la hora de tomar decisiones por parte de los poderes públicos.

2. Un nuevo paradigma: “ La Sociedad de la Información”

La Biblioteca tradicionalmente ha venido sirviendo como decisivo sector de difusión de la cultura, generador de información y de formación y se ha constituido como fundamental intermediario entre la producción y el consumo del

segundo y tercer mundo de los que nos hablaba Popper. Antes de entrar a analizar el papel que en un futuro próximo estará reservado a estos Centros, conviene, aun brevemente hacer algunas anotaciones acerca del nuevo modelo social al que indefectiblemente nos vemos abocados.

La Sociedad de la Información contiene en si misma varios procesos que la hacen distinguirse de la etapa anterior y que podemos resumir en:

Tercialización entendida como incremento irreversible del sector servicios.

Tecnología. La capacidad tecnológica es imprescindible para la gestión de la innovación, y la adecuación entre la producción de cualquier tipo y su consumo.

Automatización. Este concepto se extiende en términos de recogida de información, producción de ideas y capacidad de respuestas flexibles.

Globalización. Se trata de interconexión entre las ideas y la creación de vínculos que superan superestructuras anteriores dando paso a la aparición de realidades nuevas que trascienden fronteras físicas y nacionales.

Información como materia prima: los factores tradicionales de producción y creación de riqueza vienen a sustituirse por la información. En este sentido la información se convierte en un elemento:

Estratégico

Rentable

Dinámico

Interactivo

Generador de cambios sociales

Surge en este nuevo plano el proyecto Infodex que se define como "Propuesta para la realización del plan estratégico de la Sociedad de la Información en la Comunidad Autónoma de Extremadura" bajo las directrices del programa europeo de cooperación interregional y de innovación económica regional, Sección de acciones regionales y locales. Este proyecto cuenta con financiación FEDER, proveniente de la Junta de Extremadura, y la participación de Telefónica y FUNDESCO (500.000 euros). Los objetivos del proyecto se centran en:

Posibilitar un equilibrio regional basado en las nuevas infraestructuras de información.

Transformar la estructura económica de Extremadura mediante la utilización de nuevos instrumentos tecnológicos.

Ofrecer nuevas oportunidades de desarrollo a la sociedad extremeña, sobre todo a los sectores más jóvenes de la misma.

Potenciar un desarrollo social equilibrado, eliminando los obstáculos a los nuevos medios de producción y a los servicios públicos y privados.

Establecer un modelo regional de infodesarrollo que permita la cooperación interregional.

Sensibilizar a todos los agentes de la sociedad extremeña involucrandolos en el desafío de la Sociedad de la Información.

Define el proyecto como uno de sus campos de actuación y estudio los sistemas de interconexión entre Centros educativos, Casas de cultura, Bibliotecas, etc.. Y es el presente trabajo una pequeña aportación al mismo.

3. Penetración de las Nuevas Tecnologías de la Información en los hogares extremeños.

La población de la Comunidad de Extremadura se situó en el año 1996 en 1.070.244 hb., siendo el 2,70 % del Estado español. El nivel de renta de la Comunidad se sitúa para el mismo año en 1.174.184 pta que significa un 80,75 % de la media nacional. El consumo del sector eléctrico en Extremadura se situó a mediados de la actual década en 1753 Gw/h.. El 99,2 de los hogares extremeños tienen televisión, cifrandose estos en un total de 318.000, de un total de 11.855.000 que conforman en su totalidad la geografía española.

comunidad cuando la media nacional se situó en el 80 %, dato este que habla de la obsolescencia del equipamiento, ya que desde hace diez años prácticamente todos los televisores se dotan de dicho mando.

Sólo la cuarta parte de los televisores extremeños tienen teletexto cuando la media nacional es del 41,3 %.

En la tabla siguiente puede observarse los equipamientos periféricos por televisor en los hogares del ámbito nacional y regional.

Tabla 1 Fuente: AIMC-EGM (feb.-nov.,1997)

Relación de equipamiento periférico por televisor en los hogares en el ámbito Nacional y Regional

Periféricos/TV.	España %	Extremadura %
Decodificador	10,1	7,3
Mando a distancia	80	69,5
Parabólica	6	4
Teletexto	41,3	30,3
Video	69,9	56,5

Respecto al equipamiento de sonido puede observarse así mismo que la Comunidad de Extremadura con un 33,4 % está muy por debajo de la media nacional que viene a situarse en un 53,1 % de los hogares y su obsolescencia es mayor que en el caso anterior ya que de estos equipos lo que incorporan CD representan el 18,3 % frente a la media española que esta en el 34,9 %.

Respecto al equipamiento en ordenador personal su presencia en el año 1996 ha sido tan sólo en el 21,9 de los hogares españoles y de un 14,6 en Extremadura.

En la tabla siguiente (2) podremos apreciar estos datos junto con la incorporación de periféricos y modem, imprescindible este último para la conexión a INTERNET.

Tabla 2

Penetración de ordenadores en los hogares en el ámbito Nacional y Regional

Pc/Hogar	%	CD-ROM %	Modem %
España	21,9	11,2	3,7
C. Madrid	30	15	5,3
Cataluña	30,4	16,7	5,6
Navarra	26,1	12,3	5,3
P. Vasco	26	12,3	4,2
Canarias	19,1	10	3,9
Extremadura	14,6	7,1	2,4

Fuente: AIMC-EGM (feb.-nov., 1997)

De todo lo visto anteriormente puede deducirse la escasa adecuación de los hogares de Extremadura al nuevo marco de la Sociedad de la Información, y en posteriores epígrafes analizaremos la presencia en las Bibliotecas Públicas Municipales, centros estos que deben en principio suplir las carencias que evidentemente se constatan a nivel doméstico cuando menos, ya que la penetración a nivel laboral (empresa privada, administración, centros docentes) de las tecnologías es bastante mayor, si bien no disponemos actualmente de datos que nos hagan

evaluarlas, y esta penetración supone en muchos casos un uso netamente basado en la gestión propia y habremos de centrarnos, por tanto, prácticamente en la esfera del ocio y la formación personal no reglada o de apoyo a la reglada, plano este que entendemos ocupa directamente a las Bibliotecas Públicas Municipales.

4. Las Bibliotecas Públicas Municipales en la Comunidad.

La Ley 6/97 de 29 de mayo de Bibliotecas de Extremadura define claramente los servicios básicos con los que deben contar estas, las clasifica por diferentes niveles poblacionales y según esta clasificación les asigna las características de los locales, la calificación y número de efectivos, fondos etc. Se remite esta Ley a reglamentación técnica posterior, de la cual estamos en espera.

De cualquier forma la dotación, funciones, y estructura de las Bibliotecas Públicas Municipales han de entenderse como sujetas a planificación, ejecución, y puesta en servicio anteriores a la promulgación de la citada Ley y no es objeto de este estudio el análisis de su adecuación a la misma.

La región cuenta con 252 BPM y 95 Agencias de lectura que se distribuyen 130 BPM en Badajoz y 122 BPM en Cáceres, y 29 Agencias de lectura en Badajoz y 66 en Cáceres.

Badajoz cuenta con 161 municipios, 17 entidades locales menores y 43 poblados.

Cáceres cuenta con 219 municipios, 8 entidades locales menores y 80 poblados.

Entendemos que la red está bastante, y uniformemente distribuida, con cotas muy próximas a las que la Ley previene.

4.1. Objetivos:

Es objeto principal de este trabajo el análisis pormenorizado y riguroso del equipamiento y grado de penetración de las nuevas tecnologías de la Información y comunicación en las Bibliotecas Públicas Municipales de Extremadura.

4.2. Metodología:

Para la realización del estudio se ha recurrido a una encuesta telefónica, previamente considerada como el método más idóneo para asegurar la unicidad de respuestas como su privacidad y la posibilidad de analizar estadísticamente un cuestionario formulado al efecto.

Dicho cuestionario contenía preguntas relativas al estudio que se verán cuantificadas posteriormente. Para la elección de una muestra representativa de las Bibliotecas Públicas Municipales y Agencias de lectura regionales se ha utilizado un generador de números aleatorios con distribución rectangular discreta facilitado por un programa de tratamiento estadístico de datos, respetándose escrupulosamente el protocolo previamente establecido.

Para el tratamiento de los resultados obtenidos de las encuestas se ha utilizado una hoja de cálculo y un programa estadístico.

4.3. Resultados.

En este apartado abordaremos el análisis de la encuesta anteriormente citada atendiendo a cada uno de sus apartados. Una vez analizados estos se ha optado por aglutinarlos conforme a las tablas y figuras que a continuación se representan.

Se ha estudiado primeramente el equipamiento informático que poseen las distintas Bibliotecas muestreadas (32), que incluye el propio para la gestión interna y para los usuarios, lectores / reproductores, otra infraestructura donde se ha incluido desde los proyectores, teléfono, fotocopiadora, hasta la maquina de escribir, así como la colección audiovisual existente.

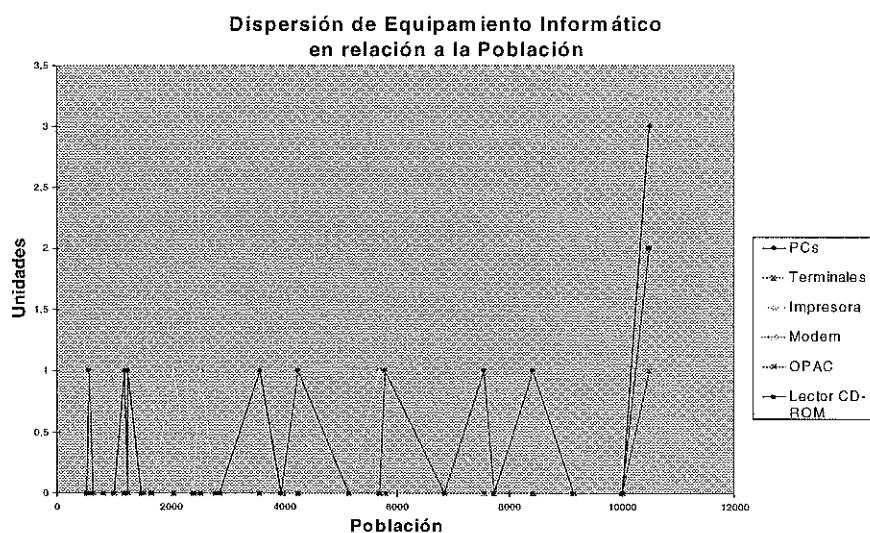
Todos estos parámetros han sido analizados teniendo en cuenta la población de los municipios muestreados, la media de estos elementos por biblioteca y la correlación existente con la población, con la titulación del personal encargado de la Biblioteca y el fondo audiovisual por lectores /reproductores tal y como se puede observar (tabla 3).

	Población	Media por Biblioteca	C. con población	C. con Tit. del personal	C. Fondo/Lectores- Reproductores
<i>Bibliotecas</i>	3683,94	1,00			
<i>PCs</i>	8420,43	0,44	0,36	0,32	
<i>Terminales</i>	23577,20	0,16	0,39	0,39	
<i>Impresora</i>	13098,44	0,28	0,33	0,19	
<i>Modem</i>	39295,33	0,09	0,34	0,34	
<i>OPAC</i>	117886,00	0,03	0,41	0,27	
<i>Lector CD-ROM</i>	16840,86	0,22	0,47	0,33	
<i>Lect-Rep. Microformas</i>		0,00	-	-	
<i>Lect-Rep. Videos</i>	11788,60	0,31	0,14	0,10	
<i>Lect-Rep. Cassetes</i>	7859,07	0,47	0,42	0,18	
<i>Lect-Rep. CD</i>	16840,86	0,22	0,39	0,08	
<i>Lect-Rep. Videodisco</i>		0,00	-	-	
<i>Proyectores</i>	29471,50	0,13	-0,03	-0,20	
<i>Fotocopiadora</i>	19647,67	0,19	0,19	0,40	
<i>Fax</i>		0,00	-	-	
<i>Teléfono</i>	29471,50	0,13	0,34	0,38	
<i>Televisión</i>	8823,83	0,39	0,06	0,29	
<i>Máquina de Escribir</i>	5126,48	0,72	0,31	-0,05	
<i>Diapositivas</i>	80,74	45,63	0,38	0,29	0,41
<i>Microformas</i>		0,00	-	-	
<i>Discos</i>	215,51	17,09	0,53	-0,19	0,31
<i>Cassetes</i>	369,05	12,16	0,76	0,30	0,51
<i>Videos</i>	197,13	13,69	0,34	0,08	0,45
<i>CD-ROM</i>	770,50	4,78	0,39	0,17	0,37

Los resultados obtenidos indican la precariedad de medios con que cuentan las bibliotecas, siendo también evidente que las tecnologías más antiguas son las comúnmente más implantadas, excepción hecha de los pc's que tienen una implantación moderada

Respecto a los indicadores obtenidos a partir de la correlación de los distintos parámetros puede decirse que corresponden a una calificación de moderada o baja si tenemos en cuenta que se trata de una muestra pequeña. Debemos hacer notar el hecho significativo de que existe una correlación escasa entre los parámetros analizados en relación a la titulación del personal que hace pensar que el hecho de tener mayor titulación no va ligado a disponer de más o mejores medios, siendo también incierta la inversa. Para hallar dicha correlación se ha tenido que asignar un número creciente de graduado a licenciado (1 graduado, 2 FP1, 3 bachiller, 4 diplomado, 5 licenciado).

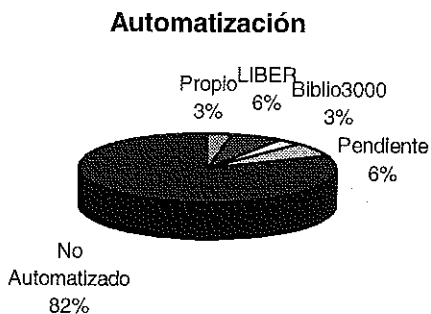
En la figura 1 se ha representado la dispersión del equipamiento informático en relación a la población, cuya correlación es moderada.



En lo atinente al proceso de automatización llevado a cabo en las Bibliotecas de la comunidad de Extremadura, proceso que se inició a principio de la década, con escaso éxito e implantación y con un factor añadido de disparidad ya que en la provincia de Cáceres se optó por el programa de gestión bibliotecaria Liber-marc y en Badajoz por Biblio 3000, la Ley de Bibliotecas de la Comunidad ha

querido fijar en su articulado una implantación coherente y común ya que en el capítulo II. De las Bibliotecas, artículo 7.1. sobre las competencias de la Biblioteca de Extremadura dice:

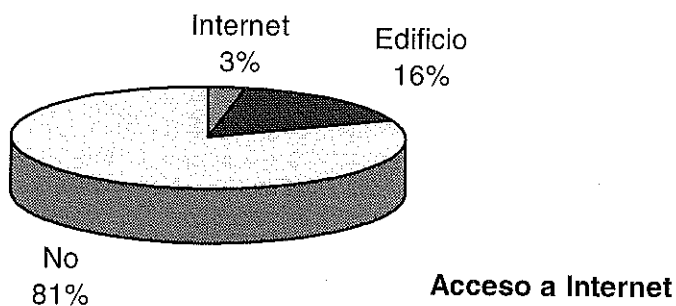
“ Definir un modelo informático común para el sistema bibliotecario de Extremadura así como posibilitar la interconexión con el Sistema Español de



Bibliotecas y los demás sistemas autonómicos”.

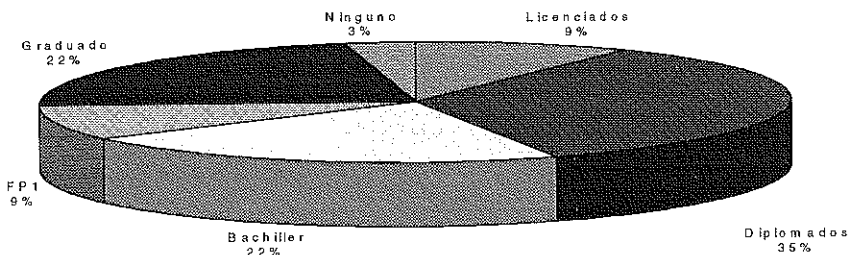
De lo que se observa en la figura 2 puede deducirse la escasa automatización que tienen las Bibliotecas de la Comunidad así como la disparidad existente en las ya implantadas.

Respecto al acceso a INTERNET puede deducirse de la observación de la figura 3 que su implantación es muy escasa, y ya que muchas de las Bibliotecas analizadas comparten espacio físico con el Ayuntamiento o Casas de Cultura el acceso puede realizarse en el mismo edificio, siendo estas un 16% de la muestra.

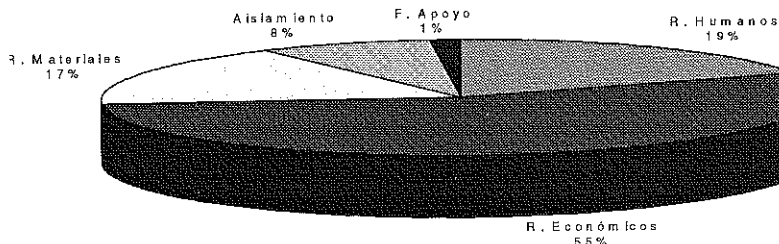


En cuanto a la titulación del personal que figura al frente de la Biblioteca, ésta es dispar, yendo como se apuntó más arriba desde graduado a licenciado, con predominancia de los diplomados (35%), seguidos paritariamente por graduado y bachiller, no existiendo correlación con la población (figura 4.)

Formación del personal de las Bibliotecas (Titulación)



Problemática prioritaria en las Bibliotecas en relación a su población



En la encuesta base de este trabajo se pidió la opinión de los profesionales sobre la problemática de su Biblioteca por orden de importancia entre las siguientes carencias: falta de personal, falta de recursos económicos, falta de recursos materiales, aislamiento, y falta de apoyo de los órganos competentes. Llama poderosamente la atención que la opinión de los profesionales en cuanto a la primera carencia de su biblioteca sea la falta de recursos económicos, elegida por abrumadora mayoría, tanto sin pesar como pesada por población, dándose el caso que la carencia es detectada con mayor intensidad cuanto más pequeño es el municipio. Respecto a la falta de recursos humanos es elegida en segundo lugar, y el peso de la población hace que ésta se incremente. Lo mismo puede decirse de la tercera carencia de recursos materiales que son mas demandados a mayor población (Figuras 5 y 6).

5.-Expectativas de futuro para las Bibliotecas Publicas de Extremadura

La ya mencionada ley 6/97 de Bibliotecas de Extremadura hace en su exposición de motivos una declaración de intenciones de “pretender ser una puerta abierta a un futuro en el que los nuevos medios para la transmisión de la cultura” vienen a integrarse con otros anteriores. Así mismo habla de un nuevo universo de información y medios.

Se ha pretendido pasar revista, de un modo entendido como primera aproximación a la implantación de las nuevas tecnologías y más concretamente las relativas a las de la información en la sociedad extremeña al final del siglo XX. Pretendemos explicar que no ha sido gratuito el analizar por ejemplo cuantas televisiones se encienden al día en los hogares de Extremadura y con que se cuenta a nivel domestico para informarse, formarse, y disfrutar del ocio.

Del análisis de los resultados obtenidos al que hace referencia el párrafo anterior se deduce que los hogares extremeños presentan muchas carencias a este respecto, y que debe haber alguien que ponga los medios para que los objetivos planteados de información lleguen a darse con paridad y equidad, o sea democráticamente y entendemos que debe ser la esfera pública la responsable y garante de la elevación de los niveles culturales, entendidos en su más amplio sentido de la población. Al analizar también la implantación de las tecnologías de la información y comunicación en las bibliotecas se constatan iguales carencias y estamos a tiempo por parte de la sociedad de abordar el siglo que viene en las condiciones óptimas que nos permita un desarrollo sostenido y sostenible, si trazamos las estrategias adecuadas para conseguirlo.

Si la sociedad de la información supone un salto cualitativo importante, los profesionales de las bibliotecas están llamados a ser sus impulsores y a servir para “dirigir al lector en la selva selvaggia de los libros” como apuntaba Ortega y Gasset y que en un futuro próximo pasarán a dirigir al lector en la selva electrónica, formandose y formando a la vez, suscitando en el usuario el interés por su autoformación. Es evidente que para esto se requiere sensibilizar a los gestores de la información para ser perfectos conocedores y eficaces usuarios a su vez de las nuevas tecnologías de la información, que llevarán en si mismas el embrión de lo más complejo, interactivando en redes entre las que sea preciso moverse con soltura, y que darán posibilidad de acceso directo al catálogo a distancia, permitiendo la accesibilidad igual para todos.

Las Bibliotecas por su misma esencia son instituciones democráticas y los servicios de información acrecentarán la democracia mediante la garantía de acceso publico a las infraestructuras de las tecnologías de la información y comunicación a los servicios de información en red y a las capacidades necesarias para utilizar estos

servicios propiciando por tanto igualdad de oportunidades e integración social en evitación de la sociedad de la información a varias velocidades.

Lo anteriormente dicho lo corrobora el informe Bangemann que señala que es necesario para paliar las diferencias en materia de cultura “ garantizar a todos un acceso equitativo a la infraestructura, al igual que la prestación de un servicio universal, cuya evolución deba ir de la mano de la evolución tecnológica”.

5. Conclusiones.

- Existe una escasa implantación de las tecnologías de la información en Extremadura, tanto a nivel domestico como a nivel de Bibliotecas Públicas Municipales.

- Existe una escasa correlación entre los parámetros analizados en relación a la población atendida, fruto de planificaciones anteriores y que esperemos que con la puesta en vigor de la Ley 6/97 y su posterior desarrollo en lo reglamentario aumente.

- Existe una inquietud real de los profesionales por mejorar el nivel de sus centros de cara a prestar un mejor servicio a los usuarios.

- Existe una carencia constatada de formación de los profesionales de las Bibliotecas Publicas Municipales que sería necesario abordar de cara a la sociedad de la información.

- Es necesario planificar con sumo cuidado las estrategias necesarias para abordar con garantías de éxito el salto cualitativo que supone el acceso a la sociedad de la información.

- Es necesario que como fruto de esa planificación se lleguen a dotar a las Bibliotecas Publicas Municipales de la infraestructura adecuada para que lleguen a ser eficaces eslabones entre el usuario y la información.

- Es necesario que esa dotación permita la integración de las Bibliotecas Publicas Municipales y su conexión a las redes de comunicación.

Bibliografía

AIMC- EGM. Equipamiento de los hogares por variables sociodemográficas. Madrid, 1997.

- AIMC-EGM. Marco general de los medios en España 1997. Madrid, 1997
- COMISIÓN EUROPEA. Crecimiento, competitividad, empleo. Retos y pistas para entrar en el siglo XXI. Libro blanco. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1994.
- Directorio Comunidad Autónoma de Extremadura. Mérida : Junta de Extremadura, Presidencia, 1997.
- BOSCH, J. Lluís y TORRENTE, Diego. Encuestas telefónicas y por correo. Madrid : Centro de Investigaciones Sociológicas, 1993.
- Ley 6/97, de 29 de mayo, de Bibliotecas de Extremadura.
- CENTRO PROVINCIAL COORDINADOR DE BIBLIOTECAS DE BADAJOZ. Memoria, 1996
- CASTELLS, Manuel. La era de la información, economía, sociedad y cultura. Madrid : Alianza, 1997.
- LINARES, Julio et al...Autopistas de la Información. Telos, 1996, 44 (dic.-feb.), p. 49-120.
- VACAS AGUILAR, Francisco ; REYES-BARRAGÁN, María J. ; CASTRO CASTRO, Carlos. Tecnologías de la Información en los hogares extremeños. I Congreso extremeño de sociología. 1997.
- ORTEGA Y GASSET, José. Misión del bibliotecario. Málaga : Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1994.

EL ACCESO A LA INFORMACIÓN ELECTRÓNICA AL SERVICIO DE LOS SECTORES MAS DESAFAVORECIDOS: EXPERIENCIAS EN EL MEDIO PENITENCIARIO

Margarita Pérez Pulido

Profesora

Facultad de Biblioteconomía y Documentación.

Universidad de Extremadura

C/ José María Alcaraz y Alenda, 1 pasaje. 06071 Badajoz

E-mail marga@alcazaba.unex.es

0. Resumen

A pesar de que una sentencia a prisión priva a ciertos individuos de libertad la propia legislación contempla el respeto a derechos y libertades como son el derecho a la información, a la educación y a la lectura, todo ello en un esfuerzo por favorecer la reinserción social y profesional de los reclusos. La responsabilidad de las bibliotecas de los centros penitenciarios radica en defender estos derechos favoreciendo la introducción de las nuevas tecnologías que, tras superar difíciles barreras de acceso a la información, están logrando evitar el aislamiento que las caracteriza para conseguir abrirse a la sociedad, y recoger y difundir información sobre quiénes son sus usuarios, qué piensan o qué necesitan. El acceso a los medios electrónicos facilita los procesos de gestión de las bibliotecas, permite la participación de los reclusos en programas educativos en varios niveles de enseñanza y contribuye a la creación de espacios de índole artístico-literaria por medio de la edición de revistas electrónicas. De igual modo se posibilita el acceso a todo tipo de fuentes o el establecimiento de líneas de auxilio y orientación.

En esta comunicación se presentan experiencias que se están realizando en este campo y que contribuyen a crear modelos, algunos de los cuales se están poniendo ya en práctica en nuestro país.

Palabras clave: Bibliotecas de centros penitenciarios / Lectura en prisión / Tecnologías de la Información / Acceso a la información / Información electrónica /

¿Queréis evitar los delitos?. Haced que acompañen las luces a la libertad”.

Cesare Bonesana. M. de Beccaria.

1. Introducción

Actualmente, ante el exceso de información producida que transmiten las poderosas redes de telecomunicaciones, las sociedades deben mantenerse alerta para lograr la adecuada evolución de sus comunidades. La biblioteca, como una de las instituciones que la sociedad ha creado para ayudarse en su desarrollo, juega un papel importante en este proceso a través de la comunicación impresa y ahora del procesamiento electrónico de la información. Los bibliotecarios tienen como misión la transmisión de los valores culturales que son parte de lo que permite la unión y homogeneidad de una sociedad, deben socializar la cultura y reducir la desigualdad en las capacidades y en la presencia del libro y la información que ofrece la tecnología. El Manifiesto de la UNESCO para bibliotecas públicas expresa claramente la necesidad de asegurar el acceso a la información para todos e insiste en intensificar el interés por determinados grupos condicionados por su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, lengua o estatus social. El problema radica en que las oportunidades para acceder a esta información no son equitativas.

La responsabilidad de las bibliotecas de los centros penitenciarios, en donde existen grupos especialmente marginados y desfavorecidos, radica en defender el derecho a la información, la educación y la lectura en un esfuerzo por favorecer la inserción social y profesional de los reclusos. Jean Louis Fabiani⁸¹ afirma que en la actualidad la lectura en el medio penitenciario es uno de los elementos a partir de los cuales se reconstruye una definición de la condena que integra dimensiones en otro tiempo marginales o rechazadas y refleja el aumento de las preocupaciones humanitarias en la definición misma de los propósitos de la prisión. Es en este aspecto donde la biblioteca contribuye en gran medida, al proveer materiales con un valor positivo, en el descubrimiento de actitudes óptimas hasta ese momento desconocidas por la persona y en los cambios de comportamiento ante la capacidad de actuar libremente al expresar una opinión conforme a las ideas aprehendidas. La lectura, pues, se constituye en un instrumento para informarse, un medio de perfeccionamiento moral y material, un medio de recreación que absorbe al lector de su realidad cotidiana y le ofrece una vía para la evasión y el ensueño.

La cuestión de la lectura en prisión no puede ser disociada del nivel escolar del conjunto de la población reclusa. La mayoría de los detenidos no han finalizado los estudios primarios o no han vuelto a leer al abandonar la escuela y la tasa de iletrismo es muy elevada. Se considera que la práctica de la lectura en prisión en su forma "normalizada" es una práctica minoritaria y es por ello que cobran relevancia los programas en colaboración con educadores y formadores de la institución, en un intento de que los internos se familiaricen con "lo escrito" y se conviertan, al mismo

⁸¹. Fabiani, J.L. Lire en prison. París: BPI, Centre Georges Pompidou, 1995.

tiempo, en lo que Stella Maris⁸² denomina “lectores polivalentes” capaces de comprender y disfrutar del mayor número posible de lenguajes necesarios para su formación intelectual y personal, capaces de leer en todos los soportes y de habituarse a distintos espacios de lectura: en la biblioteca, en el aula, en la celda.

La legislación actual, en su contribución a que los centros penitenciarios no sean vistos como elementos discriminatorios, contempla el “derecho a leer” y el “derecho a ser informado”⁸³, ambos no limitados por la decisión de la justicia y el reglamento interior de la institución. El “derecho a leer” consiste en la utilización de los fondos disponibles en la biblioteca, la proposición de adquisiciones, el acceso a publicaciones en otros idiomas, la disposición de fondos de libre circulación en el exterior y en los departamentos especiales, la utilización de medios audiovisuales y el uso de ordenadores con fines educativos y culturales. El “derecho a ser informado” consiste en recibir información personal y actualizada de la situación procesal del detenido, conocer los datos de carácter personal que se recogen en ficheros automatizados, ser informado de los derechos y deberes al ingresar en el centro, consultar las normas reguladoras, siendo obligatoria la existencia de varios ejemplares de los textos legales que le afectan, y estar informado del horario y las actividades que se organicen.

La consecución de estos derechos ha sido fruto de la promulgación de diferentes disposiciones de carácter general como la Declaración de los Derechos Humanos, la Regla 40 de las Naciones Unidas del Tratamiento de Prisioneros o las Recomendaciones adoptadas por el Consejo de Europa, y de carácter nacional en los diferentes países. En el caso español, estos derechos se ven apoyados desde el marco de la Constitución y de las leyes específicas que regulan el sistema penitenciario: la

⁸². Maris Fernández, S. Ambientes y tiempos para que viva la lectura. En: 62nd IFLA General Conference, August 25-31, 1996. [<http://ifla.inist.fr/IVifla62/62-fers.htm>].

⁸³. Pérez Pulido, M. Acerca de las bibliotecas de prisiones y sus servicios. *Educación y Biblioteca*, año 9, nº 85, dic 1997.

Ley Orgánica General Penitenciaria 1/1979, de 26 de setiembre, y el Real Decreto 190/1996, de 9 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario. Todas las disposiciones insisten en la reinserción como misión del centro penitenciario, concebida como un proceso de formación integral de la personalidad, favoreciendo la apertura a la sociedad, colaborando con distintas instituciones, e incorporando las nuevas tecnologías en los procesos de gestión e información, así como la posibilidad de su utilización por los propios internos.

En este sentido el actual Reglamento Penitenciario⁸⁴ introduce una novedad al referirse, en su artículo 129, a la disposición por parte de los internos de ordenadores personales por razones educativas y culturales, y aconsejable para el desarrollo de programas formativos siempre avalado por un profesor tutor. El uso de ordenador y de material informático queda además regulado en las Normas de Régimen Interior del centro, pero en general se prohíbe la transmisión de cintas, disquetes y la conexión a redes de telecomunicación. Esto dificulta enormemente la posibilidad de acceso a la información en red por parte de la mayoría de los internos que habitan en zonas modulares, aunque queda abierta una posibilidad en la interpretación del artículo 58 de la Ley General Penitenciaria, al tener presente las diferencias de régimen en los distintos establecimientos y referirse al derecho de los internos a estar informados a través de audiciones radiofónicas, televisivas y otras análogas⁸⁵.

De las innovaciones del actual Reglamento Penitenciario nos interesa de igual modo la que se refiere a la regulación, según las disposiciones que contempla la Ley Orgánica de Regulación y Tratamiento Automatizado de Datos (LORTAD), del funcionamiento de ficheros automatizados de datos de carácter personal y su protección en la recogida, tratamiento, conservación y cesión, especialmente para aquellos datos reconocidos como "sensibles".

2. Nuevas tecnologías y servicios bibliotecarios

La adopción de las nuevas tecnologías de información aplicadas a los servicios bibliotecarios en el medio penitenciario está relacionada con la automatización de la biblioteca en la capacidad de afrontar las normas tecnológicas que se requieren para participar en red, facilitando los procesos de gestión y contribuyendo a dinamizar el fondo al posibilitar el intercambio con otros centros. La utilización de ordenadores en procesos de formación puede contribuir igualmente a incrementar las posibilidades de educación de los internos, aunque solo un pequeño

⁸⁴. España. Reglamento penitenciario. Madrid: BOE, 1996

⁸⁵. Paz Rubio, J.M. y otros. Legislación penitenciaria. Madrid: Colex, 1996.

porcentaje se beneficie de ello. Se trata, además, de evitar el aislamiento que caracteriza a estos centros y recoger y difundir información que ayude a las personas que habitualmente realizan actividades en la gestión diaria, en la toma de decisiones, o en la necesidad de ampliar conocimientos específicos ante casos de tipo legal, médico, psicológico, didáctico o de seguridad.

La incorporación de un plan de informatización de la biblioteca puede mejorar el acceso de los internos a la información ya que normalmente se interponen numerosas barreras como pueden ser el horario de apertura de la biblioteca, las restricciones de permanencia en ella por cuestiones disciplinarias, o la arquitectura modular, donde es necesario hacer llegar información para aquellas personas que no se desplazan hasta los servicios comunes del centro. Además existen barreras específicas del entorno, como la regulación de posesiones personales de los reclusos circulantes o la restricción del préstamo de ciertos materiales, barreras culturales y educativas debido al alto porcentaje de analfabetismo, problemas de expresión o idioma y barreras tecnológicas debido al acceso a medios electrónicos por motivos de seguridad.

En Estados Unidos desde 1989 se viene desarrollando, apoyada en los conceptos fundamentales de la sociedad de la información, una política de acceso a los servicios bibliotecarios de centros penitenciarios, cuya finalidad estriba en conseguir el desarrollo de un sistema de conexión a redes y enlaces a telecomunicaciones sostenida por un sólido soporte financiero y la voluntad de los bibliotecarios⁸⁶. Hemos de recordar que desde principios de siglo en este país trabajan bibliotecarios profesionales en estos centros y las bibliotecas se han ido desarrollando paralelamente a las de cualquier otro tipo, viéndose envueltas en los cambios de procedimientos y filosofías acaecidos desde entonces.

Así pues, en 1990 se presenta un trabajo denominado "Collection, patron, role, a formula for making your library programm dynamic" en el que prioritariamente se abordan cuestiones de seguridad relacionadas con las telecomunicaciones, tales como el control de las líneas de teléfono, el uso de cajas de seguridad para determinados materiales (modem) accesibles solo al bibliotecario o la incorporación de passwords, y se definen las restricciones de uso por parte de los internos más experimentados.

De igual modo, se plantea la posibilidad de que el bibliotecario considere escenarios alternativos para internos que no puedan desplazarse a la biblioteca por motivos de salud o seguridad. Para ello se propone la instalación de ordenadores en los distintos módulos a fin de dar acceso al catálogo on line o en CD-ROM y poder realizar búsquedas o hacer preguntas de referencia. Esta propuesta se experimenta en

⁸⁶. Vogel, B. Down for the count: a prison library handbook. Metuchen (N.Y.): Scarecrow Press, 1995.

el Maryland House of Correction, dando lugar a un visible incremento de la satisfacción del usuario al poder acceder visualmente a la colección o ante la inmediatez de respuesta al poder comunicarse por e-mail.

Por estos mismos años otros proyectos se inician en Europa. En 1987 se celebra en Holanda una conferencia dirigida a bibliotecarios, formadores y educadores, denominada "The computer and prison education"⁸⁷ en la que se tratan aspectos de la automatización de las bibliotecas y el uso de ordenadores en la formación y educación. Se decide incorporar, en todas las bibliotecas de centros penitenciarios del país, programas de ordenador para potenciar una red en la que se tenga prioridad por la literatura extranjera (uno de los problemas que acusan los centros penitenciarios es la asistencia informativa y educativa a internos procedentes de otros países por cuestiones de cultura e idioma), las colecciones especiales (dada la diversidad de niveles educacionales) y el intercambio de materiales de referencia, además de agilizar los sistemas de gestión de información de la biblioteca y del servicio general de la prisión. La definición de la propuesta de actuación es interesante al plantear la necesidad de elaborar manuales de procedimiento y materiales prácticos para todos los bibliotecarios, todo ello con la colaboración de las escuelas de biblioteconomía que supervisen el comienzo de los procesos de automatización, el desarrollo de las bases de datos electrónicas y el estudio de indicadores de rendimiento. En la actualidad en Holanda todas las bibliotecas de estas instituciones utilizan el mismo sistema aunque no en todas el rendimiento es el mismo, ya que todavía quedan cuestiones por solucionar relacionadas con los accesos electrónicos y los problemas de seguridad.

Pero no siempre la organización de un servicio bibliotecario automatizado en un centro penitenciario puede ser adecuado y, más aún, ventajoso. Una alternativa al servicio bibliotecario de la prisión es la creación de una biblioteca virtual. En 1995 se experimenta esta posibilidad en un centro penitenciario holandés de nueva creación. Para ello se desarrolla un plan en el que la biblioteca pública participa activamente instalando, en cada módulo del centro, un ordenador con un CD-ROM de más de mil novelas de actualidad en el país (no se oferta material de referencia ni de otro tipo), y semanalmente un bibliotecario profesional se desplaza para recoger las solicitudes de los internos. La automatización, en este caso, puede constituir un peligro ya que impide la libre elección desde una colección real y el acceso a todo tipo de materiales, al igual que impide la comunicación con el bibliotecario en la selección o en cualquier otro tipo de consulta, contar con una sala común de lectura

⁸⁷. Kaiser, F.E. New Technologies-new possibilities?. A virtual library in a prison environment in the Netherlands; a discussion. En: 61st IFLA General Conference, August 20-25, 1995. [<http://ifla.inist.fr/IVifla61/61-kaif.htm>]

y estudio, o la organización de actividades. En opinión de F. Kaiser⁸⁸ este planteamiento no es correcto ya que, aunque supone una solución económica para el centro, supone en cambio un desarrollo negativo para los internos y la existencia de la biblioteca en un centro penitenciario está regulada por ley y su funcionamiento se rige por las normativas nacionales e internacionales al efecto.

En nuestro país estamos aún lejos de llegar hasta estas consideraciones. El sistema penitenciario español se caracteriza por una falta de sensibilidad hacia los servicios bibliotecarios de sus establecimientos. Si bien están regulados por ley, están escasamente contemplados en cuanto a su desarrollo y funcionamiento, y no existe una normativa bibliotecaria a nivel nacional. En general es difícil convencer a las autoridades del valor potencial de los ordenadores en el campo de la información y educación, y no suelen apoyar los procesos de automatización al faltarles, sobre todo, una visión del servicio bibliotecario como un elemento efectivo para cumplir los objetivos de la institución expresados en las diferentes reglamentaciones. Tampoco existen bibliotecarios profesionales, salvo en el caso de la Comunidad Autónoma de Cataluña, que pudieran impulsar programas de automatización y organización de redes de bibliotecas y que ayudaran a incorporar los nuevos soportes en las listas de adquisiciones (ahora con algunas imposiciones por parte del Ministerio del Interior) y en los diferentes usos dentro y fuera de la biblioteca. A ello se le une la falta de presupuesto propio y la ausencia de reserva de fondos para la adquisición de nuevos materiales tecnológicos. Por último uno de los mayores impedimentos, la restricción de acceso a las telecomunicaciones por cuestiones de seguridad que, salvo casos excepcionales como ya hemos comentado con anterioridad, queda especialmente regulada en nuestra legislación.

3. La información electrónica en el medio penitenciario

A pesar de la situación poco favorable para la adopción de las nuevas tecnologías y tras superar en algunos casos difíciles barreras de acceso, se está logrando la incorporación de nuevos soportes no librarios como material videográfico, audio o cd-rom, la automatización de los catálogos y el acceso a

⁸⁸. Kaiser, F.E. ref. nº7.

recursos electrónicos. La comunicación en el medio penitenciario es muy importante pues significa contacto con el exterior, capacidad de poder expresarse y escuchar, aceptar normas sociales; todo ello contribuye al proceso socializador de la persona. Por otra parte, las nuevas tecnologías suponen un reto para la actualización de métodos de aprendizaje ya que el concepto de interactividad aporta estímulo en el consumo de información y se consigue un nivel de participación más alto (la población reclusa se caracteriza por un alto índice de absentismo en las actividades a pesar de la existencia de un sistema de recompensas).

Las actividades de formación para los internos son de diversa índole y están orientadas hacia los temas de actualidad, la adquisición de habilidades, la creación literaria o los valores sociales. La conexión a Internet se realiza a través del educador o el bibliotecario que actúa como filtro y, con los internos que participan y saben que han de someterse a esta norma, se organizan programas conjuntos a partir del uso de medios electrónicos, contribuyendo a la creación de espacios de índole artístico-literaria o posibilitando la comunicación con otras personas en el exterior.

Bajo los auspicios de la "International Society for Telecommunications in Education", en colaboración con IBM y otras instituciones de renombrado prestigio se está llevando a cabo, desde hace unos años, un proyecto internacional denominado "Inmates and alternatives: the prison project" en el que colaboran centros escolares y centros penitenciarios de diferentes países de todo el mundo⁸⁹. El objetivo es el intercambio de opiniones entre reclusos y escolares, donde los primeros usan la telecomunicación para enviar mensajes personales a los estudiantes a fin de que no sucumban a la presión negativa de la sociedad. Inciden, sobre todo, en la importancia de la familia y los amigos y en el mensaje de que la droga y el alcohol puede arruinar sus vidas. Se trata, también, de aprender a no generalizar y estereotipar a individuos ante la idea que ofrecen los medios de comunicación (tv, cine, prensa). Para los reclusos constituye una oportunidad de lanzar mensajes positivos y de intercambiar opiniones sobre la cultura cerrada del mundo de la prisión. Se edita un boletín electrónico en colaboración con las escuelas donde además se intercambian opiniones sobre temas de actualidad.

Otro interesante proyecto, que se lleva a cabo en nuestro país, es el denominado "Taller de comunicaciones sin fronteras"⁹⁰, un taller electrónico

⁸⁹. Inmates and alternatives: the prison project. An award-winning & internationally acclaimed classroom telecomputing project. [http://168.216.210.13/mjhs/pproject/pproject.htm]

⁹⁰. Taller de comunicaciones sin fronteras: un taller experimental penitenciario Tatu a Net.

[http://www.vallesnet.org/~tatuonet/]

desarrollado en el centro penitenciario de Brians (Cataluña) cuyo objetivo consiste en utilizar las nuevas tecnologías para demostrar que “desde dentro” se puede también estar al día de los cambios sociales, para entablar relaciones entre internos a los que el consumo de la lectura les hace abrir nuevas vías de expresión y conocimiento y para pregonar los efectos positivos que produce el contacto con personas que desde fuera reconfortan y ayudan a seguir viviendo. De este modo y de forma interactiva se producen sesiones y debates sobre lecturas de actualidad, listas de correo donde se garantiza la lectura y escritura en clave de humor y experiencias cooperativas con otros centros penitenciarios extranjeros, en un afán por conocer y estudiar el lenguaje y la literatura de distintos países en el intercambio de textos elaborados por los propios internos y que recopilan en una revista electrónica llamada “sin muros ni fronteras”.

La edición de revistas electrónicas es una de las actividades más frecuentes en la utilización de estos nuevos recursos. Se trata, en muchos casos, de revistas que elaboran los propios internos y que estructuran en páginas de actualidad, con comentarios de los propios internos o con artículos de opinión de expertos, páginas de creación, con textos de carácter literario elaborados o recopilaciones de autores preferidos, cuentos y leyendas, páginas con información legal y convocatorias de premios, actividades, etc.⁹¹ El acceso a otro tipo de revistas puede ser útil al recuperar artículos que tratan temas de interés para el medio carcelario, como es el caso de los publicados sobre el sida en la cárcel por la revista vasca *cyberc@fe antxi*⁹² editada por una asociación de lucha contra esta enfermedad. Las personas que necesitan información para su trabajo diario pueden acceder a multitud de revistas especializadas en criminología, medicina, o aspectos de actualidad en este medio, como la privatización de servicios en la cárceles o las reformas penitenciarias y códigos legislativos. También editan revistas electrónicas los sindicatos de funcionarios como ACAIP⁹³.

El acceso a los medios electrónicos facilita las posibilidades de educación superior de los reclusos. Muchas universidades diseñan programas de estudios para las prisiones que proporcionan información y seguimiento por Internet. En España, el Programa de Estudios Universitarios en Prisiones de la Universidad Nacional de

⁹¹. Génesis magazine: revista del centro penitenciario de Logroño. [<http://www.sfsinforma.com/ongs/genesis.htm>]

⁹². Moreno, E. Vivir entre rejas. [[http://www.cyberc@feantxi.com/tu/rev 1-9.htm](http://www.cyberc@feantxi.com/tu/rev1-9.htm)]

⁹³. ACAIP: sindicato de funcionarios de prisiones. [<http://www.geocities.com/CapitolHill/9069/index10.htm#indice>]

Educación a Distancia (UNED)⁹⁴, tiene el objetivo de posibilitar el acceso a las enseñanzas universitarias en los centros penitenciarios del país y del extranjero en idénticas condiciones que el resto de los ciudadanos. La UNED incorpora a las bibliotecas de estos centros material didáctico básico y de consulta, posibilita el seguimiento de los estudios y las tutorías a través de programas radiofónicos y facilita información general a través de Internet.

Relacionadas con los procesos de gestión de la biblioteca se abren numerosas posibilidades al bibliotecario. Para las adquisiciones se posibilita el acceso a catálogos especializados de editoriales, como Bosch o Columbia University Press o a boletines de novedades de otras bibliotecas. En cuanto a las donaciones existe un programa denominado "Blackout books thru bars"⁹⁵ patrocinado por una asociación neoyorquina que consiste en gestionar a través de la red todo el proceso de recogida e incorporación de obras útiles para cualquier centro penitenciario. Se trata de facilitar libros y otras formas de información (inciden en la información de referencia) que normalmente no se pueden conseguir en la prisión, especialmente para mujeres y jóvenes. Se preocupan también de organizar otras actividades como exposiciones de arte de obras realizadas en los centros. A través de la red también se puede obtener información acerca de las diferentes redes de bibliotecas que existen en otros países o de asociaciones y grupos especializados en bibliotecas de prisiones a fin de conocer su actuación en un entorno determinado, programas de cooperación o publicaciones especializadas⁹⁶.

En muchos casos Internet está siendo utilizada para denunciar la situación de las cárceles y las condiciones carcelarias en los diferentes países a partir de la elaboración de informes, estudios o de la denuncia por parte de asociaciones y ONG. Por otra parte, la legislación penitenciaria contempla la colaboración con otras instituciones (asociaciones y organismos no penitenciarios) para servicios o prestaciones de carácter laboral, formativo o de tratamiento, en su filosofía de asistir al interno una vez reiniciada su vida en libertad. Existen numerosas asociaciones a nivel europeo de asistencia a reclusos enfermos terminales, centros de ayuda a

⁹⁴. UNED. Programa de estudios universitarios en prisiones. [<http://www.uned.es/c-asocs/c-asocs5.htm>].

⁹⁵. Books thru bars. [<http://www.panix.com/~blackout/booksthru bars.html>]

⁹⁶. Prison Libraries Group. [<http://www.fdggroup.co.uk/prislg.htm>]

drogodependientes, que proporcionan orientación legal, ofrecen programas de rehabilitación por correspondencia y ayuda a ex-reclusos⁹⁷.

Por último, otra oportunidad clara de uso de estos medios en el ámbito penitenciario se encuentra en la posibilidad, antes comentada, de ayuda a la toma de decisiones y a la gestión diaria del centro. Las web de las instituciones penitenciarias⁹⁸ aportan información sobre el funcionamiento de los distintos organismos, las características del sistema penitenciario del país y las normas y condiciones de vida en los centros penitenciarios, además de facilitar datos de gran interés para realizar estudios comparativos ya que introducen estadísticas, informes, etc. Existen centros de información general pertenecientes a grandes organismos internacionales, de los que destacamos el "National Criminal Justice Reference Service"⁹⁹, la mayor fuente de información en el mundo de justicia criminal o centros dedicados exclusivamente a recopilar información penitenciaria para educadores, activistas o funcionarios en general, como el "Prison issues desk"¹⁰⁰, en donde se pueden encontrar datos actualizados de todo tipo, temas de actualidad tratados desde un punto de vista muy especializado, listas de recursos en Internet,

⁹⁷. ADSIS. Organización de ayuda a ex-reclusos. Valencia. [<http://www.servitel.es/adsis>]

⁹⁸. España. Ministerio del Interior. Dirección General de Instituciones Penitenciarias. [<http://www.mir.es/instpeni/vida.htm>]

⁹⁹. Justice Information Center. [<http://www.ncjrs.org/homepage.htm>]

¹⁰⁰. Prison Issues desk. [<http://www.igc.apc.org/prisons/>]

listas de organizaciones, mapas geográficos de localización de centros, bibliografías especializadas y otras fuentes de referencia (directorios, anuarios, etc).

A modo de conclusión, podemos decir que en la actualidad se están produciendo una serie de cambios e iniciativas en el medio penitenciario que pueden contribuir a paliar la dificultad de integración social de las personas privadas de libertad y a favorecer la apertura de estos centros a la sociedad, y los servicios bibliotecarios en su papel de educadores y formadores se consideran fundamentales en la consecución de estos objetivos. Con el apoyo de las nuevas tecnologías se trata de conseguir que la biblioteca se beneficie de la atención de los poderes públicos, demostrando que la información en todas sus dimensiones está inequívocamente unida a los objetivos e intereses de las instituciones penitenciarias y que, por ello, ha de ser reconocida dentro de un marco normativo profesional que ayude a la normalización y actualización de los servicios acorde con los tiempos y la demanda de la sociedad actual.

EL AÑO EUROPEO CONTRA EL RACISMO EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE GRANADA

M^a Ángeles Jiménez Vela

Jefa de la Unidad de Bibliotecas

Área de Cultura

Ayuntamiento de Granada

C/ Cuesta de Santa Inés, 6

18010 Granada

Teléfonos: 224384 / 229344 / 224104 Fax: 227778

0. Resumen

La UE declaró 1997 como "Año Europeo contra el Racismo". Desde la Unidad de Bibliotecas se ha participado a dos niveles: 1. En la Comisión de elaboración del Plan Municipal contra el Racismo, aún no aprobado. 2. Programación y realización de actividades en las Bibliotecas Municipales de Granada, tales como: Exposición Bibliográfica, concurso de collage, lemas contra el racismo, charla-coloquio sobre la integración social y cultural de las minorías, proyección de películas, cuentos de otras culturas, talleres, etc. Como complemento a las actividades se editó una "Guía de lectura: Libros para la igualdad y la convivencia". Hay que destacar el papel de las Bibliotecas Públicas como centros que potencian la transformación social y cultural de los ciudadanos.

Palabras clave: Xenofobia y Racismo / Dinamización bibliotecaria / Fomento de la lectura pública /

1. Texto

1997 fue declarado año europeo contra el racismo y la xenofobia.

La U.E. difundió un documento titulado "Europa contra el racismo", en el que exponía la preocupación sentida por el incremento en Europa de grupos sociales y políticos de posturas racistas y xenófobas, así como por actitudes y hechos que han provocado graves incidentes, violando los derechos humanos de las minorías y ocasionando incluso la muerte. La U.E. propició y aconsejó, además, la creación de comités nacionales, regionales y locales contra el racismo y la xenofobia.

Los bibliotecarios municipales de Granada éramos plenamente conscientes de que dedicar un sólo año a estas cuestiones y hablar de que la sociedad debe ser tolerante para que no sucedan los acontecimientos arriba reseñados, puede interpretarse como un

desco de acallar la culpa de nuestras conciencias y pensar que con eso ya ponemos nuestro granito de arena en el camino hacia la tolerancia y la comprensión entre todos los seres humanos y ... misión cumplida.

Por eso, desde la Unidad de Bibliotecas, se decidió participar a los dos niveles planteados: programación de actividades y elaboración de un Plan Municipal contra el Racismo y la Xenofobia.

La convocatoria local fue lanzada por el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Granada que pretendía aglutinar y coordinar a las:

- Áreas de Bienestar Social, Mujer, Juventud y Deportes,
- Área de Educación y Participación Ciudadana
- Área de Cultura
- Instituto Municipal de Formación y Empleo (en adelante, IMFE)
- Patronato Municipal de Deportes.

Y a las siguientes entidades y asociaciones:

- Universidad de Granada
- Asociación "Granada Acoge"
- Cáritas Diocesanas de Granada
- Asociación Sociocultural Adultos de Cartuja
- Asociación de Mujeres Gitanas "Romí"
- Asociación Gitana "Anaquerando"
- Federación Provincial de Asociaciones de Vecinos de Granada
- Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad
- Grupos Políticos Municipales del Ayuntamiento de Granada
- Secciones Sindicales Municipales
- Plataforma del voluntariado de Granada
- Colectivo Salud Norte. Granada
- Asamblea Provincial de Cruz Roja de Granada.

Todo este conjunto de representantes se denominó Comité Local de Granada para el Año Europeo contra el Racismo 1997, encargado de coordinar y aglutinar las distintas actividades en un programa conjunto del que se editaría un cuadernillo en cuya cubierta navega un barco con pasajeros interétnicos bajo el lema de : "Todos humanos".

De la primera reunión mantenida, salió la idea de la creación de una pequeña comisión, para que fuera operativa, encargada de la elaboración de un Plan Municipal contra el Racismo, en la que también participamos.

El tema superaba nuestras posibilidades de acción ya que se necesita no sólo campañas de un año, sino adopción de medidas que eviten las causas que generan el racismo y la xenofobia. La respuesta a las actitudes racistas, es el reconocimiento de que el estado de derecho lo es también para las minorías, étnicas, sociales y culturales existentes en la ciudad, nacionalidad o país.

Partiendo de esta premisa, se reunió la Comisión de elaboración del anteproyecto del Plan, definiendo como:

Objetivo final del Plan: erradicar todo tipo de actitudes racistas y xenófobas de la ciudad de Granada potenciando el conocimiento y la integración "del otro" dentro de la comunidad.

Objetivos generales:

- Valorar que la convivencia en paz en sociedades libres y democráticas exige elaborar estrategias de desarrollo de la educación, de la distribución más justa de los recursos naturales, de establecer nuevos modelos de desarrollo económico, social y político.

- Potenciar actitudes de sensibilización ante los problemas generados por la injusticia, la desigualdad y la marginación, fomentando el interés por el desarrollo y bienestar de los individuos y de los pueblos, impulsando la cultura de la paz, de la justicia y de la igualdad de los seres humanos.

- Reconocer los Derechos Humanos como alternativa a los problemas éticos, políticos y sociales del mundo actual, valorándolos como base de la vida social.

- Fundamentar que la Paz no consiste en la ausencia de conflictos bélicos, sino que se basa en la justicia, en la igualdad y en el respeto de los individuos y de los grupos sociales, así como en el cumplimiento de los Derechos Humanos

Objetivos operativos del Plan:

- Fomentar y ejercitar el diálogo como mecanismo que posibilita el acuerdo racional en todo tipo de conflicto individual, social, político y religioso.

- Establecer programas especiales de formación e información

- Trabajar para evitar que las minorías étnicas se vean confinadas en ghettos = política de viviendas.

- Fomentar la igualdad entre el hombre y la mujer como valores y derechos fundamentales de nuestra cultura.

- Legislar políticas educativas dirigidas al inmigrante posibilitando el aprendizaje de la lengua del país receptor.

- Respetar las formas tradicionales de vida de las comunidades étnicas o religiosas "distintas", siempre que éstas estén en la línea del respeto a la Carta de los Derechos Humanos.

- Favorecer el tema de la legislación de los trabajadores inmigrantes y, si lo desean, la participación en los sindicatos.

- Promocionar una educación integradora para las minorías étnicas.

- Difundir información contra la discriminación dirigida fundamentalmente a las personas afectadas.

- Potenciar la difusión de la cultura, el folclore, narración oral, usos y costumbres de las minorías étnicas, sociales y culturales que viven en nuestra ciudad.

- Elaborar un código ético, Carta Municipal contra el Racismo y la Xenofobia.

Además, el Avance del Plan Municipal contra el Racismo estaba dividido en sectores o áreas de intervención con objetivos a corto, medio y largo plazo en campos como la sanidad, cultura, educación, etc.

Este avance de Plan Municipal, elaborado y entregado en noviembre, debía ser debatido por todos los participantes en el Comité Local y por sus responsables, unificando criterios en una reunión conjunta y decisoria, para con posterioridad ser llevado al Pleno Municipal y una vez aprobado, ponerlo en práctica. Pero esto no se ha realizado.

Es importante conseguir la igualdad de hecho para todos, pero también lo es el conocimiento del otro y el respeto por las diferencias. Aquí es donde podíamos actuar más directamente desde nuestra práctica diaria y decidimos que una fecha que veníamos celebrando desde que se abrieron al público las Bibliotecas Municipales de Granada, las Fiestas de los Barrios, la programación la íbamos a dedicar al tema en cuestión. Y así, se realizaron y desarrollaron una serie de actividades que exponemos a continuación:

- * Exposición Bibliográfica: "Libros contra el racismo y la xenofobia", mostrando de una forma explícita y destacada todos los documentos existentes en cada una de las Bibliotecas que apoyaban el tema de la igualdad.

- * Panel: "Escribe un lema contra el racismo". En forma de papiro enrollado se expuso en cada Biblioteca un trozo de papel continuo blanco, incitando a los usuarios, tanto niños como adultos, a que expresaran libremente lo que pensaban y sentían sobre el respeto que se debe tener a los derechos de las minorías étnicas, sociales y culturales. Algunas frases destacadas fueron:

- "Por muy negros que seamos, no tiznamos".

- "Me tienen negro estos racistas con sus tonterías".

- "Distintos y diversos, pero iguales".

- "El racismo es tan irracional como juzgar un libro por el contenido de sus tapas".

- "La riqueza de la creación radica en su diversidad".

- "Yo le niego mi perdón a quién maldiga al gitano porque "tos" somos hermanos, y en el cielo sólo un Dios "pa" los payos y los gitanos".

- "Blancos, negros. Gitanos, payos. Moros o cristianos, todos somos iguales".

- "Mi abuela es galesa. Mi abuelo es africano. Mi padre es chileno, dígame: ¿qué es raza?". (Una niña de 7 años del Albayzín).

- "Sólo existe un racismo: contra los pobres; que normalmente sean negros y amarillos es sólo circunstancial y casual, como el azar de nacer en el sur".

* Concurso infantil de *Collage* contra el racismo y la xenofobia. Los niños elaboraron, la mayoría en la Biblioteca, su cartel. Posteriormente fueron expuestos al público durante la semana siguiente a las fiestas. Se premió, con lotes de libros, la claridad en la exposición del tema, en primer lugar, y, en segundo, la elaboración del collage.

* Charlo-Coloquio: "Integración social y cultural de las minorías". Asistieron representantes de la Asociación Granada Acoge, Asociación Gitana Romí o Anaquerando, del IMFE y de las Centrales Sindicales. Se debatieron los problemas del rechazo de las minorías por razones de cultura, costumbres, etnia, educación, etc., con la finalidad del mejor conocimiento mutuo y la aceptación de las diferencias, siempre que éstas no atenten contra la dignidad humana y los derechos de la persona.

* Proyección de películas:

- Adultos: Alma Gitana y Lacho Drom

- Niños: El jorobado de Nôtre Dâme

* Cuentos de otras culturas. Muchas de las culturas minoritarias no tienen libros y funcionan a base de relatos de tradición oral que van contándose de padres a hijos. De cualquier forma, a los niños les encantan los cuentos, y conocer otras culturas a través de sus relatos nos pareció oportuno, por eso les contaron:

- Cuentos bereberes, Mohammed Mohammed Hammú

- Cuentos gitanos, Remedios Fernández Rodríguez

- Cuentos senegaleses, Sek Tamimou

- Cuentos andinos, Inés Ponte Herrera y Rosario Arriaga Ortiz

* Manuel Valladares impartió un taller de plastilina sobre seres diferentes, "los plastisaurios", que encantó a los niños.

Analizando y evaluando el resultado de las actividades realizadas en las Bibliotecas Municipales de Granada llegamos a la conclusión que era necesario seguir insistiendo en el tema. Resultaba mucho más fácil la aceptación de las minorías étnicas africanas y culturales, la musulmana, que la gitana (más numerosa) que sufría en la Biblioteca del Zaidín la particularidad de "ser ignorada". Los negros sí, pero los gitanos no, decían los niños cuando escribían un lema contra el racismo. Así que decidimos que todos los libros que se seleccionaran para la realización de libroforum durante este curso, incidieran especialmente en el tema de la igualdad entre todos los seres humanos, adquiriendo los libros de la escritora Marta Osorio que están muy centrados en la cultura romaní, para que los niños, desde los primeros curso de primaria, se familiarizaran con "Manuela" la niña gitana que vive en un carromato, que conoce el mar y que disfruta la Navidad en familia.

* Como apoyo a las actividades se vio necesario la edición de una "Guía de lectura: libros para la igualdad y la convivencia, contra el racismo, la xenofobia y la marginación social y cultural", que se repartiría en las Bibliotecas y que, además, institucionalmente, sería enviada desde la Delegación Municipal de Cultura a todos los Colegios de Primaria e I.E.S. de Granada.

En la Biblioteca del Albayzín, la única que tiene una sala que permite la proyección de películas sin interrupción de la actividad bibliotecaria, se proyectaría todos los jueves una película para adultos, con debate al final de la misma, y los viernes una sesión para niños.

Hasta finalizar el año, quedaban dos celebraciones que anualmente se festejan en las Bibliotecas Municipales: El Día Internacional de los Derechos del Niño, que entraña de pleno en la celebración del año europeo, y las fiestas de Navidad.

El 20 de noviembre, aniversario de "La Declaración de los Derechos del Niño", las Bibliotecas Municipales del Albayzín, Almanjáyar, Salón y Zaidín, realizaron las siguientes actividades:

* Exposición Bibliográfica del 17 al 20 de noviembre. Tenemos claro que todas las actividades que se realizan en las Bibliotecas tienen como punto de partida o como finalidad acercar a los usuarios a los libros existentes en el fondo; esta vez se expusieron aquellos libros que ayudan a formarnos o a aprovechar el tiempo de ocio de una manera constructiva, destacando de forma patente aquellos que potencian los derechos de los niños y niñas.

* Papel continuo con el lema "Escribe tus Derechos". En este caso, mientras que los niños que visitaron la Biblioteca del Salón mostraban su interés para no ser agobiados con deberes escolares, para que el Día del Niño fuera festivo o para que los recreos fueran más largos, los niños de la Biblioteca de Almanjáyar insistían, una y otra vez, en el tema de la violencia, con frases como "No más violencia contra los niños" o "¡No nos maltratéis!", que son como gritos de auxilio a nuestras conciencias de adultos.

* Taller de ilustración, impartido en las Bibliotecas del Salón y en la del Zaidín, por el ilustrador granadino Sergio García, que inventó un cuento ilustrado con personajes infantiles y situaciones en las que quedaba patente dónde se respetaba a los niños y en dónde se les explotaba. Al finalizar la exposición, los niños de 5º de Primaria de los Colegios Santa Marta, Hermanos Maristas y Abencerrajes, eligieron libremente ilustrar uno de los diez derechos. Los dibujos fueron expuestos en la Biblioteca y alguno de ellos seleccionados para ilustrar una publicación de las actividades realizadas por las Áreas Municipales que participaron en la celebración de esta fecha.

Otro ilustrador granadino, recientemente premiado con el Barco de Vapor, Miguel Ángel Moleón, fue el encargado de impartir el taller en las Bibliotecas del Albayzín y de Almanjáyár. Su técnica fue distinta, utilizó transparencias para explicar, por medio de dibujos, cada uno de los derechos de los niños y niñas; a continuación, eligió el Derecho al Juego y el Derecho a la Educación para que los niños realizaran sus propios dibujos, siguiendo la técnica de la acuarela, que la mayoría utilizaban por primera vez. Participaron niños de 4º de Primaria del C.P. María Zambrano y 3º, 4º y 5º de Primaria del C.P. Gómez Moreno.

Niños y profesores quedaron encantados con la actividad, incidiendo estos últimos en lo positivo que resultaba para resaltar un tema tan fundamental como es el respeto a los derechos de los niños, la forma tan amena y didáctica que se había elegido, así como la calidad de los ilustradores.

Como última actividad a destacar para finalizar el año, teníamos el Concurso de Cuentos de Navidad, ésta era su octava edición. En las Bases del Concurso se destacaba que por ser el año europeo contra el racismo y la xenofobia, los cuentos, sin perder el espíritu navideño, tenían que incidir en la temática reseñada. Así lo hicieron los participantes y los premios, por primera vez, fueron entregados en el Salón de Plenos del Ayuntamiento bajo la presidencia del Primer Tte. de Alcalde Delegado de Cultura y la Tte. de Alcalde Delegada de Bienestar Social. Políticos, niños, padres, maestros y bibliotecarios gozaron con la lectura pública de todos los Primeros Premios de cada una de las categorías, de las cuatro Bibliotecas. Se está realizando la edición de los cuentos y posiblemente puedan ser mostrados en las Jornadas. Quizás no tengan una excesiva calidad literaria, pero es una forma de potenciar la escritura creativa de los niños y acercarlos a la literatura recreativa como fuente de inspiración de futuros concursos.

Antonio Machado decía "se hace camino al andar, golpe a golpe..." Tenemos que seguir golpeando, debatiendo, discutiendo, haciendo que del mutuo conocimiento nazca la comprensión "del otro".

En este sentido se interpelaba el poeta granadino Luis García Montero, en la columna de El País del 21 de febrero de 1998 sobre el "Futuro" (así titulado), "sobre la Europa que estamos construyendo, porque el racismo, la desigualdad, el militarismo, la corrupción democrática, el puritanismo insufrible, las penas de muerte, la hipocresía y la doble moral me parecen enfermedades del porvenir. Somos ya tan racistas y tan

hipócritas como los norteamericanos. ¿Para qué vamos a engañarnos?. No nos alejamos de la Guerra Civil, nos acercamos a los bombardeos de Bagdad".

Debemos seguir luchando para que al menos las Bibliotecas Públicas sean un "refugio" donde las minorías étnicas, sociales y culturales encuentren lo que buscan y que declara la UNESCO en su Manifiesto de 1994: "una fuerza viva para la educación, la cultura y la información, y un agente esencial para el fomento de la paz y del bienestar espiritual a través del pensamiento de hombres y mujeres".

Mesa Redonda
El acceso del ciudadano a la información electrónica

ACCESO A LA INFORMACIÓN Y SUMINISTRO DE DOCUMENTOS EN LA ERA INTERNET

José Antonio Merlo Vega

Profesor

Facultad de Traducción y Documentación

Universidad de Salamanca

Paseo de San Vicente S/n

37007 Salamanca

merlo@gugu.usal.es

Ángela Sorli Rojo*

Documentalista

CINDOC, CSIC

Pinar, 25, 3º

28006 Madrid

asorli@cindoc.csic.es

0. Resumen

Internet ha revolucionado los sistemas de información y comunicación habitualmente utilizados por las bibliotecas para acceder a la información y para la provisión de documentos. Se exponen los sistemas que se emplean para localizar información a través de Internet, analizando detalladamente los métodos de información, así como las fuentes más interesantes para los profesionales de las bibliotecas. En este apartado se reunirán distintos procedimientos útiles para localizar información bibliográfica o de cualquier otro tipo en y desde Internet. Asimismo, se incide en las posibilidades que Internet presenta para el suministro de documentos originales, comentando las características de cada uno de estos procedimientos y ofreciendo las direcciones más útiles sobre préstamo interbibliotecario, servicios de suscripción de documentos electrónicos, programas de envío de documentos, empresas e instituciones proveedoras, etc.

Palabras clave: Acceso al documento / Suministro de documentos / Fuentes de información / Internet /

1. Internet en las bibliotecas

Nadie duda hoy del interés y la utilidad que Internet tiene para el desarrollo de la actividad bibliotecaria, así lo demuestra el crecimiento geométrico de conexiones a Internet en las bibliotecas y la aparición de un gran número de páginas web de bibliotecas. Las utilidades son muchas, las desventajas muy pocas.

Probablemente las bibliotecas sean uno de los agentes que más provecho está obteniendo de Internet y de todas las tecnologías de la información electrónica en línea. Internet permite crear nuevos servicios y redirigir servicios tradicionales. Quizás ahí resida el secreto de Internet: no implica renunciar a las técnicas tradicionales para reconvertir todos los procesos, sino que se adapta a las herramientas y sistemas utilizados en la biblioteca para hacerlos más sencillos, más rápidos y más accesibles.

Lancaster y Sandore estudiaron el uso que las bibliotecas estaban realizando de Internet e intentaron sistematizar las aplicaciones de la red en las bibliotecas. Establecieron las siguientes: comunicación entre el personal o con otros colegas; discusión a través de servidores de listas u otros vehículos electrónicos; ayuda a los servicios de referencia en búsquedas de todo tipo y en bases de datos; uso de catálogos de otras instituciones; posibilidad de crear perfiles de búsqueda propios para los usuarios; préstamo interbibliotecario; catalogación; compra de libros y publicaciones periódicas; evaluación de sistemas en línea para la selección de uno; elaboración de bases de datos producidas localmente, pero accesibles por usuarios remotos; creación de páginas web para facilitar información de la biblioteca, sus recursos y servicios.

Las bibliotecas utilizan Internet como un instrumento de trabajo, pero también como una vía de comunicación. Los usos que más se están desarrollando son:

- Información profesional y comunicación con otras bibliotecas o profesionales, a través del correo electrónico, las listas de distribución y las de noticias.
- Consulta de catálogos y bases de datos, ya sea para obtención de información bibliográfica o como apoyo a tareas técnicas como la catalogación o la selección de documentos.
- Adquisición de documentos; cada vez existen más empresas que posibilitan comprar documentos en línea, tanto monografías, como materiales especiales o publicaciones electrónicas. En este último caso, además de la consulta a los documentos a texto completo, se permite la descarga de los documentos.
- Información y referencia, Internet como una gran fuente de información, donde encontrar cualquier dato solicitado por los usuarios.
- Préstamo interbibliotecario y acceso al documento, gracias a la sencillez y rapidez de los sistemas de petición de documentos e incluso las posibilidades de envío del documento en formato electrónico.
- Servicios a los usuarios: alerta, difusión de la información, redes locales de CD-ROM, boletines de sumarios y novedades, reserva de documentos, avisos, recomendación de recursos electrónicos, etc.

Formación: consulta de artículos y publicaciones electrónicas, cursos a distancia, manejo de softwares, actualización profesional, etc.

Información de los servicios. Las bibliotecas realizan sus propias páginas web, donde informan de sus actividades y servicios, además de datos sobre la historia del centro, directorios de profesionales y selecciones de páginas que se consideran de interés para los usuarios.

Internet ha modificado sensiblemente los procedimientos de trabajo y los servicios bibliotecarios. Por lo general, estas modificaciones están resultando positivas, especialmente en algunas operaciones como es el acceso al documento. Hasta el momento, las bibliotecas tenían que rodearse de multitud de catálogos colectivos y bibliografías para localizar un documento, para solicitarlo posteriormente mediante el correo ordinario, el fax o el teléfono. Después sólo restaba esperar su recepción. Todo este proceso se ha simplificado increíblemente, pudiendo pasar minutos desde que se presenta la necesidad de obtención de un artículo hasta que se consigue el documento original, si es que se envía en formato electrónico. Los sistemas de localización de información y los del acceso al documento se han visto muy beneficiados con Internet, como se tratará de mostrar en las líneas siguientes.

2. El acceso a la información a través de Internet

Internet es una gran biblioteca. Miles de millones de documentos están accesibles en la red esperando su consulta. En realidad Internet es una enorme base de datos al alcance de quien disponga de un equipo básico y una conexión telefónica, es decir, de cualquiera. Internet ha supuesto la democratización de la información, la popularización de los sistemas de información, la concienciación de la importancia de poder acceder a infinidad de documentos.

Parece lógico pensar que, puesto que cualquiera puede acceder por sí mismo a los documentos, los profesionales de la información comienzan a ser inútiles para cumplir su función de informadores. Incluso la literatura profesional está dando muestras del fin de la profesión en su vertiente tradicional. Si cualquiera puede localizar una información ¿para qué se necesitan intermediarios?

Por suerte este pensamiento está debilitándose. Ahora es tan necesario como antes que existan especialistas en localización de información. Internet contiene tanta información que para un correcto aprovechamiento de su potencial informativo requiere la existencia de expertos que conozcan las fuentes de información, los sistemas de localización de información, la metodología que se debe emplear, etc. en definitiva, que conozca los secretos del acceso a la información.

Si bien es cierto que muchos de los documentos que requieren los usuarios pueden ser localizadas por ellos mismos. Entre los avances de Internet se encuentra la simplificación del proceso de búsqueda. Existen multitud de lugares desde los

cuales localizar una información de manera sencilla y eficaz y para utilizarlos no es necesario ser especialista.

No obstante, a medida que la búsqueda es más compleja y especializada es necesario conocer técnicas de recuperación de información, sobre todo cuando la consulta se está realizando en bases de datos bibliográficas. Un mayor conocimiento de las fuentes, sistemas y técnicas de recuperación implicará mejores resultados, obtenidos más rápidamente, lo que supone más calidad y mayor ahorro, tanto de tiempo como de dinero. Por eso es necesaria la participación de especialistas en el proceso de localización de la información.

Internet ofrece distintas posibilidades para localizar documentos: sistemas generales, como son los motores de búsqueda, directorios de recursos, guías de documentos seleccionados, catálogos en líneas, bases de datos de todo tipo, etc. Las fuentes son muy variadas, por lo que también son diversos los sistemas que se pueden emplear para acceder a esas fuentes y consultar las mismas. Antes de describir estos sistemas conviene recordar la globalidad de los sistemas de acceso al documento, entiendo por tal el carácter enciclopédico de los contenidos y la facilidad para ser consultados por cualquier usuario. Los documentos presentes en Internet son universales, porque contienen información de todo tipo y porque cualquiera puede acceder a ella.

2.1. Sistemas de localización de información

El estudio de los procedimientos de acceso a la información contenida en Internet es uno de los temas más recurrentes y tratados por la bibliografía profesional, tanto del campo de la documentación como de cualquier otro. Cada poco tiempo aparecen en las revistas profesionales y en las de divulgación informes sobre los principales sistemas de búsqueda, donde se analizan sus características, metodología de uso, facilidades para las búsquedas combinadas, etc. Por tanto, es un tema que únicamente interesa ahora como punto de partida para la obtención de un documento.

Dada la importancia de los motores de búsqueda y su interés como punto de inicio para localizar informaciones, conviene recordar la existencia de directorios de motores de búsqueda, acompañados en muchas ocasiones de explicaciones relativas a los sistemas que se incluyen en estos repertorios. Por ejemplo cabe citarse el directorio Herramientas de búsqueda en Internet <<http://exlibris.usal.es/~rvaquero/robot.htm>> realizado desde la Facultad de Traducción y Documentación de Salamanca, o la página AAA... Buscar <<http://www2.nora.es/home/francasa/index.htm>>, donde se recoge información sobre los buscadores con múltiples enlaces, además de artículos y otros datos relacionados. En esta misma línea están las excelentes páginas web GIRI-Guide d'initiation à la recherche sur Internet <<http://www.bibl.ulaval.ca/vitrine/giri/>> y RISI-Recherche d'information sur l'Internet

<http://www.adbs.fr/adbs/viepro/sinpoint/lardy/toc.htm>), ambas orientadas a los profesionales de la información.

Una gran ayuda para acceder a la información son los directorios y guías de documentos seleccionados. Se trata de verdaderos repertorios de recursos en línea que facilitan la consulta, ya que se estructuran de forma temática e incluyen, por lo general, sólo documentos de valor y calidad contrastada. Entre los directorios generales los más importantes son The Argus Clearinghouse <http://www.clearinghouse.net/>), Trade Wave Galaxy <http://galaxy.einet.net/>), The World-WideWeb Virtual Library: Subject Catalogue <http://www.w3.org/pub/DataSources/bySubject/Overview.html>), BUBL LINK: Libraries of Networked Knowledge <http://bubl.ac.uk/link/>) o CyberDewey <http://ivory.lm.com/~mundie/DDHC/DDH.html>), todos ellos índices enciclopédicos.

Lógicamente existen también directorios especializados para las distintas disciplinas y campos del conocimiento, a los que se puede llegar a partir de las direcciones apuntadas unas líneas más arriba. Un ejemplo de estos directorios especializados de recursos seleccionados son los que se están elaborando en España para reunir documentos electrónicos sobre Biblioteconomía y Documentación, como es el caso de Biblioteconomía y Documentación en Internet <http://www.ucm.es/BUCM/byd/05.htm>), Recursos de Internet sobre Biblioteconomía y Documentación <http://www.unileon.es/dp/dph/recursos/bibdoc/index.htm>), Internet: recursos en biblioteconomía, documentación i arxivística <http://www.ub.es/div5/biblio/recursos.htm> o Thot <http://piramide.unizar.es/thot/thot.html>)

Sin duda, tanto los motores de búsqueda como los directorios de recursos son dos fuentes de importante validez para las bibliotecas a la hora de localizar un documento y poder acceder posteriormente al mismo.

2.2. Información bibliográfica en línea

Cuando una biblioteca necesita localizar un documento para suministrárselo a un usuario acudirá en primer lugar a las fuentes bibliográficas donde considere que puede localizar esa información. Por lo general, este tipo de búsqueda se realiza en catálogos en línea y en bases de datos bibliográficas.

Internet esta posibilitando que se acceda de manera muy sencilla a multitud de catálogos de bibliotecas. Las ventajas son evidentes: se puede obtener información de cualquier biblioteca del mundo sin necesidad de salir de casa. En un principio el acceso a los catálogos se realizaba a través de telnet, lo que obligada a conocer determinadas claves para el acceso a los OPAC, además de los comandos e instrucciones de búsqueda concretos para cada sistema. Por este motivo se creó Hytelnet, una herramienta que informaba de cómo acceder a cada OPAC y como

consultarlo. Se puede acceder a Hynet a través de <http://moonog.usask.ca/hynet/> o de la copia situada en la Universidad Complutense de Madrid http://www.ucm.es/INET/hynet_html/start.html

Rápidamente se fueron desarrollando interfaces de consulta a los catálogos en línea. Estas se basan en la norma Z39.50 y han conseguido que no sea necesario tener que conocer las instrucciones oportunas para cada software, ya que la consulta se efectúa desde formulario muy sencillos y fáciles de comprender. En estos momentos la mayoría de las bibliotecas que permiten la consulta de sus catálogos utilizan este procedimiento. Iniciativas como el programa Telemática para bibliotecas de la Unión Europea han financiado la implantación de los catálogos bibliotecarios accesibles vía web, como es el caso de Europagate, que se puede consultar en <http://olivo.csic.es>.

Dado el elevado número de catálogos de bibliotecas accesibles se hizo necesaria la aparición de directorios que recogiesen los enlaces a esos catálogos. Destacan algunos como web CATS <http://library.usask.ca/hywebcat/> para la localización de bibliotecas de todo el mundo, WWW Accessible National Libraries of the World <http://www.nlc-bnc.ca/ifa/II/natllibs.htm> para conectar con bibliotecas nacionales. En España deben mencionarse Bibliotecas y centros de documentación en RedIRIS <http://www.rediris.es/recursos/bibliotecas/>, relación de bibliotecas y centros de información a lo que se puede acceder a través de la red de investigación RedIRIS y Bibliotecas españolas... y de todo el mundo. <http://www.unileon.es/dp/abd/bibliot.htm>, directorio de bibliotecas donde se reúnen bibliotecas españolas, indicándose si el OPAC se puede consultar en línea o si, por el contrario, sólo aporta información de las bibliotecas; este directorio también facilita una completa relación de bibliotecas nacionales y de enlaces a directorios de bibliotecas de otros países.

Una fuente de información bibliográfica de gran utilidad son las bases de datos. Las principales bases de datos están ahora accesibles desde Internet, ya sea de manera gratuita o a través de suscripción y pago.

Las bases de datos bibliográficas son fundamentales para conocer los documentos de que disponen los centros suministradores de información y para poder solicitar aquellos que se necesiten. En estos momentos las bases de datos más importantes están disponibles a través de Internet, además de mediante otros sistemas como el CD-ROM. Este el caso de bases de datos clásicas como MEDLINE o ERIC.

Para las bibliotecas resulta de gran utilidad el poder acceder libremente a bases de datos como la del ISBN <http://www.mcu.es/bases/spa/isbn/ISBN.html>, para obtener información sobre obras publicadas en España o TESEO <http://www.mec.es/teseo> para las tesis doctorales. Igual ocurre con las bases de datos especializadas en Biblioteconomía y Documentación, alguna de ellas producidas en España. Destacan las siguientes: COMPLUDOC.

<<http://www.ucm.es/bucm/inf/infodoc/>>, base de datos de publicaciones periódicas de Ciencias Sociales, entre las que se incluyen algunas revistas sobre Biblioteconomía y Documentación; Datatheke <<http://exlibris.usal.es/SFgate/dttlibre.htm>>, elaborada por la biblioteca de la Facultad de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca; Infobila: Información y Bibliotecología Latinoamericana <<http://cuib.laborales.unam.mx/infobi.html>>, elaborada por el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la Universidad Nacional Autónoma de México; Library Literature <<http://www.hwwilson.com/liblit.html>>, base de datos especializada en Biblioteconomía y Documentación disponible hasta hace poco sólo en CD-ROM, pero ahora también accesible vía Internet, Library Reference Center <<http://www.epnet.com/lrc.html>>, realizada por Ebsco; ReID: Base de datos de resúmenes de información y documentación. <<http://nostromo.servitel.es/sisdoc/reid/inicio.HTM>>, base de datos que resume e indiza artículos sobre información y automatización de una veintena de revistas españolas, así como de actas de congresos celebrados en nuestro país.

Existen multitud de bases de datos de todos los tipos y todas las materias. Una manera de informarme de cuáles existen y poder acceder a ellas es a través de los directorios que recogen obras de referencia electrónicas, como es el caso de Reference Desk <<http://www.eurekalert.org/resources/definitions.html>> o My Virtual Reference Desk <<http://www.refdesk.com/outline.html>>

En definitiva, las bibliotecas disponen de variados sistemas para la localización de información bibliográfica utilizando Internet. El acceso a los OPACs de bibliotecas y a las bases de datos en línea han supuesto una mejora sustancial en el acceso al documento, simplificando los procesos y aportando mayor cantidad de documentos en menor tiempo.

2.3. La comunicación entre profesionales

Si se analiza el uso que los profesionales realizan de Internet se comprobará que el correo electrónico y las participaciones en foros profesionales electrónicos son instrumentos más empleados que la navegación por las páginas web. Entre los servicios de Internet que son útiles para los profesionales de la información destacan los que permiten comunicarse rápidamente con otros profesionales o con otras bibliotecas, ya sea para solicitar información o documentos, para intercambiar experiencias o para enviar cualquier tipo de fichero.

Internet permite que los profesionales se comuniquen de manera inmediata mediante el correo electrónico. Esto está logrando que el nivel de cooperación interbibliotecaria haya crecido significativamente en los últimos años. Aunque esta cooperación no tiene por qué ser formal, sino que puede tratarse de ayudas concretas que un profesional solicita u otro. Para ello son muy útiles los repertorios que recogen las direcciones de los correos electrónicos de los profesionales, como es el

caso de repertorios como el Directorio de correo electrónico de profesionales de documentación y bibliotecas de España <<http://www.cindoc.csic.es/prod/direcl.htm>>, ¿Quién es quién en información y documentación? <<http://olivo.csic.es:4500/ALEPH/SPA/MAR/OEQ/MAR.OEQ/START?>> y Directorio IWE de profesionales de la información <<http://escher.upc.es/info/diriwe.htm>> En todas estas direcciones se reúnen direcciones de bibliotecarios y documentalistas españoles, lo que supone una puerta para el establecimiento de comunicaciones profesionales.

Una fuente de información y vía de comunicación entre profesionales son las listas de distribución. Éstas nacen con la pretensión de canalizar la información de interés para un mismo colectivo. A través de estas listas los bibliotecarios pueden solicitar información e incluso pedir documentos a otras bibliotecas. La simple participación en el foro, aunque sea de manera pasiva, es interesante para las bibliotecas, ya que se reciben informaciones de interés para todos los integrantes de la lista.

Para conocer qué listas existen sobre un determinado tema habrá que recurrir una vez más a los directorios de listas. De carácter enciclopédico e internacional son los directorios: Liszt <<http://www.liszt.com/>>; Mailbase <<http://www.mailbase.ac.uk/>>, Tile.net <<http://tile.net/lists/>> y

CataList, the official catalog of LISTSERV lists: <http://scgate.sunet.se/lists/listref-eng.html>>.

En España es de obligada consulta el repertorio Listas de distribución (RedIRIS) <<http://www.rediris.es/list/>> que ofrece un directorio temático de las listas existentes en España e información de cómo suscribirse a las mismas. En este directorio se puede encontrar un apartado con las listas españolas sobre documentación <<http://www.rediris.es/list/select-iris.shtml?string=documentacion>> donde se indican las características principales de cada una y la manera de suscribirse a las mismas. En el ámbito latinoamericano puede ser útil la página Listas hispanoamericanas de Bibliotecología <<http://ccr.dsi.uanl.mx/~SSOUTO/listas.html>>, que recoge las principales de América Latina, incluyendo también algunas listas mantenidas en Estados Unidos pero que utilizan el español en el intercambio de sus mensajes.

La utilidad del correo electrónico y las listas de distribución para la localización de documentos es evidente. De manera directa o indirecta la biblioteca obtiene la información bibliográfica y la ubicación del documento. El siguiente paso será proceder a la obtención del mismo, ya sea en su forma original o bien una copia del mismo.

3. El suministro de documentos

Aunque suene a manido, es obligado referirse al enorme crecimiento de la información electrónica, que se hace cada vez de mayores proporciones y más difícilmente controlable. Por otro lado, el acceso a esta información es cada vez más fácil y más económico y ello está haciendo variar los hábitos de comunicación y consumo de la literatura científica por parte de los investigadores.

Estos nuevos usuarios, en la era de las bibliotecas virtuales, están viviendo un sueño que les permite buscar en un vasto almacén de documentos electrónicos, sin límite, que les posibilita localizar rápida y fácilmente aquello que necesitan, y descargarlo de la misma manera a su propio ordenador. La información está accesible desde cualquier lugar y en cualquier momento, abriendo un mundo de excitantes y nuevas posibilidades. La tecnología cliente-servidor está haciendo posible una interacción directa que contribuye a derribar barreras que hasta ahora dificultaban y desanimaban al usuario.

Ante este maremagnum de información accesible, el usuario ha de ser capaz de afrontar con éxito dos cuestiones: la localización de la información y el acceso a la misma. Hay que tener en cuenta que la mejora en los instrumentos de búsqueda, la simplificación de la demanda y obtención de documentos, la transferencia de ficheros o en la presencia cada vez más común de los OPACs de bibliotecas accesibles remotamente, están sirviendo para simplificar ostensiblemente tanto la localización de la información como la obtención del documento final. No obstante, resulta evidente la diferencia entre el acceso al registro bibliográfico y el acceso al documento original.

A pesar del ingente número de publicaciones, la demanda se concentra enormemente. Según Bradford, un 20% de los artículos de revista satisface el 80% de la demanda y un 50% de los artículos publicados, no se citan jamás. Así como es cierto que el llegar a las fuentes a través de instrumentos de acceso bibliográfico cada vez resulta más fácil y barato, también es verdad que ello provoca una mayor demanda de documentos primarios. Por otro lado, el protagonismo del bibliotecario-documentalista como intermediario de la consulta, se va diluyendo, aunque aún se sigue considerando, en algunos casos, como un marchamo de calidad el contraste de personal especializado y experimentado.

Es importante dejar constancia de que la terminología relacionada con la obtención de documentos todavía no está lo suficientemente delimitada, e incluso cabría hablar de la existencia de confusión terminológica. En la literatura profesional se nombran a veces con un sentido similar conceptos como: acceso al documento original o primario, suministro de documentos, préstamo de originales o copias, obtención de documentos, fotodocumentación, préstamo interbibliotecario, etc.

Para intentar aclarar conceptos, se entiende por servicio de suministro de documentos aquél que los proporciona y por servicio de obtención aquél que los

recaba. Como préstamo interbibliotecario se hablaría del servicio que se dedica al préstamo de libros, y que es característica específica de las bibliotecas. Por otra parte, el término fotodocumentación es más aplicable a un servicio tradicional de reprografía.

La denominación Servicio de Acceso al Documento quizá sea la más adecuada como concepto englobador ya que bajo ella cabe la idea de provisión/recepción de documentos.

3.1. La obtención de documentos en Internet

La mejora en el acceso al documento es una de las principales aportaciones de Internet en el ámbito bibliotecario y una de las más perceptibles por parte del usuario final, que ya no necesita asistir físicamente a la biblioteca o centro de documentación.

Ante todo la red permite una comunicación directa entre la información, y por tanto sus autores, y los lectores, potenciales usuarios de la misma. Por otro lado se constata un cambio en la tradicional cadena de producción documental: autor, editor, distribuidor, adquisición, préstamo, etc.

Las bibliotecas y centros depositarios de información también están variando sus formas más habituales y realizando esfuerzos conjuntos de servicio rápido y con precios competitivos de ventas de reproducciones de documentos

La disponibilidad universal de documentos sigue siendo un gran sueño aún sin consolidar por entero. El acceso al documento se está convirtiendo en una alternativa frente a la adquisición y se contabiliza como una parte más de los presupuestos dedicados a este fin. El número de peticiones de artículos supera con creces el de peticiones de libros. El desarrollo de las colecciones debe ir acompañado con estas nuevas formulaciones, convirtiéndose en las más adecuadas a las necesidades de cada centro, con la vista puesta en aumentar el grado de satisfacción de sus usuarios. Asimismo sería deseable que la cooperación bibliotecaria pudiera ser eficaz en la formación y desarrollo de estas colecciones, subsanando lagunas y evitando duplicidades. De este modo se conseguiría complementar los fondos propios, aprovechando los recursos.

A la hora de la petición/suministro de la información todavía se utilizan los sistemas tradicionales: correo postal y fax. A estos se ha unido recientemente un procedimiento que se ha convertido en muy poco tiempo en el sistema más utilizado: el correo electrónico. Se trata de un procedimiento cada vez más introducido en la gestión del acceso a los documentos, ya que presenta la ventaja de la rapidez y de que permite racionalizar el proceso de recepción, gestión y tramitación.

Además de la solicitud por correo electrónico, muchos proveedores de documentos permiten emplear formularios accesibles desde sus páginas web. A

través de estas hojas el usuario únicamente rellenará los campos necesarios con los datos de los documentos que solicite y dará la orden de envío.

Para el posterior envío de los documentos, si se remite por vía electrónica, también existen distintos procedimientos. Uno sencillo es enviar el documento como un fichero vinculado a un mensaje de correo electrónico. También puede enviarse a través de FTP. Existen otros sistemas como Ariel <<http://www.rlg.org/ariel.html>>, que permiten la transmisión punto a punto entre dos ordenadores que tengan formatos compatibles, pudiendo transmitir y recibir fotos, gráficos y texto con gran resolución y calidad.

Una opción más es la descarga en línea de documentos puestos en red por distintas editoriales o por los propios autores. En cualquier caso no todos los títulos, ni todos los números de las revistas están disponibles gratuitamente. Por lo general, los servicios de obtención de documentos a partir de la conexión con las empresas distribuidoras, suele ser previa suscripción y, por tanto, previo pago. Esto es más común cuanto más especializada sea la materia del documento que se desea obtener.

Otra alternativa es Adonis <<http://www.adonis.nl/>>, que parte de un CD-ROM que permite el acceso a 850 publicaciones periódicas en el ámbito de la medicina y la información científico-técnica. Semanalmente se edita un nuevo disco que contiene los más recientes artículos, de más de 100 revistas, indizados y escaneados.

Relativamente jóvenes son los servicios comerciales de información puntual y suministro de documentos, que tienen como fin responder convenientemente a todo tipo de necesidad de información con agilidad y economía y situándose en un entorno electrónico que brinda desde la búsqueda a la localización, a la orden de envío, el envío en sí mismo o el pago. Estos servicios ofrecen, como alerta, sumarios de revistas y otros materiales considerados grises permitiendo el acceso a materiales que antes no eran accesibles en su propia institución, favoreciendo, por otra parte, la investigación de equipos multidisciplinarios e interdepartamentales. Otra ventaja añadida es que permiten hacer estadísticas de uso, permitiendo planificar y mejorar las propias colecciones. Además, complementan estas novedades con el acceso a su propio fondo bibliográfico retrospectivo. Los métodos de búsqueda son sencillos y permiten hojear a través de su base de datos, pudiéndose pedir directamente en línea los documentos seleccionados.

Dentro de esta industria cabe diferenciar varios tipos de proveedores: agencias de suscripciones, servicios para bibliotecas, bibliotecas y proveedores de bases de datos

En estos servicios hay factores muy a tener en cuenta como son los cambios de política editorial, la competitividad entre ellos, las últimas tendencias tecnológicas, las fluctuaciones de precios, la lentitud en la red, etc., siendo los

tiempos de respuesta y el costo los principales retos y su mayor ventaja, el ser instrumentos de búsqueda completos, actualizados y de fácil acceso.

3.2. Principales servicios de suministro de documentos

El suministro de documentos es, desde hace bastante tiempo, un negocio consolidado. Bibliotecas, empresas o instituciones relacionadas con la información prestan servicios de acceso al documento original, constituyéndose en un elemento crucial de la cadena de provisión de documentos: usuario-biblioteca-suministrador.

En la actualidad cualquier empresa que se dedique a la información debe utilizar Internet como instrumento esencial de su actividad. Así lo han entendido los grandes centros proveedores de documentos y así lo han interpretado las nuevas empresas que han surgido gracias a Internet. A continuación se comentan los servicios de acceso al documento más importantes que están presentes en Internet:

BLDSC <<http://minos.bl.uk/services/bsds/dsc/>> La British Library es el proveedor de documentos más importante del mundo, tanto en préstamo bibliotecario como en suministro de fotocopias. Su colección propia supera los siete millones de ítems de todas las ramas del saber y localiza sus lagunas en otras importantes bibliotecas y centros ajenos. Las peticiones se pueden realizar, como en casi todos estos servicios, por correo, fax, directamente en línea o a través de distribuidores de bases de datos.

SWETSNET <<http://www.swetsnet.nl/>> Swets oferta Swetsnet, una base de datos de cerca de 1.000 títulos de revistas electrónicas, que se ampliarán en más de 300 en los próximos meses. Pueden ser consultadas en texto completo, recuperándose los artículos por orden alfabético, por tema y editor. Es un servicio específico para bibliotecas.

Uncover <<http://uncweb.carl.org/>> Uncover indiza más de 17.000 revistas poniendo a disposición siete millones de artículos. Los que no posee en sus fondos los localiza en bibliotecas universitarias o públicas de Estados Unidos, Europa y Australia. Dispone de un servicio de alerta al cliente con una frecuencia hasta semanal. A través de Uncover Express se puede obtener el artículo en una hora. La consulta se realiza a través de Personal Uncover Navigator un software desarrollado para el entorno Windows. La búsqueda en la base de datos es gratis.

Ebscodoc <<http://www.ebscodoc.com/>> Dispone de más de 30.000 títulos en su propio fondo y contactos con numerosas bibliotecas mundiales, ofertando tesis, patentes, libros, artículos de revistas, monografías, congresos, informes, etc., de temática multidisciplinar, pudiendo ser pedidos y enviados por correo aéreo, fax o Ariel, entre otros procedimientos.

First Search <<http://www.oclc.org/oclc/menu/fs.htm>> OCLC FirstSearch oferta un servicio que da acceso a 60 bases de datos en línea y más de 1.500.000 de artículos a texto completo. Posee una interesante herramienta que facilita el

precio de los artículos en varios lugares para permitir que el usuario, elija el lugar que más le convenga. Las posibilidades de suministro incluyen el correo electrónico, préstamo interbibliotecario, etc. Las búsquedas pueden realizarse a través de una interfaz y se puede consultar a través de Z39.50. Son servicios exclusivos para bibliotecas. Incluye FastDoc, un reciente servicio que da acceso a artículos a texto completo disponibles en línea de más de 1.000 revistas desde 1990.

LINK <<http://link.springer.de/>> Link es un servicio de la empresa Springer a través del cual se facilita el acceso a un gran número de publicaciones periódicas a texto completo. El usuario puede obtener copias de los documentos que necesite previa suscripción a este servicio, que también permite la suscripción para trabajar en red local, como lo están haciendo muchas bibliotecas universitarias españolas.

ISI <<http://www.isinet.com/prodserv/ids/idsprod.html>> ISI en el año 1996 varió la denominación de su servicio The Genuine Article por el de ISI Document Solution. A través de él se ofrecen artículos de revistas (más de 7.000 títulos), actas de congresos, capítulos de libros, informes técnicos, etc. Las peticiones se pueden realizar mediante fax, Internet, correo electrónico, teléfono, correo, etc. y la recepción mediante fax, correo o mensajería.

UMI <<http://www.umi.com>> La University of Microfilm International, posee en sus fondos 17.000 publicaciones periódicas, 7.000 diarios (100 ellos a texto completo) y cerca de millón y medio de tesis, acceso a bases de datos y otros productos en formato digital, papel y microficha. Las posibilidades de acceso al documento son el correo, de todo tipo, fax, la transmisión por Ariel, etc. El servicio ProQuest Direct proporciona respuestas en tiempo real

NIWI <<http://www.niwi.knaw.nl/us/homepag.htm>> El Institute of the Royal Netherlands Academy of Arts and Science brinda este servicio, Niwi, que ofrece información en el área de la biomedicina, las ciencias sociales, la historia y la lengua alemanas. Esta información proviene de la fusión de seis institutos preexistentes, lo que ha permitido aunar sus fondos.

INIST <<http://www.inist.fr/fdp/fdp.htm>> INIST es el primer centro francés de suministro de copias de documentos científicos y técnicos. Dispone de un fondo documental muy rico (23.000 títulos de publicaciones periódicas, 56.000 informes, más de 100.000 tesis) en todas las disciplinas científicas, y provee cada año más de 700.000 copias de documentos. Oferta, además, la posibilidad de localizar documentos ajenos a su propio fondo.

EUDOR <<http://www.eudor.com:8454/>> A través de la Oficina de Publicaciones Oficiales de la Comunidad Europea se puede acceder a Eudor (European Union Document Delivery Service). Así se puede obtener información sobre el Diario Oficial, los documentos COM procedentes de la Secretaría General de la comisión, textos consolidados de la legislación comunitaria, y decisiones sobre las concentraciones, relativas a las concentraciones de empresas.

CINDOC <<http://www.cindoc.csic.es/serv/sumidoc.htm>> El CINDOC es el primer centro español de suministro de documentos. Para ello cuenta con los fondos de su propia biblioteca con más de 8.000 títulos y colabora con la red de bibliotecas del CSIC. Para las peticiones no localizadas en España es cliente de los principales centros de suministradores de documentos como OCLC, BLDSC, INIST, etc. Las peticiones se pueden cursar por teléfono, correo, etc. y el envío es por sistemas tradicionales o mediante Ariel. Para utilizar este servicio es indispensable tener abierta una cuenta depósito.

3.3. El préstamo interbibliotecario a través de Internet

Según la definición de IFLA, el préstamo interbibliotecario es el proceso por el que una biblioteca obtiene de otra un material bibliográfico específico, solicitado por sus usuarios y que no está disponible en su propio fondo. El material solicitado se puede enviar en préstamo personal o se puede suministrarse en su lugar una copia. El uso de un procedimiento u otro está supeditado a la política de la biblioteca suministradora, en cuanto a los fondos que conserva, el soporte que el usuario necesite y la legislación vigente en materia de propiedad intelectual. En resumen, se podría decir que préstamo es el conjunto de procedimientos que permiten el uso de las colecciones de una biblioteca, por parte de otras.

El préstamo de biblioteca a biblioteca es la forma más elemental de cooperación bibliotecaria y permite el acceso a fondos cuya consulta no es posible si no se realiza de esta manera. Por otra parte, la toma de conciencia de su implantación y uso, permite aprovechar y rentabilizar los recursos existentes y racionalizar las adquisiciones.

El préstamo interbibliotecario sigue siendo un servicio importante, además de una necesidad. Internet también ha modificado hábitos y costumbres en este servicio bibliotecario. La posibilidad de acceder a muchas bibliotecas y el funcionamiento, cada vez más extendido y consolidado de las redes bibliotecarias tanto a nivel nacional como internacional, están haciendo factible una mayor celeridad y buen funcionamiento de este servicio, claro exponente del desarrollo bibliotecario.

A nivel español las experiencias pioneras de REBIUN, que en la última edición de su CD-ROM, incorpora cerca de 4.000.000 de registros bibliográficos, correspondientes a los fondos de 29 universidades, y el CSIC, al publicar sus catálogos en CD-ROM, constituyeron una gran evolución a la hora de la localización. La presencia de catálogos colectivos en la red, ha permitido agilizar la consulta y acceso. Redes de bibliotecas y catálogos colectivos como las del CSIC <<http://www.csic.es/cbic>>, Rueca <<http://www.baratz.es/RUECA/>>, REBIUN, fusión de REBIUN y CODIBUCE <<http://www2.uji.es/rebiun/>>, Ruedo <<http://www.uned.es/biblio/ruedo.htm>>, el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña <<http://www.cbuc.es/>>, el Sistema de Gestión de Bibliotecas de Galicia

<http://biblio.cesga.es/screens/opacmenu_spa.html>, el Catálogo Colectivo del servicio de bibliotecas y patrimonio bibliográfico de la Generalitat de Catalunya <<http://www.gencat.es/slp/virtua/catalan/>>, el catalogo colectivo del patrimonio bibliográfico, <<http://www.mcu.es/ccpb/index.html>> o el muy reciente en línea, por otra parte muy poco actualizado –1985-, catalogo colectivo de publicaciones periódicas mantenido por la Biblioteca Nacional <<http://www.bne.es/ccpp.htm>>, así como otros catálogos disciplinarios o de sesgo autonómico, han hecho variar, y favorecer las posibilidades de acceso.

En España no existe un reglamento o código nacional que regule el préstamo. Solo la extinta Conferencia de Directores de Bibliotecas Universitarias y Científicas de España (CODIBUCE), que reunía a la totalidad de las bibliotecas de las universidades públicas del país, mas algunas universidades privadas así como las bibliotecas del CSIC, ahora unida a Rebiun, elaboro unas recomendaciones al respecto, accesibles en <<http://www2.uji.es/rebiun/servicios.html#prestamo>>.

Merece la pena destacar la relación de centros españoles que facilitan préstamo interbibliotecario que está alojada en la Universidad Pompeu Fabra. Esta lista es muy útil para conocer los detalles de los centros bibliotecarios a los que se puede pedir una obra en préstamo interbibliotecario. Puede consultarse en <<http://www.upf.es/bib/pagines/index.htm>>.

4. Reflexiones y conclusiones

Como reflexión final se podría decir que para lograr un objetivo último, claro y contundente, se necesita afán de colaboración, infraestructura y personal adecuado así como formación de usuarios en las nuevas técnicas. La biblioteca ha de tener una importancia capital en la nueva era, sin perder la aplicación de técnicas tradicionales como localización de fuentes, facilitar el uso, ordenar catalogar y clasificar los recursos electrónicos, etc.

Es evidente que Internet presenta un buen número de ventajas para la gestión del acceso al documento. Ventajas temporales, ya que acorta el tiempo transcurrido desde que se inicia el proceso de búsqueda hasta que se obtiene el documento; ventajas económicas, ya que se ahorra recursos financieros y de personal; ventajas informativas, ya que se consigue más información, antes y de mayor calidad; y ventajas organizativas, ya que el proceso se hace de forma más sencilla y fácil de coordinar.

Para ello necesita contar con suficientes recursos de personal y económicos que les permitan irse adecuando a los cambiantes escenarios del revolucionario e imparable cambio tecnológico, e intentando paliar los problemas de normativa, económicos y formativos, que son en la actualidad los más acuciantes, y que hacen palidecer el concepto de eficacia que es el fin ultimo.

Cabría, por otro lado, hacer un llamamiento a todas las bibliotecas para que a la hora de diseñar sus páginas web, auténtico escaparate ante al mundo, no se queden en una información meramente testimonial e incluyeran datos sobre sus servicios, localización y dependencia orgánica, así como formularios para las demandas de los usuarios. Las bibliotecas deberían hacer lo posible para proporcionar acceso a catálogos colectivos de publicaciones periódicas y monografías que permitan al usuario conocer y seleccionar la información mas oportuna. También son muy recomendables las selecciones de recursos de interés dentro de la red, desde enciclopedias, diccionarios, obras de referencia en general, a las más adecuadas a su clientela habitual o potencial, ofreciéndoles a ser posible una completa selección a texto completo.

Bibliografía

BOADA, A.. Accés a la informació en entorns de cooperació interbibliotecaria. En Jornades Catalanes de Documentació (6. 1997. Barcelona). Cap a la societat digital: un món en continua transformació. Barcelona: SOCADI, COBDC, 1997, p. 205-212.

CASARES, L. (et al.). Projectes de cooperació en matèria de préstec interbibliotecari, dins el marc del consorci de biblioteques universitàries de Catalunya. En Jornades Catalanes de Documentació (6. 1997. Barcelona). Cap a la societat digital: un món en continua transformació. Barcelona: SOCADI, COBDC, 1997, p. 213-223.

CODINA, L. Cómo funcionan los servicios de búsqueda en Internet: un informe especial para navegantes y creadores de información. Information world en español, mayo 1997, vol. 6, n. 5, p. 22-27 y jun. 1997, vol. 6, n. 6, p. 18-26.

GALLART MARSILLAS, N. L'accés al document en l'era digital. Item, n 18. 1996, p. 6-16.

JOLIN GARIJO, M. C.; LANA ARIAS, M. Calidad en los servicios de préstamo. Boletín de la AABADOM, número extraordinario, 1. 1996. p. 26-31.

LANCASTER, F. W.; SANDORE, B. Technology and management in library and information services. London: Library Association, 1997, p. 173-195.

LARDY, J.-P. Recherche d'information sur l'Internet. Paris: Cercle de la Librairie, 1997.

LÓPEZ MANZANEDO, M. J.; Goas Paz, A.; Vázquez Valero, M. El préstamo interbibliotecario en España. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 1996.

MAGÁN WALS, J. A.. La cooperación bibliotecaria: aspectos básicos. En Tratado básico de Biblioteconomía. Madrid: Editorial Complutense, 1995, p. 279. 302.

MALO DE MOLINA, T. La calidad del préstamo interbibliotecario en la red de bibliotecas del CSIC. En Jornadas Españolas de Documentación Automatizada (5. 1996. Cáceres). Sistemas de información: balance de 12 años de Jornadas y perspectivas de futuro. Cáceres: Universidad de Extremadura; ABADMEX, 1996. p. 167-187.

MANIEGA, D., SERRANO, J. El presteo de documents en un campus virtual generant un nou concepte. En Jornades Catalanes de Documentació (6. 1997. Barcelona). Cap a la societat digital: un món en continua transformació. Barcelona: SOCADI, COBDC, 1997, p. 311-315.

MARTÍNEZ DE MADARIAGA, R.; Arroyo Fernández, D. Aproximacion a Internet y su impacto en las bibliotecas y servicios de información. Revista Española de Documentación Científica, vol 17, n. 3. 1994. p 287-289.

MERLO VEGA, J. A.; SORLI ROJO, Á. Biblioteconomía y Documentación en Internet. Madrid: CSIC, CINDOC, 1997.

MERLO VEGA, J. A.; SORLI ROJO, Á. Las bibliotecas como clientes y servidoras de información web. En Jornades Catalanes de Documentació (6. 1997. Barcelona). Cap a la societat digital: un món en continua transformació. Barcelona: SOCADI, COBDC, 1997, p. 317-327.

MORINEAU, E.; BOILLOT, R. L'accès aux banques de données documentaires via le réseau Internet/Intranet. Documentaliste - Sciences de l'information, 1997, vol. 34, n. 4-5, p. 239, 245.

OLIVA, L. (et al.) El catàleg col·lectiu de les universitats de catalunya (CCUC): un nou entorn de cooperació catalogràfica. En: Jornades Catalanes de Documentació (6. 1997. Barcelona). Cap a la societat digital: un món en continua transformació. Barcelona: SOCADI, COBDC, 1997, p. 609-623.

PEÑA SÁNCHEZ, C. de la. Los servicios electrónicos de información puntual y suministro de documentos: revistas frente a artículos. Revista Española de Documentación Científica, vol 18. n 2. p. 188-204

RAMOS, J. Los servicios de obtención de documentos. En Tratado básico de Biblioteconomía. Madrid: Editorial Complutense, 1995, p. 367-382.

RODRIGUEZ GAIRIN, J. M. Noves perspectives en l'accés al document original. Item, n. 18, 1996., p. 17-27.

URBANO, C. Obtención de documentos: una lectura de las últimas revisiones bibliográficas desde la situación española. En Anuari SOCADI de documentació i informació. Barcelona: SOCADI, 1997, p 191-201.

EL BIBLIOTECARIO COMO FORMADOR : ANÁLISIS DE UNA EXPERIENCIA EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO

Fernando Heredia Sánchez*

Ángeles Otero Martínez

Universidad de Málaga. Biblioteca. Sección de Adquisiciones, Información y Referencia y Préstamo interbibliotecario.

Edif. Biblioteca General

Campus de Teatinos. 29071 Málaga.

Tfnos. (95) 213 23 21 - 213 29 97

Fax.: (95) 213 23 11 - 231 23 42

Correo electrónico: fernando@bblcat.bbl.uma.es ; angeles@bblcat.bbl.uma.es

0. Resumen

Se estudia la formación de usuarios realizada en los últimos siete años por parte de la Sección de Adquisiciones, Información y Referencia y Préstamo interbibliotecario de la Universidad de Málaga; en particular, las sesiones de trabajo en grupo sobre bases de datos en CD-ROM. Se exponen los diversos métodos, así como la evolución del servicio en cuanto a objetivos, organización y recursos materiales y humanos. Se analiza el papel que juega el bibliotecario como formador, desde el punto de vista de los usuarios y desde la percepción que tiene de sí mismo. Por último, se plantean posibilidades para aumentar la difusión y eficacia de la formación de usuarios.

Palabras clave: Formación de usuarios / Bibliotecas universitarias / Bases de datos en CD-ROM / Planificación / Evaluación /

1. Introducción

Como han señalado, entre otros, Corral Beltrán (1) y Sánchez-Paus (2) la formación de usuarios no constituye una preocupación general en el mundo bibliotecario hasta los años setenta, si bien en los países anglosajones, y sobre todo en las bibliotecas universitarias norteamericanas, la atención hacia esta tarea bibliotecaria se remonta hasta mediados del siglo pasado. En el caso de las bibliotecas españolas, podemos decir que, hasta hace muy pocos años, no preocupaba esta faceta de la profesión. Sin embargo, hoy en día, la formación de usuarios se perfila como una de las principales tareas a desarrollar y, en palabras de Pérez Pulido, "constituye una preocupación universal de los profesionales de la información y la documentación" (3).

Con frecuencia se utilizan indistintamente los términos “formación de usuarios” y “educación de usuarios”. Sin embargo, los anglosajones distinguen entre “education” o “teaching” (es decir, enseñar a usar la biblioteca) e “instruction” o “training”, o sea, ayudar a que los usuarios adquieran las aptitudes y habilidades necesarias para una óptima selección y manejo de fuentes de información y referencia. En esta comunicación abordaremos ambas facetas, aunque nos centraremos en las actividades enmarcadas en el segundo concepto.

2. La necesidad de formar a nuestros usuarios

Las necesidades de formación de los usuarios habrían de comenzar a cubrirse desde las bibliotecas públicas y escolares, sin embargo, la general escasez de medios de las primeras y la práctica inexistencia de las últimas impiden el desarrollo de habilidades de información en la edad escolar, y con esta carencia de base se accede a la universidad (4). Una vez allí, existen factores que tampoco favorecen la adecuada instrucción en el uso de los recursos bibliotecarios, entre los que podríamos destacar:

Las metodologías de enseñanza, que priorizan en muchas ocasiones lo puramente memorístico, lo que se traduce en el afán por estudiar el manual recomendado y los apuntes de clase, descartando la búsqueda y utilización de bibliografía adicional.

En correspondencia lógica con ello, la escasa importancia que los responsables universitarios dan al papel de la biblioteca como agente formador y como colaboradora imprescindible en las tareas docentes e investigadoras. Todavía con demasiada frecuencia, nuestras bibliotecas son concebidas y usadas como meras salas de estudio o simples intermediarias en la adquisición de materiales bibliográficos; y los bibliotecarios son valorados, por tanto, solamente como administradores de la colección o proveedores de libros y revistas.

La actitud de los propios bibliotecarios, a menudo retraída y conformista, no ayuda a cambiar este panorama. Así, muchos usuarios no se acercarán a la biblioteca para demandar determinada información porque no se imaginan que pueden hacerlo; otros intentarán en vano hallar lo que buscan, porque no saben utilizar correctamente herramientas como el OPAC o las bases de datos; algunos incluso se atreverán a preguntar, pero su demanda, salvo excepciones, será atendida por personal auxiliar, imprescindible en cualquier biblioteca, pero no cualificado para responder adecuadamente a preguntas que requieran conocimientos bibliográficos suficientes y el manejo de fuentes de información. Probablemente, el bibliotecario estará dedicado a tareas “de puertas adentro”, lejos del contacto directo con el público.

Hemos de ser conscientes de que, en nuestras bibliotecas universitarias, la mayoría de los usuarios tienen dificultades en la consulta a los catálogos, en la localización de los libros en las estanterías de libre acceso y en el uso de fuentes de información y referencia, tanto manuales como automatizada. Y esto no se circunscribe a los estudiantes, muchos profesores e investigadores no saben sacar todo el provecho que podrían a los recursos ofrecidos por la biblioteca.

3. Niveles en la formación de usuarios

Las demandas de formación de los usuarios son diversas, por ello, hay que ofrecer distintas actividades o servicios tal como se establece en las “Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas” elaboradas por REBIUN que señalan como necesarias las “...ayudas impresas, gráficas o electrónicas describiendo servicios concretos”, así como la conveniencia de “organizar visitas guiadas y contar durante el horario de apertura con la presencia de un bibliotecario profesional para atender y enseñar el funcionamiento de la biblioteca, sus instalaciones, sus equipo y uso de la colección”. Como optativas señala las sesiones de formación de usuarios a nivel individual o colectivo, el desarrollo de programas para la formación continuada y también actividades de extensión bibliotecaria.

En la Biblioteca de la Universidad de Málaga ha sido la Sección de Adquisiciones, Información y Referencia y Préstamo Interbibliotecario la encargada de elaborar los materiales y organizar las sesiones de formación que se han venido ofreciendo a la comunidad universitaria. Siguiendo el esquema propuesto por Clow (5), podemos distinguir tres niveles en las actividades desarrolladas:

En un nivel básico situamos la elaboración de guías (impresas y electrónicas) que informan del contenido de las bases de datos, así como de su manejo básico, la comunicación personal con los usuarios a través de cualquier medio (mostrador, teléfono, e-mail), etc.

Un nivel activo lo constituyen las visitas guiadas, realizadas generalmente por iniciativa de la biblioteca, pero también a demanda de grupos de usuarios tanto universitarios como externos (alumnos de COU, de Formación Profesional, etc.), la atención individualizada en las búsquedas bibliográficas, etc.

Un nivel avanzado o de “instrucción bibliográfica”, donde se encuadran las sesiones de trabajo en bases de datos en CD-ROM. Ha sido la actividad de mayor envergadura llevada a cabo, sostenida en el tiempo, en la que se han visto implicados el personal de administración (en el envío de la convocatoria y el control de asistentes), el personal auxiliar, y todo el personal de la Sección de Información y Referencia, y que ha llegado a la práctica totalidad de los departamentos universitarios. Al análisis de esta actividad, y al papel jugado en ella por los bibliotecarios, dedicaremos los siguientes epígrafes.

4. Planificación y desarrollo de las “sesiones de trabajo sobre bases de datos en cd-rom”

Establecer un plan de formación de usuarios conlleva tener presentes unos objetivos y establecer una metodología. En cuanto a nuestra experiencia en la formación en bases de datos en CD-ROM, está claro que el objetivo general es rentabilizar los recursos de información que la Biblioteca pone a disposición de la comunidad universitaria, como han señalado Espinós y Sort (6). Ello se conseguirá familiarizando a los usuarios con las herramientas de recuperación de información de que disponemos, ahorrándoles tiempo en la búsqueda y consiguiendo mayor pertinencia en los resultados obtenidos.

En 1991 se instala en la Biblioteca de la Universidad de Málaga un equipo de CD-ROM en red con cuatro estaciones de trabajo XT, software de red local para 100 usuarios y acceso transparente a las bases de datos a partir de un menú diseñado a tal efecto (7). Un equipo de estas características, indica que la intención del servicio era permitir el acceso a las bases de datos desde los propios puestos de trabajo de una parte de la comunidad universitaria. Desde el primer momento, pensamos en la necesidad de rentabilizar tanto los equipos como las bases de datos que se iban adquiriendo y ésto sólo se podía hacer de una forma: preparando a los usuarios potenciales de este servicio para que se hiciesen lo más autosuficientes posible.

4.1. Destinatarios

Lo primero que se tuvo en cuenta fue el tipo de usuario al que irían dirigidas las “Sesiones informativas”, como se las denominó inicialmente. Decidimos que, en una primera fase, nos dirigiríamos especialmente a los docentes y alumnos de tercer ciclo, y esto por diversos motivos:

En primer lugar, el tipo de información que iban a conseguir a través de estos instrumentos es la apropiada para satisfacer las necesidades informativas derivadas de la investigación; por otro lado, el acceso a los ordenadores que posibilitara una búsqueda sin asistencia sólo se daba en este colectivo, ya que la mayoría de los departamentos contaban, o contarían en poco tiempo, con equipos adecuados, para poder conectarse a la red.

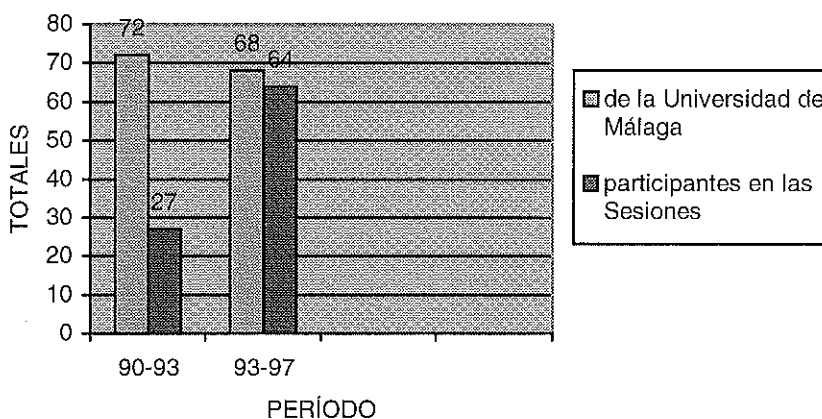
En segundo lugar, había que familiarizar a los docentes con estos nuevos medios, para que, a su vez, hicieran de intermediarios entre la Biblioteca y los alumnos, sirviendo de correa de transmisión (si su experiencia era satisfactoria, no dudarían en recomendar este servicio a sus alumnos).

En tercer lugar, otros niveles de la formación de usuarios, tales como visitas guiadas, etc. no estaban lo bastante desarrollados como para hacernos pensar en hacer este nivel superior extensivo a todos los estudiantes. De todas formas, por limitaciones de personal, técnicas y espacio-temporales nos era imposible presentar

un plan de formación dirigido a todos los usuarios, si queríamos mantener los mínimos de calidad que nos habíamos impuesto.

Pensamos que esa decisión fue acertada ya que llegamos a un 37'5% del total de departamentos que integraban la Universidad de Málaga en los años iniciales del programa de sesiones, mientras que en los últimos cursos se ha llegado a la casi totalidad (94'11%) [Gráf. 1].

GRÁF.1. DEPARTAMENTOS



4.2. Objetivos

Los objetivos concretos de las sesiones han ido evolucionando según pasaban los cursos. Así, han ido teniendo un peso diferente los tres tipos de objetivos establecidos por Svinicki y Schwart (8) : cognoscitivos, cuando queremos transmitir destrezas informativas o intelectuales; afectivos, cuando lo que se pretende es producir actitudes positivas hacia la biblioteca; y psicomotores, cuando enseñamos destrezas operativas.

En una primera etapa (cursos 1990-91 a 92-93) se trataba sobre todo de dar a conocer un servicio absolutamente novedoso, no sólo en la Universidad de Málaga, sino en el conjunto de las bibliotecas universitarias españolas (recordemos que Málaga fue de las primeras en implementar un servicio de acceso a bases de datos en red, en 1991, junto con otras como la Universidad Politécnica de Cataluña (9) y (7)). Hemos de tener en cuenta que en esta etapa la Biblioteca General carecía de sede. El mobiliario, el equipo informático y las dos únicas bibliotecarias, estaban instalados en una sala de los sótanos del edificio del Rectorado. Son los años en los

que explicar qué es un CD-ROM, cómo acceder a la red local, y demostrar las enormes posibilidades de este nuevo soporte para la búsqueda de información bibliográfica a un público todavía algo receloso hacia estos medios electrónicos, son los objetivos principales.

La segunda etapa (1993-94 y 94-95) está marcada por el traslado al nuevo edificio de la Biblioteca General, la ampliación en la oferta de bases y un aumento de la plantilla (con la creación de la Sección de Adquisiciones, Información y Referencia y Préstamo Interbibliotecario), lo que conllevó la posibilidad de prestar un servicio bibliotecario más adecuado. Conseguir destrezas operativas suficientes en el manejo de las bases, por parte de los usuarios, comienza a ser una preocupación de los responsables de las sesiones, ya que detectan que muchos de los que han asistido a ellas vuelven para hacer búsquedas, pero requieren la ayuda directa del bibliotecario.

La tercera etapa (1995-96 y 96-97) supone el replanteamiento de los objetivos iniciales. Ya no es necesario explicar qué es un CD-ROM, el uso de este soporte se ha popularizado hasta convertirse en un producto de venta habitual en quioscos; la red informática de la universidad lleva el acceso a las bases de datos a todas las bibliotecas de área y prácticamente a cada departamento, que disponen de equipos habitualmente más potentes que los que están ubicados en la Sala de Información y Referencia, en la que se realizan las sesiones; el recelo hacia las fuentes de información bibliográfica automatizadas no sólo ha desaparecido, sino que muchos usuarios las utilizan como única fuente de búsqueda. Se ha ampliado el número de títulos y las posibilidades de acceso a la red, al hacer posible la consulta desde PCs con DOS/Windows, desde Macintosh e incluso desde terminales VT.

Así pues, no se trata ya de “informar” de las posibilidades de las bases y dar a conocer los rudimentos de su manejo, sino de adiestrar adecuadamente a los usuarios en aquellas bases que son de su interés en razón de su especialidad. El objetivo principal es conseguir usuarios autosuficientes, que sean capaces de sacar todo el provecho de las bases de datos de su área de conocimiento, sin necesidad de acudir continuamente a la ayuda del bibliotecario.

4.3. Diseño y ejecución

De un período de siete años hemos seleccionado tres momentos, que consideramos han sido las claves, de cambio y evolución en el proceso de establecer un plan de formación de usuarios: cursos 90-91 y 91-92, de inicio del programa (a la vez que la puesta en marcha del servicio de búsquedas bibliográficas automatizadas); curso 93-94, primer curso en el nuevo edificio, que supuso también un traslado de Campus; cursos 95-96 y 96-97, de consolidación del programa.

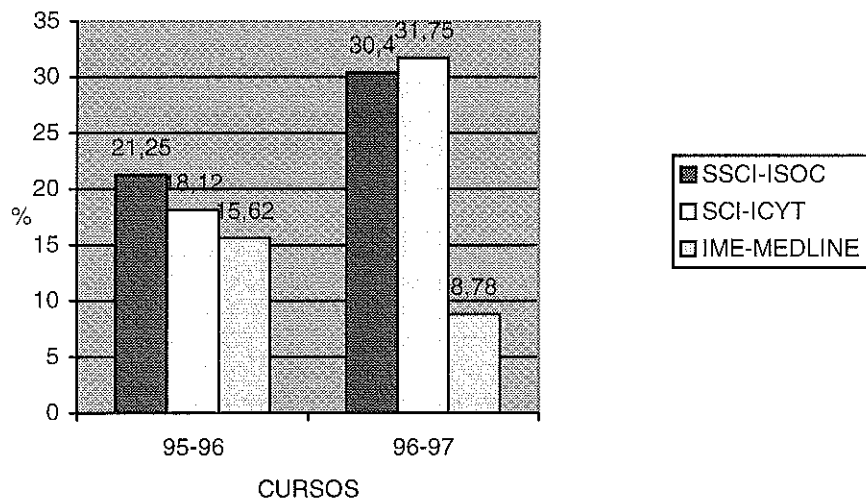
4.3.1. Evolucion del contenido de las sesiones

La evolución de la oferta de bases de datos ha ido modificándose, a la vez que han ido perfilándose las necesidades de los usuarios con respecto al acceso a la información. Como vimos anteriormente, se pasa del mero aprendizaje en el manejo de los lenguajes de interrogación más usuales, a la búsqueda de una información más elaborada y pertinente en las bases de datos de su área de conocimiento. Así, en un primer momento, se ofertan todas las bases de datos de que disponemos; es el comienzo del servicio (curso 90-91) y se pone el mayor énfasis en que el usuario se familiarice con esta nueva herramienta y llegue a conocer las posibilidades que le ofrece.

En estas primeras sesiones se explican ISBN y CSIC (bases de datos españolas), Books in Print y Ulrich (bases de datos extranjeras), ambos grupos de contenido general, y las bases de datos de ISI (Institute for Scientific Information) SCI y SSCI (que por su prestigio son siempre la más reclamadas por amplios sectores de usuarios), llegando en los últimos cursos, a establecer sesiones divididas entre bases de datos de contenido general (catálogos comerciales o colectivos y bibliografías nacionales) y artículos de publicaciones periódicas de ciencias sociales, de ciencias técnicas o de biomedicina.

Este interés creciente por las bases de datos temáticas, frente a las generales nos hace ir adaptando el contenido del programa a las nuevas demandas. Haciendo la distribución consabida entre bibliografías nacionales, bibliografías comerciales y bases de datos por áreas de conocimiento, tenemos que en las sesiones del curso 90-91 sólo se atiende un día (de cuatro de los que constan las sesiones) a la formación en las bases de datos de ISI, dos días en el 91-92 y 93-94, hasta llegar a los cursos 95-96 y 96-97, en los que se dedican tres días a las bases de datos más especializadas repartiéndolos entre SCI-ICYT, SSCI-ISOC e IME-Medline [Gráf.2]. Además, a partir de 1995-96, se acompañaba la explicación de las bases con la entrega de una carpeta que contenía guías impresas sobre contenido y funcionamiento de las bases accesibles desde la red de la Universidad de Málaga (incluyendo las del Centro Informático Científico de Andalucía), un esquema del funcionamiento de la red, una selección bibliográfica y un cuestionario de evaluación.

GRÁF.2. PORCENTAJES DE ACCESO A BASES DE DATOS TEMÁTICAS



Difusión, organización y calendario

La difusión de las sesiones se ha realizado, desde el principio, mediante una circular dirigida a cada uno de los profesores, con indicación expresa de que contribuiría a su difusión entre los alumnos de doctorado e investigadores no docentes. La comunicación tenía una presentación muy formal y estaba redactada en términos estrictamente administrativos. Este modelo de convocatoria se repitió dos veces al año, durante cuatro cursos, lo que tuvo como consecuencia que el profesorado considerara cada comunicación como algo ya conocido, que no atraía su atención, por lo que disminuyó el número de solicitudes de participación en las sesiones.

Esto nos hizo pensar en la necesidad de utilizar una forma de comunicación algo más llamativa que captara la atención del usuario y que, además de despertar su curiosidad, le informase de forma concisa sobre los beneficios que obtendría en su trabajo utilizando eficazmente las bases de datos [Anexo I]. El resultado fue excelente, ya que el número de solicitudes superó, desde entonces, al de plazas ofertadas. La asistencia se contabiliza en una media de ocho usuarios por día y sesión, ya que sólo hemos contado, a lo largo del tiempo, con cuatro ordenadores.

En cuanto a la organización de las "Sesiones" y al calendario nos habíamos fijado unos mínimos: que se desarrollaran durante una semana, al menos dos veces al año (a comienzo de curso y a mitad del segundo cuatrimestre); que fuesen impartidas al menos por dos bibliotecarios de referencia; que las sesiones incluyesen

bibliografías nacionales, catálogos y bases de datos por área de conocimiento. Así, comenzamos con sesiones de una hora de duración, para terminar doblando ese tiempo, el número de sesiones en cada oferta también se incrementa progresivamente (pasa de una semana, a tres semanas en los últimos años); la periodicidad, dos veces por curso, sí ha permanecido fija, así como el período de tiempo -- de lunes a jueves -- aunque en momentos en que hemos contado con más personal en la Sección no hemos dudado en hacerlas extensivas al viernes (caso del curso 95-96) [Tabla 1].

CURSO	Nº DE SESIONES	PERIODICIDAD	PERÍODO	DURACIÓN
91-92	1	2 / curso académico	lunes/viernes	1 h.
	2		lunes/jueves	1 h.
93-94	2	2 / curso académico	lunes/jueves	1,30 h.
	2		lunes/jueves	1,30 h.
95-96	3	2 / curso académico	lunes/viernes	1,30 h.
	3		lunes/viernes	1,30 h.
96-97	3	2 / curso académico	lunes/jueves	2 h.
	3		lunes/jueves	2 h.

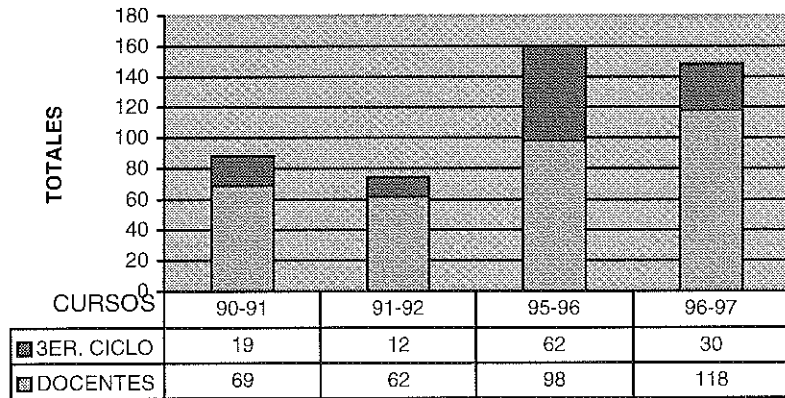
Tabla 1. Evolución del tiempo dedicado a las sesiones

4.4. Valoración de los resultados

En líneas generales, las sesiones cumplen los objetivos para las que fueron diseñadas: se llega a una parte de la comunidad universitaria, representativa, si no numéricamente, sí por su capacidad de influencia en el resto, así como por su posición estratégica para amplificar la

información [Gráf.3].

GRÁF. 3. EVOLUCIÓN DE LA ASISTENCIA



(Hay que destacar cómo, mientras que el número de doctorandos y alumnos de tercer ciclo es variable, la participación de los docentes va en creciente ascenso).

Se consigue, en primer lugar, dar a conocer el CD-ROM como instrumento de trabajo y difundir sus posibilidades; en segundo lugar, se adiestra al personal en el uso básico de las bases de datos de su interés buscando su autosuficiencia.

Pero en una evaluación global del período no tenemos más remedio que encontrarnos claros oscuros, puntos de luz, pero también de sombras que nos hacen pensar en cambios, remodelaciones y mejoras.

Por ejemplo, una queja constante en los últimos tiempos, tanto entre el personal que imparte las sesiones, como entre los mismos usuarios, es el estado de los equipos informáticos sobre los que se realizan. Evidentemente, el aspecto técnico es mejorable, ya que no se han renovado los ordenadores lo que impide, por ejemplo, acceder a las versiones Windows de las distintas bases de datos. Una de nuestras principales aspiraciones es conseguir que la Universidad nos provea de equipos que, tanto numéricamente como técnicamente, cubran las expectativas que genera el servicio.

En el “debe” de los fallos o de elementos a mejorar debemos apuntar:

los producidos en los primeros tiempos en la difusión de los cursos, aunque se han ido resolviendo favorablemente. En la actualidad, tanto porque ya existe una cierta “tradicón” y el boca a boca funciona, como porque, como ya comentamos, hemos cambiado la forma de

comunicación con nuestros destinatarios tradicionales, llegamos sin problemas a la mayoría de ellos.

el que no hay un suficiente control en el sistema de citas provocando que, debido a la inasistencia de algunos de los inscritos, el sistema de sustituciones no sea tan eficaz como debiera. Pero compensar esto con “recordatorios” periódicos nos genera en la actualidad una burocracia difícil de asumir.

otro fallo, de más difícil solución, por no decir imposible, al menos por ahora, es el distinto nivel de destreza informática entre los usuarios de una misma sesión, lo que provoca retrasos y desconcentración.

En el “haber” contamos con:

que estas sesiones nos posibilitan conocer de primera mano las necesidades reales de los usuarios, y así poder adecuar la oferta del servicio a las mismas.

los cursos son eminentemente prácticos, con lo que se consigue un alto rendimiento en la relación tiempo invertido / resultados obtenidos.

se establece una nueva relación con los asistentes a los cursos: a partir de ese momento ya nos tendrán como persona de contacto en la biblioteca y nos buscarán para que le resolvamos otras dudas o para reclamarnos otros servicios.

la explicación del uso de las bases de datos, esto es, de la recuperación de información científica, despierta el interés en los usuarios por otros servicios que complementan a éste, como es el caso del OPAC, del préstamo interbibliotecario o el uso de Internet para los mismos fines.

5. El papel del bibliotecario

Las tradicionales tareas con las que se identificaba al bibliotecario: “conservador” y “difusor” de las colecciones, ha dejado paso a una concepción del profesional de la información como intermediario entre ésta y los usuarios, por la cual no se trata tanto de ofrecer directamente la información requerida, como de facilitarle los medios para que el propio usuario pueda acceder a ella (10). Se trataría, dicho gráficamente, de “enseñar a pescar, en lugar de dar el pez” (11). Hay quien, incluso, ha propuesto un nuevo término para referirse a este nuevo tipo de profesional que maneja información, que tiene procedencias académicas diversas y ocupa en las organizaciones cargos muy distintos: “infonomista”, y la nueva disciplina sería la “infonomía” o gestión de la información (12).

En este cambio de papel, resulta importante analizar cómo se percibe el propio bibliotecario como profesor (13), ya que la formación de usuarios en la

biblioteca universitaria tiene una serie de implicaciones tanto para el bibliotecario, que ha de establecer una relación de confianza y respeto mutuo con los profesores e investigadores a los que forma, lo que favorece que se vea a sí mismo como explotador y difusor de información y no sólo como administrador o conservador; como para las bibliotecas y sus sistemas, que se vuelven más asequibles para los usuarios y dedicarán mayores recursos humanos y materiales a la prestación de servicios que respondan a las necesidades reales y no sólo a inercias o costumbres establecidas.

En nuestro caso, hemos analizado el papel jugado por los bibliotecarios-formadores a lo largo de los siete cursos, a través de una encuesta en la que se les ha preguntado tanto por el desarrollo del programa de formación, como por su participación personal en el mismo [Anexo 2]. Como afirma Lancaster “será valioso que los formadores evalúen el programa desde su punto de vista” (14).

5.1. Los bibliotecarios vistos por sí mismos

La totalidad de los bibliotecarios implicados en las sesiones manifiestan haber quedado satisfechos de su trabajo como formador. Así, la mayoría destacan como lo más positivo el contacto con el usuario, lo que ha posibilitado dar una imagen de la biblioteca y “entrar en diálogo” con los destinatarios de nuestro trabajo. La satisfacción del bibliotecario parece estar en relación directa con la del usuario cuando se hacen afirmaciones como “[me he sentido] muy contenta si los usuarios parecían quedar satisfechos con lo aprendido en la sesión”, “mi satisfacción procede del propio contacto con el usuario, el poder enseñarle cosas, poder motivarle...” o “Lo más positivo es la gente. Poder ayudarles en sus trabajos de clase o investigación”.

Lo que han valorado como más negativo de su intervención ha sido las carencias que han notado en cuanto a tener una base adecuada para ejercer de “profesores”. A este respecto, se ha sido en gran medida autodidacta, ya que no se ha recibido una formación específica en este campo por parte de la Universidad. Estas carencias se dejaban sentir especialmente en el caso de usuarios poco atentos a las explicaciones o que pretendían “ir por libre”, o en la menor o mayor dificultad para dirigirse de forma clara y amena a un grupo de personas, y mantener permanentemente su atención, conectando en todo momento con lo que más les interesa. Son varios los que se critican por no haber cuidado especialmente los ejemplos de temas sobre los que se hacían las demostraciones de búsquedas; estos ejemplos correspondían a menudo más al conocimiento e intereses del formador que al interés de los usuarios, por lo que su atención decaía. Esta deficiencia se observa especialmente en los primeros cursos, ya que en los últimos años se fue corrigiendo, con la elección de ejemplos más pertinentes.

Mejorar la formación técnica y pedagógica de los formadores, mediante la participación en cursos para bibliotecarios como formadores, y una actualización

sistemática y permanente son las propuestas que los bibliotecarios hacen para mejorar su intervención en las sesiones.

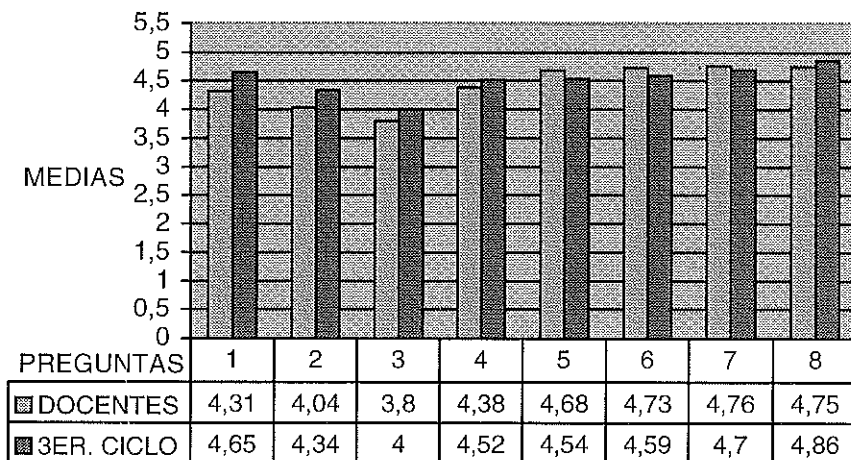
En general, los formadores que han intervenido en los últimos cursos se quejan de la falta de medios técnicos (se refieren sobre todo a la obsolescencia de los ordenadores, que son los mismos con los que se empezó el servicio, en 1990) y consideran como un “valor añadido” de las sesiones el hecho de dar a conocer otros servicios relacionados con las búsquedas bibliográficas, tales como el de referencia, el préstamo interbibliotecario, etc., así como de darse a conocer a ellos mismos como interlocutores cualificados, como personas de contacto en la biblioteca dispuesta a atender demandas de información.

5.2. Los bibliotecarios vistos por los usuarios

A los profesores y alumnos de tercer ciclo participantes en las sesiones del curso 1996-97 se les entregó un cuestionario al finalizar la sesión. En él, entre otras cuestiones, se les pedía que valorasen de 1 (= peor valoración) a 5 (=mejor valoración) aspectos directamente relacionados con el papel del bibliotecario, tales como la explicación del contenido y del funcionamiento de las bases trabajadas y la utilidad de este tipo de sesiones para su trabajo docente y/o investigador. El resultado es alentador, ya que la puntuación media de los docentes es de 4’73 para la explicación de los contenidos y de 4’76 para la explicación del funcionamiento, aspecto éste que resulta ser el de mayor puntuación de entre todos los valorados; la percepción de la utilidad para su trabajo es también muy alta, un 4’75.

Los alumnos de tercer ciclo son algo más exigentes con los bibliotecarios, pero valoran aún más que los profesores la utilidad de las sesiones, cosa lógica ya que están inmersos en su mayoría en la realización de la tesis; las notas medias correspondientes son 4’59, 4’70 y 4’86 [Gráf.4].

GRÁF. 4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA
CURSO 96-97



Horario y calendario	Explicación del contenido de las bases de datos trabajadas
Entorno físico	Explicación del funcionamiento de las bases de datos trabajadas
Medios técnicos	Utilidad de este tipo de sesiones para su trabajo docente y/o investigador
Material entregado	
Información recibida sobre la sesión (carta informativa, atención telefónica, ...)	

Vemos así como los aspectos más valorados por los usuarios son los relativos a la relación con los bibliotecarios, lo que coincide con los aspectos más valorados por los bibliotecarios. La relación personal, el “descubrimiento del otro” se convierte así en uno de los aspectos más destacables, al mismo nivel que la adquisición de destrezas operativas y de técnicas documentales. El profesor/investigador rompe sus esquemas de un bibliotecario dedicado exclusivamente a tareas catalográficas y administrativas, y lo ve como un profesional al que puede acudir para resolver sus problemas relacionados con la búsqueda de información de cualquier tipo. El bibliotecario, por su parte, abandona progresivamente sus recelos hacia el estamento docente, y sus temores de enfrentarse a una formación de usuarios especializados y de alto nivel académico.

6. Una visión de futuro: a modo de conclusión

Quisiéramos terminar con algunas propuestas de cómo podría diseñarse un programa de formación de usuarios más ambicioso, que contemple mayor número y variedad de usuarios -llegar a todos los usuarios de la biblioteca universitaria sería el objetivo final (15)-, y que implique a más profesionales en tareas de formación. Este programa se estructuraría en dos niveles, según el tipo de usuario al que se dirige. En un primer nivel, se pretende acercar al alumnado recién incorporado a la Universidad, a su Biblioteca de Área o Centro, para que conozca sus funciones, organización y servicios. En el segundo nivel se quiere llegar a un tipo de usuario que conoce ya los servicios que presta la Biblioteca, pero necesita de una formación que le permita usar determinadas herramientas, en este caso, las bases de datos en CD-ROM.

Este programa estaría coordinado permanentemente por una representación de la Sección de Adquisiciones, Información y Referencia y Préstamo Interbibliotecario y de cada Biblioteca de Área, encargada de planificar y concretar todos los pasos a seguir (calendario, horarios, medios necesarios, etc.) y de evaluar los resultados, así como de velar por el buen funcionamiento del programa, corregir las posibles disfunciones y errores en el desarrollo práctico del mismo.

En cuanto a las actividades destinadas al alumnado de primer curso el calendario se concretaría en función de las disponibilidades de personal y de la realización de otros programas de formación, pero en cualquier caso, se desarrollarían durante el primer trimestre del curso académico, en el aula del curso

correspondiente y en la Biblioteca de Area y/o Biblioteca General. Los objetivos serían:

a) Introducir al alumnado en la misión, funciones y servicios de las bibliotecas universitarias en general y de la nuestra, en particular.

b) Inicialo en el uso adecuado de los servicios bibliotecarios básicos: estudio, consulta en sala, información y referencia; acceso a los catálogos (manuales y OPAC) y acceso los documentos (libre acceso, consulta, préstamos, etc.)

La metodología combinaría las charlas en el aula con las visitas guiadas, según el siguiente esquema:

1ª parte : Charla impartida por bibliotecarios en el aula correspondiente. Se podría contar con apoyo de folletos informativos, transparencias, etc. El contenido concreto de la charla lo definiría el equipo responsable del programa de formación.

2ª Parte: Visita guiada a la Biblioteca del Area, realizando demostraciones de consulta en sala (general y hemeroteca, si procede), consulta a los catálogos y préstamo personal y explicando el funcionamiento de otros servicios que se ofrezcan. Duración: 30 minutos. En grupos de 15-20 personas. Realizada por bibliotecarios del área.

Con carácter optativo, visita guiada a la Biblioteca General, realizando demostraciones de consulta en sala (información y referencia, general, hemeroteca e investigación) y explicando el funcionamiento de los distintos servicios. Duración: 30 minutos. En grupos de 15-20 personas. Realizada por bibliotecarios de la Sección de referencia.

En cuanto a la organización sería necesario contar con suficiente apoyo técnico y presupuestario, para garantizar la adecuada cobertura material (fotocopias, proyectores, etc.). Así mismo, sin el apoyo (o al menos el permiso) de los correspondientes decanos o directores y del profesorado afectado este programa no podría realizarse, pues supone “añadir” nuevos contenidos a los programas oficiales que se imparten, aunque sólo sea por tiempo muy limitado (en total unos 85 minutos). El objetivo estratégico sería “institucionalizar” este programa, de manera que se contemplara como una actividad más dentro de las habituales para los alumnos de primer curso.

La formación de usuarios en las bases de datos en CD-ROM tendría como destinatarios al profesorado, doctorandos, alumnos de 3er. ciclo, becarios de investigación, etc.

El programa seguiría un esquema de sesiones atendiendo a grandes divisiones que representan el nivel de especialización en cada materia. Así, el primer día se explicarían las bases de datos generales; el segundo y tercer días se tratarían las bases de datos que indizan documentos por amplias categorías (CC. Sociales, CC. Técnicas, ...); finalmente, los dos últimos días de cada semana se dedicarían a

bases de datos específicas de una materia concreta. La idea es que, estas últimas bases sean explicadas en las bibliotecas de sus áreas respectivas, con la periodicidad que ellas mismas o la demanda por parte de los destinatarios aconsejen.

Además de atender a estos dos niveles de formación, resulta necesario aprovechar las grandes posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías, especialmente la World Wide Web, para la autoformación (16). En nuestro país, experiencias como las de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Valencia, con el desarrollo de un tutorial multimedia comercializado en CD-ROM, SIRIO Multimedia, dan idea de lo que las tecnologías pueden aportar a la formación de usuarios y sobre qué papel habrán de jugar los bibliotecarios, en este terreno, en un futuro inmediato (17).

7. Anexos

ANEXO I.- Modelo de convocatoria para las sesiones de trabajo

(Página 1. Con letras grandes en un tipo llamativo)

¿Quiere saber qué libros de la materia que le interesa se han publicado en los últimos años?

¿Necesita completar datos de una bibliografía?

¿Busca artículos españoles o extranjeros de una materia o autor específicos?

¿O le interesa hacer un amplio rastreo bibliográfico sobre un área de conocimiento más genérica?

¿Qué biblioteca del CSIC tiene determinado libro o revista que necesita?

Pues siga leyendo...

(Página 2. Con letra normal)

Estimado/a Sr./a:

Todas estas preguntas y muchas más pueden encontrar respuesta consultando una o varias de las bases de datos que ponemos a su servicio.

Para ayudarle a Vd. a obtener y manejar esta información por sí mismo y desde su propio Centro, organizamos unas sesiones de trabajo en grupo en las que los asistentes harán búsquedas bibliográficas guiados por un bibliotecario.

Si está interesado en participar en estas sesiones llame a los tfnos.(nº de tfnos). Las plazas, ocho por sesión, se irán cubriendo por estricto orden de llamada. Si una vez reservada plaza no le es posible asistir a la sesión, rogamos nos lo comunique con la mayor brevedad para que otro usuario pueda disponer de la plaza vacante.

Adjunto remitimos el calendario de las sesiones y la descripción del contenido de las bases de datos sobre las que se trabajará.

Puede dirigirse, también, a la biblioteca de su Centro, donde le informarán sobre actividades similares organizadas por la misma.

Reciba un cordial saludo,

(En la parte inferior de la página, en un recuadro aparecen, destacados, el lugar, fechas, hora y teléfonos de contacto. También, en una nota al pie, se indica lo siguiente: estas sesiones están dirigidas principalmente a profesores e investigadores, pero también a becarios de investigación, doctorandos y alumnos de tercer ciclo, por lo que le agradeceríamos hiciera llegar esta información a las personas de estos grupos a los que tenga acceso. Se ruega la máxima puntualidad)

ANEXO 2.- Cuestionario enviado a los bibliotecarios-formadores

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN

¿Crees que este tipo de actividad es un medio adecuado para resolver las necesidades de formación de los usuarios? Sí. No. Explícalo.

¿Se impartió en el programa el conocimiento, destreza o actitudes para el que fue diseñado? Sí. No. Explícalo.

¿Qué fallos se produjeron? ¿Por qué?

¿Qué podría mejorarse? ¿Cómo?

EVALUACIÓN DEL FORMADOR

¿Quedaste satisfecho de tu trabajo como formador? Sí. No. Explícalo.

¿Qué valoras como más positivo de tu intervención? ¿Por qué?

¿Qué valoras como negativo en la misma? ¿Por qué?

¿Qué aspectos consideras más importante mejorar? ¿Cómo?

Comentarios

Referencias Bibliográficas

CORRAL BELTRAN, M. del. "Formación de usuarios", Boletín de la ANABAD, vol. XXXII, nº 3 (1982), p. 307-317.

SANCHEZ-PAUS HERNANDEZ, L. "¿Qué es la formación de usuarios?", en MAGAN WALSH, J.A. Tratado básico de biblioteconomía. 2ª ed. rev. y act., Madrid : Editorial Complutense, 1996, p. 397-409.

- PEREZ PULIDO, M. "Formación de usuarios y universidad : modelos de aprendizaje del uso de la información en el ámbito universitario", *Educación y Biblioteca*, nº 84 (1997), p. 48-50.
- GOMEZ HERNÁNDEZ, J.A. "Los usuarios", en ORERA ORERA, L. (ed.) *Manual de Biblioteconomía*. Madrid : Síntesis, 1996, p. 229-245.
- CLOW, D. "La educación de usuarios en bibliotecas universitarias : una introducción", *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 8 (1987), p. 17-21.
- ESPINÓS, M. ; SORT, M. "Informar y formar o las dos caras de la misma moneda : la formación de usuarios en la biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra", *Educación y Biblioteca*, nº 84 (1997), p. 52-57.
- HEREDIA SÁNCHEZ, F. ; OTERO MARTÍNEZ, A. "Bases de datos en CD-ROM instaladas en red en la Universidad de Málaga : gestión y perspectivas de futuro", IX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía : (Granada, 23 al 25 de mayo de 1996). Granada : Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1996, p. 260-270.
- SVINICKI, M.D. ; SCHWARTZ, B.A., *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas*. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991.
- ANGLADA I DE FERRER, L. ; TALADRIZ MAS, M. "Pasado, presente y futuro de las bibliotecas universitarias españolas", IX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía : (Granada, 23 al 25 de mayo de 1996). Granada : Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1996, p. 108-131.
- OLVERA LOBO, M^a D. ; MARTINEZ ROBLEDO, J. ; RUIZ DE OSMA DELATAS, E. "El documentalista como formador de usuarios en tecnologías de la información", VIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (Huelva, 1994). Huelva : Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1995, p. 323-331.
- RIBES LLOPES, I. "Formación de usuarios : dar un pez o enseñar a pescar", IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Oviedo : Universidad, 1994, p. 601-609.
- CORNELLA, A. "Eureka : es la infonomía y somos infonomistas", *Extra!-Net : el impacto de la información digital en las organizaciones*, Mensaje 284 (8 nov. 1997) [documento electrónico], <<http://www.extra-net.net>>.
- CLOW, D. "Los bibliotecarios como profesores", *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 9 (1987), p. 5-9.
- LANCASTER, F.W. "Evaluación de la formación bibliográfica de usuarios" en *Evaluación de la biblioteca*. Madrid : ANABAD, 1996, p. 239-274.
- CELESTINO ANGULO, S. "Los usuarios de la biblioteca universitaria", *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº41 (1995), p. 29-38.
- COX, A. "Using the World Wide Web for library user education : a review article", *Journal of Librarianship and Information Science*, vol. 29, nº 1 (1997), p. 39-43.
- RIBES LLOPES, I. "Sirio Multimedia", *Educación y Biblioteca*, nº 84 (1997), p. 58.

IDEAS PREVIAS AL PLANTEAMIENTO DE UNA METODOLOGÍA PARA EL APROVECHAMIENTO DE LAS REDES DE COMUNICACIONES EN LAS BIBLIOTECAS: SALAS DE CONSULTA DIGITALES

SAORÍN PÉREZ, Tomás

GARCÍA GÓMEZ, Juan Carlos

MARTÍNEZ MÉNDEZ, Francisco Javier (*)javima@fcu.um.es

Grupo de Investigación de Tecnologías de la Información. Universidad de Murcia.

0. Resumen

Se presenta en esta comunicación un conjunto de reflexiones y consideraciones previas al desarrollo de métodos normalizados de diseño de sistemas de información electrónica para instituciones documentales, constituyendo la línea directriz de este proceso reflexivo una óptica integradora en los distintos escenarios donde se desarrollarán estos sistemas.

1. Introducción.

Desde hace unos años es frecuente hallar en la literatura científica aportaciones sobre las ventajas y necesidades del uso de la Tecnología de la Información en el campo de la Información y Documentación. Por lo tanto, disertar sobre la trascendencia de la continua evolución provocada por la Tecnología de la Información en nuestras labores profesionales y de investigación así como del progreso de las redes de comunicación o “autopistas de la información” no supone sino reiterar la constatación de un hecho que es, o debería ser, cotidiano.

Si bien el empleo de estos nuevos recursos tecnológicos se extiende a todos los niveles en las instituciones documentales, nos surgen algunas dudas acerca de su correcto aprovechamiento. Por regla general, aunque el colectivo profesional es favorable al uso de Internet y de otras redes en el seno de las bibliotecas y centros de documentación, detectamos cierta ausencia de desarrollos de metodologías encaminadas a facilitar su incorporación en el seno de estas instituciones documentales. Así, nos encontramos con un contexto de partida que denominamos *Escenario 0*, donde cada institución ha abordado este proceso de cambio tecnológico de forma individual y sin herramientas de apoyo, lo que, en la mayor parte de los casos, las ha abocado a sufrir una serie de carencias, deficiencias que pueden repercutir de forma negativa, tanto en el nivel de la gestión bibliotecaria como en el nivel del usuario, bien por exceso de complejidad del sistema como por la posible infrutilización del mismo.

Nuestra aportación pretende esbozar una línea directriz conducente a procurar una adecuada inserción de la nueva tecnología en este tipo de centros, sin desatender en lo más mínimo la autonomía de gestión sobre su institución que debe poseer todo profesional de la información. Para nosotros, parece plenamente coherente la existencia de un método normalizado de diseño de sistemas de información que oriente a este profesional en esta serie de procesos y que le pueda servir como modelo de referencia, procurando la máxima integración de las prestaciones ofrecidas por las redes de comunicación con los servicios tradicionalmente ofertados por las bibliotecas, dotándolos de nuevas posibilidades, sin duda más versátiles, que redimensionen las bibliotecas como lugares, espacios, de acceso a la información y confiriendo al profesional de la información un nuevo perfil, que en la mayoría de los casos será evolución del actual, superando de esta forma recelos y temores ante el masivo advenimiento de esta tecnología y facilitando su mejor aprovechamiento, configurándose así un contexto más integrado que el precedente, el *Escenario 1*.

Este nuevo entorno operativo debe procurar la aproximación de la sociedad que le circunda, procurando que la evolución que esta sufra con el advenimiento de la sociedad de la información, tenga su fiel reflejo en la evolución de los entornos profesionales de la información y documentación, llegando de esta manera al *Escenario 2*.

2. El Escenario 0.

Nuestra idea en este apartado consiste en trazar una perspectiva general de la situación actual del binomio *tecnología de la información / institución documental*. Como no podía ser menos, la realidad tiende a ser dispersa y peculiar para cada caso, encontrándonos con un amplio rango de situaciones, que oscilan desde la biblioteca carente de recursos tecnológicos hasta aquella dotada de los últimos avances. Los motivos de esta dispersión pueden ser varios, no constituyendo una reflexión sobre los mismos el objeto de esta comunicación. Para elegir el punto de partida, nuestro *Escenario 0*, preferimos idealizar el contexto, eligiendo como situación inicial la mejor de entre las disponibles en la actualidad y obviemos que en muchos centros todavía se custodian libros bajo llave o no disponen del más sencillo de los ordenadores. Tomamos pues situaciones reales existentes en muchos centros aunque no sean la representación fidedigna de una situación promedio.

De la oferta de servicios que podemos encontrar, la consulta a un módulo OPAC de un sistema integrado de gestión bibliotecaria, constituye hasta el momento, el elemento básico y común denominador de la mayoría de servicios ofertados a través de Internet. En muchos casos todavía se mantiene esta consulta mediante telnet, si bien se van sustituyendo con vertiginosa rapidez por interfaces de consulta basados en el web y en el estándar Z39.50.

Otra de las actividades más frecuentes como servicio de bibliotecas y centros de documentación es la ubicación de una página web con información general sobre el centro. Estas páginas suelen ser bastante simples y sin demasiadas pretensiones. Normalmente se trata de una versión HTML de los folletos explicativos de la sede y servicios generales que presta el centro con la inclusión de una pequeña reseña histórica, la forma de contacto (teléfono y dirección), secciones, fondos, alguna que otra foto o incluso un plano del centro, pero no se presta ningún tipo de servicio directamente a través del web salvo la posibilidad de contactar con el centro a través del correo electrónico.

Tampoco es infrecuente hallar centros que realizan difusión de información basándose de alguna forma en las redes de comunicación. Los servicios más comunes vienen a ser consistentes en una distribución a través de correo electrónico de los Boletines de Sumarios del centro en cuestión, en la mayoría de los casos entre profesionales de otros centros y algunos usuarios. En ocasiones se puede hablar de servicios de Difusión Selectiva de Información (DSI en adelante), aunque bien es cierto que limitados en cuanto a prestaciones y pretensiones. Así, el servicio de DSI se suele limitar a la creación de unos pocos grupos generales de necesidades de información de usuarios a los que se adscribe a aquellos usuarios que lo soliciten, de forma que reciban la información a través del correo electrónico. En este caso, el servicio es bastante básico no llegando a ser un servicio personalizado en cual el usuario define sus necesidades de información, y donde a lo más puede ajustarse a uno de los perfiles genéricos predeterminados de difusión de información que mejor satisfaga sus necesidades. El proceso de selección y difusión de esta información se hace manualmente, un profesional selecciona los documentos, registros bibliográficos, etc. y los adscribe a uno o varios de los perfiles prefijados. Posteriormente procede a enviar mensajes de correo electrónico a cada una de las listas de correo que utiliza, una por cada perfil.

En muchos casos es posible realizar desde el propio centro consultas a bases de datos en CD-ROM que, bien estén físicamente en ese centro o bien se encuentren en un servidor de CD-ROM de la red local de esa organización. No suele existir posibilidad de acceso desde fuera de la red a esta información ni es consultable mediante interfaz web (intranet corporativa), siendo muy frecuente tener que utilizar un interfaz diferente para cada base de datos.

Otro aspecto que suele estar presente en la mayoría de webs de bibliotecas o centros de documentación con presencia en la red es una selección de recursos Internet. Aquí tiene cabida una recopilación de direcciones de otros centros más o menos afines (de la misma red o temática), enlaces a obras de referencia en la red, catálogos de otras bibliotecas, bibliografías y bases de datos, revistas electrónicas, asociaciones profesionales, etc. La selección se hace normalmente con más voluntad que criterio y método, sin excesivo rigor ni exhaustividad y no pasa de ser un intento voluntarioso pero con pocos resultados eficaces para la consecución de los objetivos finales de la institución.

También cabe la posibilidad de que se ofrezca como servicio la presencia de algún que otro ordenador con conexión a Internet, pero sin que ello venga asociado a programas de formación de usuarios o asesoramiento al usuario por parte del personal del centro, ya sea en cuanto a las técnicas de navegación y búsqueda de información en Internet como en lo referente a información sobre recursos especializados para la búsqueda bibliográfica. Esto ocurre en buena parte de las ocasiones simplemente porque carece de la formación necesaria para ello.

La posibilidad de "servicio 24 horas" aparece limitada en la mayor parte de las ocasiones simplemente a la oferta de la guía de la biblioteca y la consulta del módulo OPAC. Uno de los fines que se pretenden es llegar a una situación en la que todos los servicios sean interactivos y accesibles durante las 24 horas de un día, pero para llegar a esto todavía faltaría desarrollar un par de escenarios, al menos.

La identificación de usuarios se realiza a través del carnet de biblioteca, de forma presencial con el carnet de biblioteca y, en el mejor de los casos, usando un lápiz óptico para ello.

La localización topográfica de las monografías se lleva a cabo por medio de la consulta del módulo OPAC, pudiendo realizarse el préstamo a domicilio y en sala de las obras. En cambio, no resulta frecuente consultar este módulo en el caso de las obras de referencia, sino que el usuario accede directamente a su ubicación, donde las obras son perfectamente visibles. Lo mismo ocurre con las publicaciones seriadas: periódicos y revistas, boletines de sumarios, catálogos, directorios, etc.

¿Es esto suficiente?. Disponer de la presencia de diversos avances tecnológicos en la biblioteca, aunque ayuda, no implica necesariamente que esta biblioteca esté desarrollándose en la línea que le exige la sociedad de la información. ¿Qué pretendemos con esta reflexión?, precisamente procurar que la incorporación de la tecnología de la información venga acompañada de la paulatina modificación de las actividades a desarrollar en la biblioteca, de manera que ésta evolucione, sin procesos traumáticos, de forma continua y dinámica, a ritmo de la evolución de su contexto. Esto nos lleva a sugerir un nuevo entorno operativo que denominaremos *Escenario 1*.

Este escenario constituye lo que debería ser el futuro más o menos próximo, bastante cercano tecnológicamente, siempre que se siga la línea de trabajo anterior. Las acciones a desarrollar para llegar a este escenario se centrarían básicamente en el avance de los componentes del escenario 0 hacia situaciones mejoradas, sin por ello dejar de ser los mismos componentes y que adquirirían nuevos matices, y que nos proporcionarían nuevos elementos producto de la sinergia de los actuales.

3. Escenario 1.

Las respuestas de los OPAC se mejoran de forma que la interrogación se hace sobre una base de datos con más información de la que ofrecen las

preexistentes, pensadas y basadas en ISBD. Un modelo a imitar puede ser el de la biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya¹⁰¹. Se puede tratar de aprovechar las posibilidades que ofrece el formato MARC para mejorar las consultas y recuperación de información introduciendo más información, como el sumario, el resumen, portadas, fragmentos de texto, etc. de las publicaciones en formato HTML, de tal forma que sea posible acceder a ellos cuando se visualiza la ficha bibliográfica en pantalla. Este tipo de usos del MARC permite la mejora de sus prestaciones reales y la revitalización de este formato, de forma que no termine condenado a ser simplemente un formato cuyo uso se limite al intercambio de registros bibliográficos de forma temporal mientras, como parece inevitable, la adopción generalizada de nuevos Sistemas Integrados de Gestión Bibliotecaria y formatos de intercambio nos hagan olvidar definitivamente las presentaciones ISBD y las fichas de cartón de 12x7.

Se introduce la mejora de los sistemas de búsqueda y se supera (de una vez) el álgebra booleana, introduciendo sistemas capaces de ponderar la representatividad y validez de los resultados de las búsquedas y presentarlos ordenados por orden de relevancia, acercando cada vez más el lenguaje de interrogación al lenguaje natural¹⁰².

La información se presenta de forma distribuida y transparente al usuario, ofreciendo una información que se puede completar mediante enlaces a lugares donde ésta aparece más elaborada o desarrollada, por ejemplo, dando información bibliográfica de los libros y añadiendo un enlace que lleve al lugar donde esta publicación está reseñada y comentada, ya sea este lugar una editorial, una revista electrónica sobre libros, etc.

Hay ciertas tareas que no son trabajo de la biblioteca. Han de ser hechas por los productores de la información de la misma manera que los libros no se hacen en las bibliotecas, de este modo sería de esperar que las revistas ofrecieran una sede web de la revista, con sumarios de novedades, sumarios retrospectivos, etc. la editorial ofrecería información editorial ya elaborada acerca de los libros. Esto nos lleva a la idea de que ya es preciso tener en cuenta que para hacer nuestras referencias en nuestros documentos digitales hemos de usar fuentes de información electrónica generadas por el productor de la obra o editorial, así como de otras publicaciones electrónicas de divulgación cultural como por ejemplo *El país de las*

¹⁰¹ MANIEGA, D., SERRANO, J., *El préstec de documents en un campus virtual generant un nou concepte*. En: *Actas 6es. Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: SOCADI, 1997. p. 311-315.

¹⁰² MOYA ANEGÓN, F. *Los sistemas integrados de gestión bibliotecaria: estructuras de datos y recuperación de información*. Madrid: ANABAD, 1994

*Tentaciones*¹⁰³, e incluso, usar los servicios de empresas que hacen de intermediario entre el productor de la información y la biblioteca. Este puede ser el caso de servicios como SWETSCAN, que mediante suscripción ofrece boletines de sumarios de 15.000 revistas a través de Internet, permitiendo tener acceso a tablas de contenido de publicaciones seriadas especializadas y obtención de documentos a través de dicho sistema. Otro interesante referente lo podemos encontrar en *CompluDoc*¹⁰⁴, un proyecto de la Universidad Complutense de Madrid mediante el cual es posible consultar a través de un interfaz basado en el web, y de forma simultánea, distintas bases de datos en las que se recogen registros bibliográficos de los artículos de parte de las publicaciones periódicas existentes en esta Universidad.

La comunicación entre el usuario y el centro se ve modificada, de forma se puede realizar la petición a distancia desde el mismo sistema de búsqueda de registros, produciéndose la recepción del libro (aún en papel) en menos de 24 horas en el domicilio del usuario o en un centro cercano a su domicilio. Se incorporan procesos de Difusión activa de información (novedades, boletines, etc.) a través del correo electrónico, con los que se informa de forma personalizada y atendiendo a perfiles de usuario y necesidades de información dinámicas, que tienen en cuenta la posible variabilidad de las necesidades de información en el usuario. Se crea un servicio de news de la biblioteca, mediante el que se intercambia opiniones y entre todos se van haciendo aportaciones para construir un “boletín” de la biblioteca. Mediante el correo también se establecen foros de discusión de la biblioteca, de forma y naturaleza similar a los que ahora conocemos, pero centrados en la biblioteca y sus usuarios.

Documentos digitales

Si bien aún no ofrecemos todos los textos completos como documento digital, hemos de pasar a ofrecer algo de contenido, digamos algo así como un 30% del total del contenido de la obra, de forma que se ofrezca información final pero siga siendo necesario o deseable el documento original en soporte papel.

Para elaborar toda esta información en forma de documentos digitales se depende de los productores de información, ya que son ellos en última instancia los que elaboran la información base que la biblioteca obtiene simplemente mediante suscripción para que pueda ser consultada directamente por los usuarios del centro en la sala. De este modo se contratan suscripciones a diversas publicaciones periódicas de forma que sea la Biblioteca y no el usuario final quien establezca una suscripción a las publicaciones y se produzca el acceso en sala a través de ella.

¹⁰³ Podemos encontrar la edición electrónica de *El País de las Tentaciones* en la URL < <http://www.tentaciones.elpais.es/> >

¹⁰⁴ LA URL de este proyecto es < <http://www.ucm.es/bucm/inf/infdoc/> >

Las obras de consulta se acceden mediante una red de CD ROM, de la forma antes mencionada a través del web, de forma que se pague una licencia multiusuario para consulta en red local.

Las alternativas para las publicaciones periódicas, prensa y revistas electrónicas pueden pasar por que éstas amplíen sus servicios actuales (por ejemplo *El País digital*¹⁰⁵ ofrece el periódico del día y 7 números anteriores) de forma que a cambio del importe de las suscripciones se tenga derecho a la consulta y búsqueda retrospectiva de ejemplares atrasados. El acceso para el usuario de la biblioteca se haría desde la sala de la biblioteca.

Sala de Consulta Digital.

Estas salas consisten básicamente en puestos de trabajo desde donde se puede acceder a Internet y a las suscripciones a publicaciones que tenga la biblioteca.

Contamos ya con servicios de apoyo en la búsqueda (formación de usuarios), orientación para desenvolverse en la biblioteca, en Internet y entre otros recursos tecnológicos. Se presta atención en persona y también a través de la red mediante el correo electrónico (respuesta diferida) o mediante el chat (muy interactivo aunque limitado por los horarios del centro). La persona encargada de esta función puede ser perfectamente el bibliotecario referencialista quien, además de la atención al público en sala realice este tipo de servicio, o bien puede ser una persona exclusivamente dedicada esta labor sin que esté físicamente en la biblioteca.

La integración total de los catálogos de bibliotecas mediante el standard Z39.50 constituye un hecho asumido y consumado.

Consultamos los CD-ROM mediante una Intranet de manera que todos los CD-ROM son accesibles dentro de un entorno Intranet, a través de un cliente web, siendo accesibles todos ellos a partir de una única operación de búsqueda y de forma transparente al usuario.

Existe interacción avanzada entre la Base de datos Bibliográfica (catálogo) y otras Obras de referencia (Encarta, Aranzadi, D.R.A.E., ... y cualquier obra de referencia en general). La integración es en los dos sentidos: desde el módulo OPAC se accede, simultáneamente, a los libros y a las entradas de la enciclopedia, y también desde una entrada de una obra de referencia se accede a la consulta de los libros de la biblioteca.

La selección de recursos Internet se afronta aplicando criterios de selección a partir de contenidos, discriminando y seleccionando los más adecuados de entre

¹⁰⁵ La URL de la edición electrónica *El País digital* es < <http://www.elpais.es> >

los que son realmente interesantes y no producen redundancia o duplicaciones de recursos. Se ha de tender sobre todo a la acertada selección de compilaciones ya realizadas en otros lugares, ofreciendo enlaces a recursos finales sólo en aquellos casos que resulten claves para este centro y no estén ya recogidos en otra compilación temática afín. Además, se incluye la selección de otros recursos que no sean propiamente del web tales como servidores de ficheros de aplicaciones software o news temáticas, todo ello ya bajo interfaz web.

Esta situación quizá no sea tan lejana pues, por ejemplo, la Universidad de Murcia ha realizado el proyecto ALA¹⁰⁶, consistente en una serie de aulas informáticas de libre acceso para el alumnado donde se tiene acceso directo a servicios como correo electrónico, acceso normal a Internet, aplicaciones de trabajo ofimático.

Los libros siguen estando presentes en todo el proceso y ocupando un lugar preeminente, el mismo considerando es aplicable a monografías, periódicos, revistas u obras de referencia. Ahora, en cambio, han de “aprender” a convivir con un buen número de aparatos y tecnologías que empiezan a ganarles espacio y protagonismo poco a poco.

Ya se ofrecen servicios de gestión de préstamo a través de Internet. Un cierto número de obras ya está disponible en texto completo, siendo necesario tener muy en cuenta las leyes de derechos de autor. Los textos a incluir en la colección serán obras clásicas a los que no les afecten estas leyes, o documentos de dominio público bien por su naturaleza legal: la Constitución u otras leyes o bien porque los autores accedan bajo petición¹⁰⁷, etc.). En el caso de las bibliotecas universitarias estas obras pueden ser aportaciones de profesores materializadas en los apuntes¹⁰⁸ de

¹⁰⁶ La URL del proyecto ALA (Aulas de Libre Acceso) de la Universidad de Murcia es < <http://www.um.es/si/alumnos/ala.html> >

¹⁰⁷ Por ejemplo, en la URL <<http://jabato.unizar.es/infordoc/rijs/Preface.html>>, del Servidor Web Jabato, mantenido por Jesús Tramullas de la Universidad de Zaragoza, encontramos el texto completo de la obra *Information Retrieval* de C. J. Van Rijsbergen.

¹⁰⁸ En este caso, podemos tomar como ejemplo los apuntes de la asignatura Sistemas de Almacenamiento y Recuperación de Información del Departamento de Información y Documentación de la Universidad de Murcia, sitos en la URL <<http://www.um.es/~gtiweb/fjmm/sari.htm>>

clase en soporte digital, así como otros documentos digitales de elaboración propia como guías, reseñas, exposiciones virtuales¹⁰⁹, etc.

El usuario accede al sistema siempre de forma identificada. Para ello ha de utilizar su login y password al inicio de cada sesión, tanto desde la sala como desde cualquier otro ordenador con acceso a la red. De esta manera, al estar de este modo identificado en todo momento el usuario, se posibilita el préstamo del libro a través de la red y el acceso a ese determinado número de publicaciones en texto completo que solo están disponibles para los usuarios de la biblioteca.

Llegados a esta situación resulta necesario empezar a pensar en nuevos conceptos, nuevas formas de trabajo y marcos tecnológicos que hagan derivar las posibilidades y actividades reales que se pueden realizar dentro de una biblioteca a un marco virtual que refleje lo más fielmente posible el cotidiano discurrir de las actividades que ocurren en una biblioteca y en una sala de consulta, pero ya plenamente inmersos en un "cyber-entorno". A este contexto lo llamamos *Escenario 2*.

¹⁰⁹ Aquí podemos ilustrarnos con la Exposición "Pintura del siglo XIX a través del Museo de Murcia", sita en la URL <<http://www.ccye.carm.es/ccye/Cultura/Museo/index.html> >

	ESCENARIO 0	ESCENARIO 1	ESCENARIO 2
Sala de Consulta	Sala tradicional + algún ordenador con red.	Sala con libros + Integración con ordenadores	Sala casi sin libros. Salas virtuales. Actividades virtuales
Identificación de Usuarios	Carnet de Usuario + lápiz óptico	Login + password	Login + password + carnet inteligente.
Consulta	OPAC Sala +OPAC 24 h.	Integración OPAC / Obras de referencia. Mayor contenido en la base de datos. Integración de catálogos	Ayudas de Agentes Inteligentes. Interrogación en lenguaje natural
Prestamo	Libros en sala + Domicilio	Libros + pedido en red + Acceso a algunos textos en Intranet (Distribuida o en sala)	Un usuario identificado y una y sólo una copia digital
Referencia	En Sala + Guía Internet	Presencial en sala + interactiva a distancia (chat + e-mail)	Agente Inteligente
Formación de Usuarios en Tecnología	NO	Pasa a hacerla el bibliotecario referencista. FAQ's en web	Interactiva con el sistema.
Otras Actividades Virtuales	Chat convencional - cybercafé	Canal Chat de biblioteca. Exposiciones virtuales	Trabajo en equipo. Charla. Escritorio de trabajo en el web.

Tabla: Presentación de los escenarios y posibilidades a desarrollar en cada uno de ellos.

4. Escenario 2.

Una vez que la Tecnología de la Información está plenamente difundida por el planeta y la sociedad de forma global acepta e integra este entorno tecnológico en sus quehaceres cotidianos, es posible, tanto en el aspecto técnico como humano, aceptar el reto de llevar la actividad real y efectiva a un entorno totalmente "tecnológico-virtual". El objetivo que nos mueve en este escenario es tratar de hacer ciertas especulaciones respecto a las soluciones reales para una biblioteca en este ámbito, íntimamente imbricada con el concepto de Sala de Consulta Digital, pero procurando también no caer en la mera divagación imaginativa desligada de posibilidades tecnológicas reales, lo que nos llevaría indefectiblemente a la ciencia ficción.

En este escenario necesitamos reproducir digitalmente las actividades que es posible realizar normalmente en una biblioteca. Éstas se tienen que poder realizar de forma digital con la misma comodidad y facilidad (si no más) que en las bibliotecas reales. El camino del éxito en este terreno ha de venir por la adaptación de los sistemas y entornos al usuario, a sus tareas cotidianas, tanto a las más intelectuales como a las más triviales, y ofrecérselas de forma virtual sin exigirle un gran esfuerzo de aprendizaje o de abstracción. Pretender que sea el usuario quien se adapte a entornos incómodos, abstractos o nada amigables significa tener la garantía de que el proceso de implantación de servicios bajo esta perspectiva será un completo fracaso.

Una de las grandes trabas para realizar el préstamo de documentos electrónicos completos es la gran facilidad que ofrecen estos soportes para ser copiados y la dificultad de control de la copia ilegal de originales, lo que supone un serio compromiso para los derechos de autor y los medios de pago por uso de estos materiales. Por otro lado, sigue siendo preciso que los usuarios se identifiquen para acceder al sistema. No parece descabellado que el sistema de identificación basado en un login y password evolucione hacia complementarse con un carnet identificador personal general que afecte a todas las actividades en las que se requiera identificación, algo así como un carnet de identidad con banda magnética y chip que hay que introducir en un dispositivo lector incorporado tanto a los PC's como a cualquier tipo de dispositivo que requiera la identificación de una persona.

Así, y una vez que los usuarios son "suscriptores" de los servicios Internet de la biblioteca, ésta puede ofrecerles, dentro de la red Internet y como servicio sólo para usuarios registrados (lo que podríamos denominar una "intranet virtual distribuida"), los documentos digitales que la institución ha comprado con licencia de grupo.

Pero hace falta algo más para que el préstamo no se convierta en una infinita cadena de duplicidad de ese documento de forma descontrolada. A la hora de realizar el préstamo el sistema introduce en el documento electrónico una modificación en el contenido del original de forma que el documento sólo sea recuperable en el ordenador del usuario si éste suministra la tarjeta de identificación junto con el login y password de usuario y estos coinciden con los que introdujo el usuario que solicitó el préstamo. De esta forma, garantizamos que sólo ese usuario registrado está haciendo uso del documento. La copia del documento en poder de otro usuario no identificado no sirve para nada pues son necesarios esos datos de identificación y que esté insertada esa tarjeta en el dispositivo previsto para tal fin para que se pueda reproducir correctamente el contenido en la pantalla.

La biblioteca puede, así, comprar un libro en formato digital (pagando los derechos pertinentes que la habiliten para realizar posteriormente el préstamo), y ponerlo en su servidor Internet. El préstamo se realiza así de forma controlada usando los medios de identificación citados o bien realizar la consulta únicamente en sala por medio de la intranet de la biblioteca.

Mediante la utilización de Agentes Inteligentes el sistema tutoriza y monitoriza de alguna manera la acción del usuario en el sistema, en tanto que éste siempre se ha de identificar al entrar. Es posible, de este modo, crear una especie de "historial digital" del usuario en el que queden reflejadas sus necesidades de información. La información proporcionada por este Agente Inteligente le permite al sistema realizar de forma automática las tareas de DSI acordes a las necesidades que el sistema percibe en el usuario y los continuos cambios y evolución de éstas, así como sugerir nuevos patrones de búsqueda al usuario que refinen la búsqueda que este está realizando e, incluso, constituirse en asistente durante el proceso de búsqueda cuando se detecte que el usuario está utilizando de forma errónea o poco eficiente el módulo de consultas.

Llevamos al entorno digital casi todas las acciones que tradicionalmente se han venido haciendo en una biblioteca, pero ahora en lugar de usar un entorno físico usamos un entorno digital o virtual. Llevamos a este terreno la acción de localizar documentos, siendo posible echar un vistazo a las estanterías o acudir al servicio de referencia, papel que ahora ocupa un Agente Inteligente. El acto de leer libros, coger documentos y colocarlos sobre una mesa donde situamos los libros y los hojeamos, o bien disponemos varios libros abiertos sobre el escritorio, pasando de uno a otro en rápidos vistazos. También hablamos con gente e intercambiamos ideas para desarrollar un trabajo en equipo al tiempo que hacemos cosas como tomar notas y entresacar fragmentos de los textos. Podemos usar este entorno también para los necesarios momentos de ocio entre los períodos de estudio.

Como la biblioteca es algo más que la sala de consulta y/o estudio, hemos de llegar a la conclusión de que hay que desarrollar también en un *Escenario 2* actividades propias de la biblioteca como entidad u organización de ámbito superior al de la mera Sala de Consulta Digital. Pasamos, pues, a realizar también de forma virtual actividades de extensión bibliotecaria tales como la animación a la lectura entre los más pequeños, exposiciones culturales virtuales, formación de usuarios en tecnologías y en métodos avanzados de recuperación de información, e incluso, actividades tan mecánicas como sacar fotocopias de documentos son susceptibles de pasar a ser realizadas en este nuevo marco conceptual y tecnológico.

La biblioteca pasa a ser también proveedor de acceso a Internet. Para ello puede plantearse varias opciones, ya sea ofreciendo una sala física donde usar unos ordenadores (Salas de Consulta Digital), o bien ofreciendo los servicios típicos de un proveedor de acceso tradicional que nos ofrece una línea de comunicación, servicio de correo electrónico, espacio web personal, news, chat, etc.

La biblioteca es necesario entenderla ya como *Comunidad Virtual*. Se pueden preparar exámenes o trabajos en equipo a través del chat, videoconferencia y similares, intercambiando ideas, apuntes o ejercicios. Con el correo electrónico se hace Difusión de Información a los usuarios, comunicación con la biblioteca y el clásico envío y recepción de documentos acostumbrado ya desde situaciones del *Escenario 0*. Una evolución del concepto de espacio web personal nos puede llevar a

entender a éste como un escritorio de red donde vamos plasmando las cosas que vamos anotando de una forma directa, en tiempo real, o usamos el escritorio para realizar actividades de trabajo en grupo, algo así como un Netmeeting donde un grupo de personas va incorporando cosas, textos, comentarios, etc., al tiempo que va viendo lo que hacen los demás compañeros del grupo de trabajo. Empleamos servicios de News y selección de servidores de noticias del tema que da coherencia a la comunidad de usuarios, de forma que tengamos un servidor de news de cada biblioteca concreta

Los documentos digitales que utilizamos ahora también tienen su equivalente de disposición física en la sala, organizados y clasificados según distintos criterios y de forma simultánea, dependiendo del criterio de consulta que desee utilizar el usuario. Se puede, por tanto, acceder a las obras directamente mediante búsquedas en el sistema o bien a partir de echar un vistazo a los libros dispuestos según múltiples criterios de ordenación (autores, materias, etc).

5. Conclusiones:

Es evidente y manifiesta la impredecibilidad del futuro, aunque parece claro y definido que la clave de desarrollo será la adaptación social real a la Tecnología de la Información y sus entornos operativos.

De forma paulatina se irán produciendo modificaciones en los roles de los profesionales de la información, evitando así caer en la obsolescencia fruto del desarrollo tecnológico, hasta encontrarnos con un nuevo tipo de profesional.

En la misma línea de avance y progreso, algo similar ocurrirá con el entorno físico de la institución documental, pasando de los espacios físicos a los espacios virtuales

Esta misma concepción global de avances y desarrollos influirá en la tipología de los fondos documentales a gestionar.

Realizando una vista retrospectiva desde el Escenario 2 hasta el Escenario 0, el primero podría llegar a parecer aventurado y especulativo, pero totalmente necesario y vital para actualizar a las instituciones y a sus profesionales.

Bibliografía

CODINA, L. *El libro digital y el futuro de la edición*. En: "El Profesional de la información". Vol 7, nº1-2, 1998, p. 6-11.

GARCÍA GÓMEZ, J. C., MARTÍNEZ MÉNDEZ, F. J., GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A., *Bibliotecas digitales de Internet como servicio complementario para pequeñas bibliotecas*. En: *Actas 6es. Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: SOCADI, 1997. p.275-284

GARCÍA GÓMEZ, J. C., *Recursos Internet para las Bibliotecas*. En: "Educación y Biblioteca", 1996, nº 71, p. 37-41.

HERNÁNDEZ, A., GARCIA MORENO, M.A. *Información electrónica e implicaciones de Internet para los profesionales de bibliotecas y centros de documentación*. En: "Revista General de Información y Documentación", Vol. 7, nº 1. , 1997, Madrid, p. 31-46.

MANIEGA, D., SERRANO, J., *El préstec de documents en un campus virtual generant un nou concepte*. En: *Actas 6es. Jornades Catalanes de Documentació*, Octubre 1997, Barcelona, p. 311-315.

MARTÍNEZ MÉNDEZ, F.J. *Formación en sistemas de información electrónica y nuevos documentos*. < <http://www.um.es/~gtiweb/fjmm/formacion.htm> >

MERLO VEGA, J.A., SORLI ROJO, A. *Las bibliotecas como clientes y servidoras de información web*. En: *Actas 6es. Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: SOCADI, 1997. p. 317-327.

MOYA ANEGÓN, F. *Los sistemas integrados de gestión bibliotecaria: estructuras de datos y recuperación de información*. Madrid: ANABAD, 1994.

PEREZ, A., *La biblioteca del futur*. En: *Actas 6es. Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: SOCADI, 1997.p. 633-643.

SAORÍN PÉREZ, T. *Biblioteca Digital en Internet. Internet como Biblioteca Planetaria*. En: "Information World en Español", Octubre 1996.

Mesa Redonda
Nivel de implantación de las nuevas tecnologías en las bibliotecas andaluzas

SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVIDORES WEB EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE ANDALUCÍA

Jesús González Lorca

Estudiante de 5º Licenciatura en Documentación

Facultad de Biblioteconomía y Documentación

Universidad de Granada

c/ Maestro Falla, 1 - 2º B

30740 - San Pedro del Pinatar (Murcia)

Tlf: 968-181630 / 909-261406

E-mail: x4359145@fedro.ugr.es

0. Resumen

Se pretende evaluar la situación presente de los servidores web en Internet de las Bibliotecas Universitarias andaluzas, para dilucidar cuál es el nivel alcanzado por los mismos en lo referente a servicios en línea a usuarios. Se describen las características principales de todos ellos, de forma general, para posteriormente enumerar los citados servicios que ofrece cada servidor, concluyendo con una comparación funcional entre catálogos en entornos Web y Telnet, con la que se pretende evidenciar las ventajas y carencias de ambos. El estudio concluye con las conclusiones obtenidas de la observación de los datos recogidos.

Palabras clave: Bibliotecas Universitarias / Servidores Web / Evaluación / Catálogos / Telnet / Servicios en línea /

1. Introducción

Este estudio pretende evaluar la situación presente de los servidores web implementados en las bibliotecas de las universidades andaluzas, analizando las características funcionales de cada uno de ellos, para así determinar:

- el nivel alcanzado por cada uno de los servidores web;
- los servicios de interés que ofrecen a la comunidad universitaria; y
- los puntos débiles y ventajas que poseen, de una forma generalizada.

Para conseguirlo, se ha procedido al acceso a cada uno de los servidores web a evaluar, para así llevar a cabo una descripción de sus características, procediendo posteriormente a una comparación entre todos ellos con el fin de obtener los objetivos propuestos.

El entorno sobre el que se realizará el proceso será el World Wide Web, aplicación en la que se basan los servidores a evaluar. Asimismo, debido a este entorno será necesario e imprescindible hacer uso de equipos informáticos con los que acceder a la información, y sin los cuales sería inviable llevar a término lo propuesto.

Finalmente, se efectuará un breve estudio acerca de los catálogos bajo las aplicaciones Web y Telnet, enumerando las características principales y más destacadas de ambos entornos para concluir con una comparación de las mismas, con la que se intentará dar a conocer ventajas y debilidades de estos entornos de cada a implementar un catálogo automatizado en ellos.

Los resultados que se esperan obtener serán claramente indicativos y nos ayudarán a conocer, la situación presente de los servidores de información de estas bibliotecas; el nivel de automatización logrado en este entorno; las características de los mismos; sus servicios de interés; y por otro lado, reflejarán los puntos débiles encontrados, para los que se ofrecerán unas recomendaciones prácticas a fin de intentar subsanar o corregirlos.

2. Metodología

El proceso seguido para la realización de la evaluación de los servidores web ha sido la observación objetiva de los mismos, para tener conocimiento de su estructura, la información que ofrecen y los servicios de los que podemos disponer a través de ellos. Se intentó localizar algún antecedente de evaluación en este mismo campo y de similares características, tanto en formato impreso por publicaciones periódicas o monografías, como mediante recursos electrónicos en Internet, pero no se llegó a obtener ningún tipo de dato en este último caso, por lo que únicamente nos servimos del formato impreso, pero siempre desde un punto de vista objetivo, sin pretender reflejar las opiniones personales durante la evaluación y la redacción de las conclusiones finales.

Para llevar a cabo dicha metodología, se utilizaron equipos informáticos, sin los cuales por supuesto no hubiera sido posible la realización de este proyecto, ya que a los servidores web como es obvio, se accede mediante ordenador, previa conexión a Internet y con la utilización de una aplicación o software cliente que nos permitirá contactar con los distintos servidores.

Se han detallado en primer lugar, las características principales que destacan de forma general en todos los servidores, para posteriormente especificar de cada uno, aquellos servicios en línea a los que puede acceder un usuario cualquiera de forma remota, puesto que son éstos los que verdaderamente interesan por sus prestaciones y de los que obtendremos mayor provecho.

3. Breves antecedentes teóricos

No podemos dudar que Internet ha traído consigo una verdadera explosión de la información. La difusión de la información, pieza clave dentro de la cadena documental, ha recobrado su verdadero sentido y potencial. Instituciones, asociaciones, empresas y demás, se han apresurado por reflejar sus estructuras y servicios dentro de esta gran red, sobre todo de la mano de su aplicación estandarte, el World Wide Web, causante en gran medida, junto al correo electrónico de la total consolidación de Internet en nuestra sociedad.

Desde luego, las Universidades como instituciones de formación de futuros profesionales no iban a ser menos en esta carrera informativa y prácticamente fueron las primeras en aparecer en el web. Gracias a todo esto, las bibliotecas se han visto favorecidas puesto que de esta forma pueden potenciar su labor informativa de manera indirecta, ya que en sus webs podemos encontrar gran cantidad de datos sobre ellas, desde cómo está estructurada hasta incluso conexión con sus catálogos para realizar consultas en línea.

A todo ello también ha contribuido el hipertexto, sistema basado en la no linealidad del texto, al cual podemos acceder gracias a los enlaces establecidos en los nexos de unión entre bloques textuales. Tenemos un nodo origen, el cual lleva incorporado un nexo de unión con un nodo destino. Ese nexo es el enlace, que se encarga de conectarlos mediante la simple selección del mismo. El hipertexto podríamos decir, es el soporte sobre el que descansa el World Wide Web, y el que le otorga su tremenda potencia, flexibilidad y dinamismo.

4. Características principales de los webs

Todos los webs ofrecen por norma general y en primer lugar, la opción de **Información**, que adopta diferentes denominaciones puesto que cada biblioteca tiene un criterio y una opinión para denominarlos, (Información General, Información de la Biblioteca...), pero cuyos contenidos en mayor o menor medida, se asemejan entre ellos. Es decir, se obtienen los datos que cabría esperar de esta opción, aunque claro está, existen ciertas diferencias entre ellas, que se comentarán en otro apartado.

Podemos encontrar datos del tipo de definiciones de la Biblioteca Universitaria, con sus características principales y objetivos; la estructura organizativa de la Biblioteca, haciendo mención de sus Bibliotecas pertenecientes (Bibliotecas de Facultad y Escuela Universitaria); directorios del personal miembro junto a su e-mail de contacto; tipologías de usuarios; horarios; información sobre los fondos (materiales y número). Esto es, a grandes rasgos, la información que podemos encontrar dentro de ese punto en común entre los webs, que es el de "Información General".

La Biblioteca es una unidad dentro de la Universidad, dedicada a prestar unos determinados servicios a la comunidad universitaria. Estos servicios constituyen otra área en común entre las páginas de las Bibliotecas Universitarias andaluzas. Al igual que en el punto anterior, existen semejanzas y diferencias dentro de los servicios que ofrecen, ya que está en función de la propia Biblioteca; sus características, objetivos y posibilidades. Por tanto, existirán diferentes criterios a la hora de decidir qué servicios irán o no incluidos en este apartado, cómo se detallarán o cómo estará estructurada su información. Aunque todos los que ofrecen se encuentran reflejados en cada web, lo que significa, que podemos obtener en formato electrónico, información acerca de las prestaciones de las Bibliotecas Universitarias.

Hay una serie de servicios básicos en los que coinciden la mayoría de ellas, y que son los siguientes: préstamo, préstamo interbibliotecario, lectura en sala, reprografía, cursos, etc.

Por otro lado, decir que un catálogo es fiel reflejo del funcionamiento de su Biblioteca, ya que nos permitirá el rápido y eficaz acceso a los fondos, además de poder conocer éstos con un mayor detalle para así hacer más efectiva la búsqueda de aquéllos que se ajusten a nuestras necesidades de información. Por tanto, podríamos afirmar que resulta prácticamente imprescindible el disponer del catálogo en formato electrónico o automatizado, para de esta forma, potenciar las prestaciones que ya de por sí tiene. Todas las Bibliotecas Universitarias disponen de su catálogo en versión automatizada, mediante la aplicación Telnet, o mediante Web. Pero a excepción de las Bibliotecas de Granada y Jaén, que sí disponen de ambos formatos, el resto sólo ofrece uno de ellos, siendo el catálogo por Telnet el más consolidado; disponible en todas las Bibliotecas Universitarias, con la única salvedad de Cádiz.

Desde algunos de los webs se permite el acceso a Bases de Datos de interés, relacionadas con las áreas temáticas contenidas en las Bibliotecas. Podemos conectar directamente con la Base de Datos en cuestión (casos muy reducidos) o como ocurre en la mayoría de páginas, dirigirnos desde el enlace, hacia el servidor web vinculado con la Base de Datos, en el que podemos obtener información relevante acerca de ella.

La Biblioteca Universitaria de Almería, tiene disponibles las opciones de Bases de Datos de Donaciones y Bases de Datos de Revistas, pero en ambos casos, sus páginas se encuentran en construcción, y no es posible el acceso a ellas.

En la Biblioteca Universitaria de Córdoba, tenemos enlaces a webs de bases de datos como ERIC o NTIS, y a su base de datos en Telnet como Medline, Francis, etc., además de conexión con las Bases de Datos del CICA.

En la Biblioteca Universitaria de Huelva, encontramos información acerca de sus Bases de Datos, además de datos de interés y utilidad, puesto que nos indica que éstas se encuentran disponibles en CD-ROM y dónde podemos dirigirnos para conseguir los ficheros necesarios para conectarnos a ellas por Telnet. Existe una lista

de bases de datos ajenas a la red de esta Universidad, pero solo tiene enlace activo Medline. En el resto al menos, debería de existir un enlace a su web, como por ejemplo con las Bases de Datos CICA o la del CSIC.

La Biblioteca Universitaria de Granada solo dispone en sus páginas de listados con las Bases de Datos en CD-ROM de la red universitaria; del CICA y de las que podemos encontrar en la propia Biblioteca. No se aprecian enlaces dirigidos a bases de datos externas de interés.

Este mismo caso se repite en la Biblioteca de Jaén, con las mismas características; hay mención de las que se encuentran disponibles, pero no hay acceso a ellas o a otras relevantes.

En cuanto a las Bibliotecas de Cádiz y de Málaga, comentar que no se ha encontrado información acerca de bases de datos. Solamente en la de Málaga, dentro del apartado de "Accesos Externos", pudo localizarse un enlace a la Base de Datos Tesco y a la ReID.

Encontramos también en la mayoría de los webs, y para ser más específicos en cinco de ellos, la opción de poder acceder a diversos "Recursos externos", la cual es prácticamente imprescindible en cualquier servidor que se precie de ser de interés y de ofrecer servicios de calidad, puesto que si en el que nos encontramos no obtenemos aquella información que necesitamos a través de sus páginas, nos permite la posibilidad de contactar con determinados servidores de información en relación con nuestro campo temático e incluso con otros multidisciplinarios para continuar la búsqueda en pos de los datos que pretendemos localizar.

Esta es una de las grandes ventajas del hipertexto; su capacidad de enlazar textos (en este caso páginas remotas) para ir navegando por la información de una forma no lineal, como así se refleja en sus postulados teóricos, y que por otro lado supone su gran ventaja frente a los sistemas lineales de información.

Existen una gran cantidad de enlaces, como decíamos anteriormente, capaces de dirigirnos a una serie de recursos que sin duda pueden ser de una utilidad innegable, y que abarcan tipologías como: catálogos de bibliotecas españolas y del resto del mundo, universidades, asociaciones profesionales, instituciones, centros de investigación e incluso bases de datos de interés. Todo ello por supuesto en relación con nuestra área de conocimiento.

Destaca por encima del resto, la biblioteca universitaria de Granada, ya que desde su página tenemos prácticamente acceso a cualquier recurso de información relacionado con nuestro campo, tanto en nuestro país como en el resto del mundo, incluyendo entre los mismos: numerosas bases de datos del CICA (aunque más bien estarían incluidas en el apartado de acceso a bases de datos); enlaces a los diferentes centros constituyentes de la biblioteca universitaria de Granada; la página de SERBYDOR (antes CODIBUCE) con los a su vez amplios recursos incluidos en la misma; buscadores; catálogos de otras bibliotecas; y recursos por áreas temáticas.

En fin, como puede apreciarse, el elenco es verdaderamente considerable, por lo que como decimos, destaca entre el resto de competidores.

5. Servicios en línea a los usuarios

En este punto, como su propio nombre indica, se pretenden detallar los servicios en línea que cada biblioteca universitaria es capaz de ofrecer a los usuarios, y más específicamente a aquéllos que se encuentren conectados a su web, puesto que verdaderamente serán dichos servicios los que podrán ser definidos como tales. De poco nos sirve visualizar solamente información, datos, de un servicio de la biblioteca si no podemos disfrutar personalmente de sus posibilidades. Por otro lado, esto nos pondrá en conocimiento del nivel de automatización de sus servicios, ya que son realmente éstos los que nos interesan. Nos interesa y mucho, acceder a la información y a la prestación, por supuesto.

5.1. Biblioteca de la Universidad de Almería

En el web de esta biblioteca encontramos una serie no muy amplia ciertamente, de servicios, pero que aun así poseen cierto interés. Pasemos a detallar dónde se localizan y qué ofrecen.

Dentro del apartado "Servicios" está la opción "Centro de Documentación Bibliográfica", que nos permite el acceso tanto por Web, como por Telnet a las bases de datos del CICA. Hay que especificar que mediante el Web, accedemos al servidor de las mismas, pero únicamente podremos realizar búsquedas si lo hacemos desde una institución que esté suscrita. Son las siguientes: Patrología latina (texto completo); Periodicals Contents Index (PCI); bases de datos Dialog (compendex); bases de datos ERL (ERIC, MathSci, MLA, NTIS y MedLine).

Por otra parte, también tenemos disponibles enlaces con otra serie de bases de datos de diverso contenido, esta vez por Web, como por ejemplo: Teseo, ISBN, Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico, Econdoc (artículos de revistas de Ciencias Sociales de la Facultad de Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid); CPSdoc (de igual contenido que la anterior, pero de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología); Infdoc (lo mismo, pero de la Facultad de Ciencias de la Información), etc.

5.2. Biblioteca de la Universidad de Cádiz

Aquí podemos disponer de unos servicios más amplios que en el caso anterior. Para comenzar, decir que dentro del punto "Biblioteca Central", se encuentra el "Servicios de Búsquedas de Referencias", cuya utilidad es como su propio nombre indica. Básicamente introducimos nuestros datos y los de aquellas referencias que nos interesan para posteriormente recibir información sobre ellas en un breve plazo. Tenemos la posibilidad de elegir entre la búsqueda de referencias

con cargo a la Universidad de Cádiz o bien a nuestro cargo. La diferencia entre ambas consiste en que en el primer caso especificaremos además de nuestros datos, el departamento al que pertenecemos así como el centro, y que en el segundo se nos buscarán las referencias o en línea o en CDROM, como deseemos.

Otra opción, también dentro de "Biblioteca Central" la constituye el "Servicio de Acceso al Documento", con las mismas características básicas que el anterior, puesto que podemos realizar nuestra petición con cargo a la Universidad o al nuestro propio. Además deberemos introducir, claro está, los datos del documento que deseamos obtener: autor, título, revista, volumen, número, año, páginas en que se encuentra, etc. Incluso si el documento no se encuentra en España, la búsqueda se llevará a cabo en el extranjero. Es sin duda una opción a tener en cuenta y muy interesante. Una vez cumplimentado el formulario, se envía en línea, y en un plazo de 15 a 20 días recibiremos el documento.

Existe otro apartado, "Sistema Bibliotecario de la Universidad de Cádiz" que incluye otro servicio accesible en línea. Se trata de los boletines de nuevas adquisiciones de las diversas bibliotecas de la Universidad. Aparece una tabla en la que encontramos estos centros, y seleccionando uno cualquiera dispondremos de un listado con los datos de las mismas.

Desde el menú principal de la página web, es posible acceder al catálogo en línea de la biblioteca con "Catálogo de la Biblioteca", pero solamente se ofrece en versión Telnet, estando bajo el sistema Libertas.

5.3. Biblioteca de la Universidad de Córdoba

Tenemos un enlace directo con el catálogo de la biblioteca, que como en el caso anterior, se encuentra en Telnet y bajo el sistema Dobis/Libis. Asimismo existe una guía para su utilización, con lo que aprovecharemos de una forma más óptima sus posibilidades.

Además de poder optar a conectar con su propio catálogo, podremos mediante "Acceso a otros catálogos" enlazar con otros como: Ruedo (mediante Telnet); los de las bibliotecas universitarias andaluzas; bibliotecas nacionales del mundo (existe un listado con los países); y los de los centros nacionales de investigación (CSIC Andalucía, Madrid, y el CNRS).

Las bases de datos también están presentes dentro de las opciones de conexión en línea. De esta forma podemos acceder mediante el Web a las bases de datos del CICA en CDROM. Son las siguientes: NTIS (tecnología); MathSci (matemáticas); MLA (lengua, literatura y lingüística); y ERIC (educación). Se observó la disponibilidad de conexión por Telnet y Java pero no se encontraban operativas, por lo que no se pudieron evaluar. Hay tres bases de datos en línea gratuitas a las que podemos acceder, que son: Teseo, MedLine y ERIC, mientras que para las de pago, tendremos que desplazarnos a la propia Biblioteca Central.

Otro servicio de interés, lo supone el hecho de que podemos suscribirnos a seminarios sobre consultas a bases de datos en CDROM en diversas áreas. De esta forma, podremos conocer más detallada y específicamente todas sus posibilidades, con lo que saldremos gratamente beneficiados, ya que nos capacitará para realizar búsquedas más efectivas. Solamente hemos de rellenar un formulario en el que especificamos a qué seminario deseamos inscribirnos.

5.4. Biblioteca de la Universidad de Granada

Sin duda, destaca ante el resto, por la gran cantidad de servicios y recursos que podemos obtener de ella. De la misma forma que en los casos anteriores, nos aparece la opción de "Acceso al catálogo de la biblioteca", y esta vez por partida doble: Telnet y Web, lo que supone un servicio de valor añadido, ya que podemos elegir el formato que mejor se adapte a nuestros gustos. Dobis/Libis es el sistema en el que se basa dicho catálogo.

Bases de datos hay, y en cantidad. Existen enlaces a las bases de datos del CICA, que en este caso son ocho: ERIC, MLA, NTIS, MathSci, Inspec, Historical Abstracts, MedLine y Francis. Para las bases NTIS y MedLine se ofrece asimismo información acerca de los comandos y del modo de utilización, cómo llevar a cabo las búsquedas, las reglas para las mismas, etc. En fin, que en este aspecto, contamos con recursos abundantes en cantidad y calidad.

Podemos también acceder a los webs de los diferentes centros constituyentes de la Biblioteca Universitaria de Granada, gracias a los enlaces disponibles hacia los mismos, como a la Facultad de Farmacia, Medicina, Hemeroteca de Medicina, etc., hasta un total de ocho enlaces. Estos webs poseen al mismo tiempo sus propios recursos a de los que podremos disfrutar: CSIC de diversas ciudades, Biblioteca nacional, Fundesco, catálogo de revistas de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia, Musco de la Farmacia, etc. Una gran cantidad de recursos cuya temática dependerá del centro al que nos conectemos.

En cuanto a los "Enlaces externos" a otros recursos Internet, destacan los localizadores seleccionados por SERBYDOR, los seleccionados también por Jabato (Universidad de Zaragoza), los españoles con motor de búsqueda propio, Yahoo, Lycos, Altavista, Olé, Dónde (Universidad Jaime I), Ozú, etc. Asimismo, los catálogos de otras bibliotecas: Biblioteca de Andalucía, Biblioteca Nacional, Bibliotecas Universitarias españolas y del mundo, Bibliotecas Públicas del Estado, etc. Y por último, los recursos por áreas temáticas, como los webs de ingeniería, de ingeniería civil, arquitectura, Tesco, Centro de Documentación Europea (Universidad de Valencia)... por citar unos cuantos.

5.5. Biblioteca de la Universidad de Huelva

Al igual que en las últimas bibliotecas, desde ésta también podremos conectarnos a su catálogo en línea, aunque solamente en versión Telnet, ya que no

dispone de catálogo en formato Web. Como ventaja, decir que incorpora información acerca de su manejo. El sistema utilizado para el catálogo en línea es Sabini.

También vía Telnet podremos acceder a las bases de datos en CDROM de la red universitaria, pero desgraciadamente el acceso se encuentra restringido a nodos de la propia Universidad, por lo que no puede ser verdaderamente considerado como un servicio en línea para usuarios remotos. Pero tenemos a nuestro favor que nos ofrece la posibilidad de conseguir los ficheros necesarios para lograr la conexión, detallando las direcciones FTP a las que dirigirnos.

Para concluir, decir que hay un servicio de interés como lo es el "Servicio de Alerta", mediante el cual, podremos obtener un listado con las últimas revistas recibidas por la biblioteca, pero la consulta de las mismas es en el propio centro. Además, desde el menú principal podremos conectarnos a unos cuantos recursos de información como a la Biblioteca Nacional, Bibliotecas Públicas del Estado, Bibliotecas del CSIC, Banco de España (¿?) y a las universidades españolas.

5.6. Biblioteca de la Universidad de Jaén

Esta biblioteca es posiblemente la que menor cantidad de servicios ofrece en línea al usuario, lo que no significa que su página web esté a la cola. Al contrario, posee una distribución de la información muy adecuada y conseguida, además de una estructura correcta.

Únicamente es posible acceder a su catálogo vía Web, el cual se encuentra bajo el sistema Absys, y que desde luego es bastante completo en cuanto a opciones y posibilidades de recuperación. Es junto a la biblioteca de la Universidad de Granada, los únicos webs que ofrecen la posibilidad de consultar su catálogo directamente mediante esta aplicación.

Decir además, que en estas páginas, se informa de que tienen en marcha una serie de proyectos de considerable importancia, como el tener en el OPAC el catálogo de publicaciones periódicas de la Universidad de Jaén; consultar en el OPAC de índices y las referencias de los artículos de las revistas; y guías de acceso a bases de datos.

5.7. Biblioteca de la Universidad de Málaga

Tenemos, dentro del menú principal el "Acceso al catálogo", mediante la aplicación Telnet, y con el sistema Libertas. Se proporciona información acerca de cómo buscar por los diferentes campos constituyentes, para de esta forma sacar mayor partido de las búsquedas llevadas a término (autor, título, signatura, ISBN..).

En "Noticias e información bibliotecaria", vemos la opción de "Boletín de nuevas adquisiciones", con la que, en primer lugar seleccionamos el centro del que deseamos obtener dicho boletín (Ciencias, Económicas, Derecho, Biblioteca

General, Medicina, etc.) para posteriormente conseguir un fichero en formato Word cuyo contenido es precisamente un listado con las nuevas adquisiciones bibliográficas del centro elegido.

En "Accesos externos", otra opción disponible, aparecen enlaces a páginas diversas, cuyo contenido sin duda será de interés para el usuario que navegue por estos parajes, aunque sí afirmar que son bien variados: Biblioteca Pública de Cambridge, IFLA, Teseo, bibliotecas españolas, Biblioteca Nacional, CODIBUCE (ahora SERBYDOR), Boletines Oficiales como BOJA, BOE, Interbook, librerías y editoriales, el servidor Jabato, etc.

5.8. Biblioteca de la Universidad de Sevilla

En el menú se encuentra el apartado "Servicios", y dentro del mismo: "Acceso a la colección", desde donde accedemos al catálogo automatizado de la biblioteca por Telnet, además de poder conseguir información acerca del sistema Dobis/Libis del catálogo.

Encontramos información acerca de las bases de datos que ofrece la biblioteca, pero como en casos anteriores, tan solo se trata de una lista con sus nombres, sin ni siquiera un enlace hacia el servidor de la empresa de la base de datos. Esto, tanto para el caso de las que se encuentran en CDROM como en las de en línea.

Por contra, en lo que se refiere a la "Conexión con otras bibliotecas", no es así y vemos que hay una serie de enlaces a: bibliotecas universitarias, del CSIC, bibliotecas nacionales europeas, Bibliotecas Públicas del Estado, catálogos de bibliotecas inglesas y americanas o páginas web de bibliotecas, por citar unos cuantos.

Un punto a destacar, consiste en que en este web hemos encontrado enlaces a "Recursos en Biblioteconomía y Documentación", es decir, recursos específicos de este campo, aunque el contenido de los mismos no varía demasiado respecto a los recursos disponibles en webs anteriores. Se ofrecen datos sobre todo lo relacionado con esta disciplina y hay conexiones con: catálogos de bibliotecas, librerías y editoriales, información sobre cómo citar en Internet, asociaciones, periódicos españoles y extranjeros, y otros recursos acerca de bibliotecas.

Biblioteca	Acceso A Bca.	Catálogos		Acceso a:		Valoración
		Web	Telnet	BB.DD	Recursos	
ALMERÍA	NO	NO	NO	SI	NO	*
CÁDIZ	SI	NO	SI	NO	NO	**
CÓRDOBA	SI	NO	SI	SI	SI	****
GRANADA	NO	SI	SI	SI	SI	****
HUELVA	SI	NO	SI	SI	SI	****
JAÉN	NO	SI	NO	NO	NO	*
MÁLAGA	NO	NO	SI	NO	SI	**
SEVILLA	NO	NO	SI	NO	SI	**

Tabla 1. Elementos automatizados de las bibliotecas.

6. Comparación de catálogos Telnet-Web

En este apartado, se intentan objetivizar las características de los catálogos bajo ambas entornos para tratar de efectuar una comparación entre ambos. De esta forma, se pretende aportar dicha información para desvelar las ventajas e inconvenientes de estos formatos, lo que facilitará la decisión sobre la viabilidad de ambos y cuál destaca sobre el otro.

6.1. Catálogos bajo Telnet

Los catálogos que encontramos bajo esta aplicación sin duda destacan por no poseer un entorno gráfico, vistoso, destacado, que nos llame la atención y nos incite a conectarnos. Por contra, poseen una gran potencia en cuanto a opciones de búsqueda y recuperación de información. Esto se refleja en las consultas que podemos realizar por diversos campos (autor, títulos, materias) o combinaciones de éstos, la utilización de control de autoridades para autores y materias, las consultas por firmas y CDU, las búsquedas combinadas con los operadores booleanos. Por

norma general, Telnet ofrece más información en pantalla, en lo que se refiere a ayuda en las búsquedas y a las opciones de recuperación de información.

Una vez que hemos ejecutado una búsqueda, podemos desplazarnos en la lista de resultados que se nos ofrecen tanto hacia delante como retrocediendo. Ahora seleccionamos el registro deseado y visualizamos la ficha completa en pantalla con todos los datos que la constituyen. Junto a estos datos vemos los referentes a su localización (centro en que se encuentra), signatura, si se encuentra prestado o en la estantería, y los datos de su devolución si está en préstamo. A partir de aquí tenemos una serie de opciones, en relación con el/los registro/s: hacer una reserva del documento, realizar una nueva búsqueda, volver al listado de registros inicial, seleccionar la búsqueda para otras opciones (imprimir, borrarla, combinarla) o disponer de un formato detallado o abreviado de la información.

Al combinar términos de búsqueda o los resultados de la misma, es posible la utilización de los operadores booleanos, delimitar por fechas, por tipo de documento (monografía, publicaciones seriadas...) o por bibliotecas (todas, en la que nos encontramos...).

Las opciones de búsquedas combinadas son también muy potentes, pudiendo combinar documentos por autor, palabras en el título, materias, determinadas palabras en título, abstract o materia. Incluso es posible combinar entre sí estas opciones, con la intersección (Y-AND); pero la última solamente se combina con las anteriores con el operador de unión (O-OR).

El manejo de un catálogo en Telnet es bastante más complicado que en formato o en aplicación Web. Nos estamos basando en comandos o combinaciones de teclas, lo que provoca que tengamos una visión del mismo mucho más sobria. Resulta menos atractivo al no ser un entorno gráfico como el Web. Esta siempre será una desventaja respecto a él, a no ser que el futuro nos diga lo contrario. Muchas veces dependemos de las teclas de función para movernos por el entorno, y pueden existir errores o mejor dicho "parones" debido a una mala elección en la emulación del terminal, lo que supondrá a buen seguro que nos quedemos atascados al no responder las teclas de función.

Hay sistemas, como Libertas, en el que tenemos la opción de ver el registro deseado también en el formato MARC, para ver el proceso de su catalogación. En Dobis/Libis (por lo menos en el catálogo de Córdoba), podemos enviar un mensaje al bibliotecario. Y en Sabini, disponemos de información de la biblioteca y de cómo utilizar el sistema.

6.2. Catálogos bajo Web

El Web es un entorno mucho más atractivo y atrayente que Telnet puesto que es más gráfico (bueno, es gráfico y Telnet no), pudiendo incorporar elementos hipertexto, como sonidos, gráficos y elementos hipertexto, es decir, enlaces entre

bloques textuales, nexos entre nodos origen y nodos destino. En cuanto a su aspecto podríamos decir que se trata de un interfaz mucho más amigable y transparente que Telnet. En este punto le ha ganado la partida claramente, ya que por el momento, no cabe la posibilidad de incorporar gráficos en Telnet.

A la hora de realizar una búsqueda, prácticamente podríamos decir que disponemos de las mismas opciones que en Telnet. Esto incluye búsquedas por autor, título, palabras en ambos campos, materia, ISBN/ISSN (en la mayoría de los casos). También ofrece la posibilidad al mismo tiempo o alternativamente de realizar la opción de recuperación de información, mediante un formulario de entrada de datos, en el que están dispuestos todos los campos de la ficha catalográfica; desde autor, hasta incluso la CDU. Esta segunda opción es mucho más interesante de cara a la recuperación, puesto que posibilita combinar los campos que nos interesen. Solo tenemos que introducir los términos en aquéllos por los que deseamos buscar y el sistema se encargará del resto.

Además, un servicio de valor añadido es su capacidad de seleccionar el catálogo en el que queremos buscar: o bien todo el catálogo completo o solamente en el de una Facultad o Escuela Universitaria determinada.

Una opción que posee y que por contra no tiene Telnet, que anteriormente se ha comentado, es la consistente en que desde esta página podemos contactar con la biblioteca mediante correo electrónico para cualquier tipo de sugerencia o duda. Aunque desgraciadamente, de poco nos sirve si nuestra búsqueda es de carácter urgente, ya que al no ser una aplicación en tiempo real, no podremos recibir la información solicitada al bibliotecario si tuviésemos alguna duda. Quizás se impone la implementación del chat para comunicarnos en línea con él. Sería algo muy interesante y a tener en cuenta en un futuro esperamos que no muy lejano.

Realizamos una búsqueda en este catálogo, introduciendo por ejemplo el término "Hipertexto" en el campo título, para comprobar cuáles son sus resultados, así como la información y las opciones de que dispondremos tras la misma. Pues precisamente tras la misma, aparecen en pantalla los campos de autor, título, datos de publicación, ISBN y materias, con sus correspondientes datos. Vemos que más abajo se encuentran los referentes al o los centros en los que podemos localizar los documentos buscados; signatura compuesta por las siglas del centro y de su CDU o dígitos identificativos; y el número de etiqueta.

A partir de este punto, de pocas opciones más disponemos. Solamente se visualiza la información de los documentos, pudiendo seleccionar uno para ver más detalladamente sus datos, pero a diferencia de Telnet no hay posibilidad de: seleccionar una búsqueda, combinarla con otras seleccionadas previamente, imprimir los resultados, movernos por el listado de registros, ya que sólo aparecen los que se ajustan a la búsqueda, no los parecidos.

Características a evaluar del catálogo		Telnet	Web
Interfaz	- Interfaz gráfico	-	X
	- Amigabilidad	-	X
Búsquedas	- Control de autoridades	X	X
	- Consulta por diversos campos	X	X
	- Combinar campos	X	X
	- Combinaciones dentro de un campo	X	-
Resultados	- Lista registros anteriores y posteriores	X	-
	- Selección de un registro más detallado	X	X
	- Consulta del estado del documento	X	X
	- Reserva de copias	X	-
	- Selecc. de búsqueda post. combinaciones	X	-
	- Impresión de registros	X	-
Información	- Contactar con el bibliotecario	X	X
	- Recibir más información de documentos	-	X
	- Sobre manejo y sus funciones	X	-
RESULTADOS		12	9

Tabla 2. Cuadro comparativo catálogos Telnet-Web.

Hay otros catálogos Telnet que permiten ampliar los campos de búsqueda a: congreso, editorial y años de publicación, utilizando en este último los operadores de comparación. Pero esto es en casos específicos, como en los que hay un sistema de autoridades para áreas como autor personal, materias y congreso (Universidad de Jaén), que resulta de gran utilidad para evitar errores o pérdidas de información en una búsqueda.

7. Conclusiones

Una vez realizado todo el proceso de observación y comparación, se han llegado a una serie de conclusiones que se detallan a continuación. Los webs son en su mayor parte, concebidos como webs informativos, dado el carácter de su contenido, eminentemente informativo, en detrimento de un carácter de prestación de servicios como sería lo verdaderamente deseable. Esta información se encuentra en su mayor parte deficientemente estructurada, puesto que en ocasiones los contenidos no se ajustan a su epígrafe global o incluso se han dado casos de destacada redundancia de los datos, apareciendo opciones repetidas.

No aprovecha en su totalidad todas las prestaciones que ofrece el hipertexto, la no linealidad de la información y la interrelación de conceptos mediante enlaces, puesto que suele no mencionar algún término en concreto que sería susceptible de enlazar con un texto, página, etc. y no lo hace, como por ejemplo el caso de que si nombra los Estatutos de la Universidad, que realice un enlace a la página de los mismos, por poner un caso.

Un hecho destacado y verdaderamente negativo es el que supone que en tan solo 3 webs se han encontrado un enlace desde la página principal de la universidad hacia la de la biblioteca, lo que da a conocer el interés que se tiene en difundir este servicio de innegable importancia para la comunidad universitaria. Para considerar automatizada la biblioteca habría que empezar por facilitar desde un primer momento su acceso.

Destacan por otro lado los webs, por incluir una gran cantidad de recursos externos a los que acceder para obtener una mayor información o para conseguir aquélla que no hemos podido localizar en las páginas en que nos encontramos. En este sentido resaltar también que disponemos de diversas bases de datos a las que acceder y que nos son de gran utilidad. Esta característica parece que los webs de las bibliotecas sí que la tienen asumida y podemos encontrarla, aunque eso sí, solamente en cuatro de ellos.

Sería necesario continuar en este sentido y ofrecer aquellos servicios básicos de los que hacemos uso cotidianamente y que pudiera ser, que aun siendo simples en su consideración fuesen realmente imprescindibles en nuestro quehacer cotidiano, como son el acceso al documento, la reserva de éstos, el préstamo interbibliotecario, información sobre cursos, seminarios organizados, formación de usuarios, etc.

En cuanto a la comparación de los catálogos que están bajo aplicaciones Telnet o Web, no hay mucho más que aportar a los datos ofrecidos en el cuadro comparativo, puesto que éste refleja claramente las diferencias y semejanzas entre ambos. Podríamos afirmar finalmente que Telnet le gana la partida a Web, pero los catálogos bajo Telnet siguen teniendo sobre ellos la cruz de la poca amigabilidad de su interfaz, característica que beneficia y casi le hace estar a la altura de su competidor, a los catálogos Web, pero éstos tienen como desventaja su bajo poder combinatorio en lo que respecta a las búsquedas. En fin, que lo ideal sería para una biblioteca, disponer de ambos formatos, pero si no es posible esto, afirmar que lo recomendable sería asentarse en el catálogo Telnet bajo un sistema establecido: Dobis/Libis, Absys, Libertas, Sabini para posteriormente, llevar a cabo su implementación en el Web.

Bibliografía

- (1) ANAGNOSTELIS,B; COOKEA y MCNAB,A. Thinking critically about information on the Web. *Vine*, (104) 1996, p.21-8.
- (2) CARRIGAN, J.L. Evaluating Internet resources. *Journal of Youth Services in Libraries*, 10 (4) Summer 97, p.423-5.
- (3) CONKLIN, J. Hypertext: an introduction and survey. *IEEE Computer*. 20, 1987. p. 17-41
- (4) CULLEN, C. Filtering information from the Internet: the Borges information filtering service project in Dublin City University. *Vine*, (104) 1996, p.45-50.
- (5) LAAMANEN, I y HEINO, A. Voiko internetin tietoihin luottaa? Kriteercita sivujen arviointiin.Can one trust information on the Internet? Criteria for evaluating web pages. *Signum*, 29 (8) 1996, p.177-9. il.refs.
- (6) SALARELLI, A. Ricerca e valutazione delle informazioni in World Wide Web. World Wide Web information research and evaluation. *Archivi and Computer*, (5) 1996, p.413-30. il.refs.
- (7) TILLMAN, H. Quality librarian Web sites. *Information Outlook*, 1 (3) Mar 97, p.25-6.
- (8) UNIVERSIDAD DE ALMERÍA. *Biblioteca de la Universidad de Almería* [en línea]. [Almería]: Universidad. <<http://www.ualm.es/Universidad/Biblioteca/index.html>> [Consulta: marzo 1998]
- (9) UNIVERSIDAD DE CÁDIZ. *Servicios de información electrónica UCA* [en línea]. [Cádiz]: Universidad. <<http://biblioteca.uca.es>> [Consulta: marzo 1998]
- (10) UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA. *Biblioteca* [en línea]. [Córdoba]: Universidad. <<http://www.uco.es/servicios/biblioteca/index.html>> [Consulta: marzo 1998]
- (11) UNIVERSIDAD DE GRANADA. *Biblioteca de la Universidad de Granada* [en línea]. [Granada]: Universidad. <<http://dalila.ugr.es/biblio/p1.htm>> [Consulta: marzo 1998]
- (12) UNIVERSIDAD DE HUELVA. *Biblioteca Unversitaria* [en línea]. [Huelva]: Universidad. <<http://www.uhu.es/biblioteca/biblio.html>> [Consulta: marzo 1998]
- (13) UNIVERSIDAD DE JAÉN. *Universidad de Jaén: biblioteca* [en línea]. [Jaén]: Universidad. <<http://www.jaen.es/serv/vicinv/biblio/index.html>> [Consulta: marzo 1998]

(14) UNIVERSIDAD DE MÁLAGA. *Biblioteca Universitaria* [en línea]. [Málaga]: Universidad. <<http://www.uma.es/Servicios/Biblioteca>> [Consulta: marzo 1998]

(15) UNIVERSIDAD DE SEVILLA. *Biblioteca Universitaria de Sevilla* [en línea]. [Sevilla]: Universidad. <<http://www.cpd.us.es/bib/>> [Consulta: marzo 1998]

(16) URGO, M. Deconstructing Web sites: an alternative technique for Web site evaluation and filtering. *Business Information Review*, 14 (2) Jun 97, p.85-7.

DISEÑO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN VIRTUAL DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE ANDALUCÍA

Nuria Américo Flores*

Directora

Centro de Documentación Virtual del Parque Tecnológico de Andalucía.

Parque Tecnológico de Andalucía.

Málaga

Tlf- 95 2229373

E-Mail bibliosis@activanet.es

0. Resumen

Presentación del Centro de Documentación Virtual del Parque Tecnológico de Andalucía como una experiencia vanguardista dentro del mundo de la empresa y la documentación en España. Análisis de las funciones del documentalista y su trabajo como asesor de información y gestor de documentos que recibe y genera la empresa.

Palabras clave: Parque Tecnológico de Andalucía / Parques Tecnológicos / Centros de Documentación Virtual / Documentación de empresas / Documentalistas / Gestión de documentos /

1. Introducción

Creo que ha sido oportuno plantear en estas Jornadas la reciente aparición de las bibliotecas y centros de documentación virtuales así como el acceso del ciudadano a la información electrónica, ya que Internet se ha convertido en el mundo occidental, en algo tan familiar que aunque no todos están conectados a la red una inmensa mayoría la conoce y en muchos casos la frecuenta. Cada día son más los usuarios y se espera en breve que no sea necesario tener un PC para poder navegar, simplemente desde la televisión cualquier persona pueda acceder a la red cómodamente. Lo que en un principio estaba destinado a usuarios avanzados va a estar al alcance de todos. Este avance vertiginoso tiene una enorme repercusión y nos afecta como ciudadanos y también como profesionales.

En los últimos 15 años, la información en España es cada vez más accesible. No solo porque, como decíamos antes, disponemos de una red universal de datos, si no porque las nuevas tecnologías y una mejor preparación de los documentalistas han cambiado considerablemente el panorama en nuestro país. Pero todavía hay muchas carencias, carencias que no se resuelven solamente con un

mayor número de bibliotecas y centros de documentación bien dotados, cosa que sería de gran ayuda, sino también con una presencia mas frecuente de documentalistas en el ámbito empresarial.

Actualmente, a pesar de los esfuerzos realizados, esta profesión sigue siendo una gran desconocida en el mundo laboral. Los profesionales, la gente de la calle, no sabe muy bien lo que es un documentalista, desconoce su formación, su trabajo y la utilidad de su actividad. Todos damos por hecho que vivimos en la era de la información, pero ¿quien organiza, cataloga, y hace accesible esa masa ingente de datos?. Nosotros lo sabemos, pero el ciudadano no.

Pienso que hay un enorme campo al margen de la Universidad, la Biblioteca Pública y el Centro de Documentación especializado, que queda por desarrollar. Y este desarrollo va en dos direcciones: una, la integración de especialistas en documentación en la empresa y otra, la formación del usuario que en estos momentos desconoce mayoritariamente las posibilidades que le ofrece en su trabajo y en su vida cotidiana, la presencia de documentalistas y de centros especializados donde acceder a la tan preciada información, hoy imprescindible en nuestra vida pública y privada. Debemos no solo integrar los nuevos recursos técnicos a nuestra profesión, sino también estar presentes fuera de los centros tradicionales.

Mi trayectoria profesional esta dedicada a la gestión de documentos y a coordinar, y organizar la información de dentro y fuera de la empresa. Un mundo que los profesionales de la información, ignoran con frecuencia, y que como veremos más adelante tiene muchas posibilidades. El siglo que viene, que esta a la vuelta de la esquina, valorara la figura del documentalista igual que actualmente ve la del médico, el administrativo o el abogado. En otros países ya es así y aquí debe serlo en un corto plazo.

Los trabajadores, tienen poco tiempo para documentarse y en muchas ocasiones se frustran porque no encuentran con facilidad aquello que buscan. Disponen de revistas, multimedia, bases de datos on line etc..., que más que ayudar, en muchas ocasiones les desborda. Ante este problema, común en todas las empresas españolas, fue por lo que pense, que el Parque Tecnológico de Andalucía, un recinto con empresas variadas, que comparten infraestructura, en particular una Red de Área Metropolitana, podría interesarles tener un documentalista para diseñar y gestionar una base de datos donde encontrar recursos que se hayan en la red, y crear un directorio con ellos, ya clasificados y cuyo acceso fuera por medio de un lenguaje natural que les permita obtener la información de manera rápida y eficaz.

Como veremos más adelante, no solo se cuenta con Internet como fuente de información, la idea es más ambiciosa y incorpora bases de datos propias y también una red de CD-ROM compartidos.

Para llevar a cabo este proyecto son necesarios conocimientos técnicos en el campo de la informática y las comunicaciones, así como trabajar en colaboración

estrecha con técnicos y empresas. Con los primeros (informáticos e ingenieros de telecomunicación) para la implantación y mantenimiento del sistema, con los segundos para conocer a fondo sus necesidades de demanda de información como usuarios del centro. La incorporación de un solo documentalista para todas las empresas, supone un enorme esfuerzo para adaptarse a sus requerimientos, ya que exige como profesional especializado proporcionar información permanentemente actualizada en relación con la actividad de cada empresa.

2. Servicios documentales a las empresas

Los servicios documentales que necesita un Parque Tecnológico se escapan del concepto tradicional de los "servicios de información" que, hasta ahora, se daban dentro de un espacio físico, delimitado por paredes. Un Parque tiene unas necesidades muy amplias para las que se adapta perfectamente un Centro de Documentación Virtual que es un nuevo espacio de información que, por ser virtual disfruta de la ausencia de barreras espaciales y es consultable desde cualquier lugar. Un Centro de Documentación "Electrónico" que representa una fuente de información, que existe sin estar en ningún lugar físico, que se gestiona por un sistema de autoservicio, que requiere de menor espacio y gastos que los tradicionales y, por otra parte, permite mucha mayor accesibilidad.

Su creación responde a una necesidad de cubrir la demanda de información especializada que requieren las empresas y sus trabajadores en el Parque Tecnológico de Andalucía. La idea no es otra que la de proporcionar acceso a un fondo documental a través de un interfaz Web en el que se dispone de un catálogo que combine referencias bibliográficas, textos completos en soporte papel o electrónico, y multimedia.

Los objetivos de este servicio de Documentación Virtual del Parque Tecnológico son, en grandes líneas, los siguientes:

- Ayudar a las empresas a acceder a información que les sea de utilidad en su crecimiento y desarrollo.
- Seleccionar para las empresas aquella información que puede ser de vital importancia
- Colaborar en el conocimiento que puedan tener las empresas sobre su entorno y otras empresas de sus mismas características.
- Organizar la transferencia de tecnología desde el exterior y entre las empresas del Parque.
- Dirigir e integrar todos los flujos de información.
- Colaborar con otros centros, que posean información de interés para las empresas del Parque como Universidades, Centros de investigación, otros Parques.....

Buscar a través de Internet temas, direcciones y foros interesantes para los profesionales que trabajan en las empresas.

Mejorar y desarrollar el conocimiento que desde el exterior se tiene del propio Parque.

Ofrecer servicios de información al exterior del Parque.

2.1. Creación de una base de datos

En primer lugar se incluye un directorio en la página Web del Parque para el Centro de Documentación Virtual, un menú de recursos de Internet dirigidos a los profesionales de los sectores que trabajen en el Parque, junto con sus correspondientes conexiones a bases de datos, a catálogos de bibliotecas españolas y extranjeras a publicaciones oficiales y a otros documentos accesibles en la Red y que se consideran de interés para todos ellos. La información está disponible para ser consultada vía Internet.

Ello proporciona:

Información técnica : Catálogo de productos, normas, patentes, novedades sobre temas industriales etc...

Bases de datos : Acceso a resúmenes, noticias,...

Acceso al documento original : Visualización de documentos en pantalla.

Recepción del documento original por correo electrónico.

Otros servicios para facilitar el trabajo:

Forums de discusión sobre temas específicos.

Acceso a obras de referencia electrónicas: diccionarios, tesauros, directorios.

Posibilidad de realizar consultas a profesionales especializados.

Información de programas universitarios.

Acceso a laboratorios, agencias científicas y técnicas y bibliotecas especializadas

El desarrollo de este punto se puede diferenciar en dos fases

2.2. Acceso a información gratuita en Internet

Parques tecnológicos

Administración pública

Bibliotecas y Centros de Documentación

Colegios profesionales, Cámaras de comercio

Prensa nacional y extranjera

Biomedicina y farmacología

Economía, empresa , negocios, financiación

Ingeniería

Internet direcciones útiles

Medio ambiente

BBS mas interesantes

Estos son las áreas principales, que se subdividen a su vez, en materias más específicas en las que estan las direcciones de Internet seleccionadas con enlaces hipertexto y que cuentan, a su vez, cada una de ellas con un pequeño resumen explicativo sobre su contenido. El acceso es como hemos visto por las distintas especialidades, pudiendo acotar por nombre, zona geográfica, palabra clave en castellano e inglés o por cualquier palabra que se encuentre en la base de datos que permite, además búsquedas combinadas con operadores booleanos.

2.3. Acceso a bases de datos en Internet que no son gratuitas

Ingenieering Village (Considerado el mejor producto en Ciencia y Tecnología en 1997).

European Business ASAP (texto integro de mas de 100 revistas de economía y empresa).

FirstSearch Service Databases (es el servicio de OCLC que pone al alcance del usuario final el acceso a bases de datos en línea, con fines de consulta y obtención del documento original).

3. Teleacceso a bases de datos en CD-ROM

Otro de los servicios de este Centro de Documentación, es el acceso remoto desde las distintas empresas del parque a una red con CD-ROMS compartidos, lo que permite el acceso simultáneo a uno o varios discos desde distintos puntos. El Centro dispone de una torre con CD-ROMS que contiene información especializada sobre los temas más consultados por los profesionales que trabajan en el Parque. Se consulta a las empresas que documentación poseen en CD, cual les gustaría tener y que uso hacen de ella. Se seleccionan aquellas bases de datos de mayor demanda y se instala en la red del Parque.

4. Edición electrónica de novedades

Se edita periódicamente desde el Centro de Documentación un boletín electrónico sobre novedades bibliográficas, servicios, congresos y actividades, resúmenes, etc... facilitando a los usuarios la información más actual y concisa, con numeración, periodicidad y secciones. Esta revista electrónica tiene dos objetivos:

Difundir actividades, publicaciones y noticias de interés sobre las empresas que trabajan en el Parque Tecnológico de Andalucía.

Informar a las empresas del Parque de forma periódica sobre temas que puedan ser de utilidad e interés para ellas.

5. Servicios

Cuando se trate de búsquedas complicadas para los usuarios, se pone a su disposición un servicio para realizar peticiones por correo electrónico al Centro de Documentación rellenando un formulario con los datos de la empresa, la persona que lo solicita y la búsqueda.

6. Fondos “no virtuales”

El centro de documentación inevitablemente acabará ofreciendo un espacio "real" para el estudio y la consulta. Siempre que trabajamos en el área de la documentación vamos acumulando información “no virtual” : libros, revistas especializadas, multimedias, textos, fotografías..... Estos fondos deben ser catalogados y puestos a disposición del público. También el Centro va a adquirir bibliografía de interés para las empresas y está suscrito a las revistas especializadas que más demanda tienen. Los fondos versaran sobre las siguientes materias:

Administración de empresas

Recursos humanos

Economía

Telecomunicaciones

Informática

Obras de referencia (diccionarios, directorios, índices, anuarios....)

Publicaciones de las empresas del Parque

Documentación interna del Parque

Estos fondos estarán gestionados también por la base de datos documental (BDD) propia del Centro de Documentación

7. Financiación

La financiación en estos casos es un tema complicado, ya vimos al principio que la incorporación de documentalistas como profesionales especializados dentro de la empresa todavía no es habitual. Como proyecto vanguardista, ha sido posible incluirlo dentro de las subvenciones que concede la Unión Europea con los conocidos Fondos Feder. La Junta de Andalucía es la intermediaria y ha dado luz verde al proyecto (desde su presentación a finales de 1996) en noviembre de 1997. El Centro está previsto que pueda ser consultado de forma gratuita a finales de 1998.

8. Formación

El centro de Documentación ofrece a todas las empresas cursos de formación para ayudarles a optimizar la gestión de su documentación y a canalizar la que le llega de fuera.

Estos cursos se orientan hacia :

Búsquedas en Internet sobre aquellos temas en los que están especializados.

Uso y explotación de las bases de datos de las que disponga el Centro, tanto a través de Internet como en CD-ROMS especializados.

Formar al personal de las empresas encargado de organizar la documentación para mejorar sus archivos y llevar un mejor control de los flujos de información.

9. Conclusiones

Confío en que dentro de poco tiempo proyectos como este serán habituales. Nuestra profesión está ahora mismo destinada a transformarse en muchos aspectos, uno de ellos es el de la especialización. Si bien se percibe una evolución paulatina y una constante renovación generacional, en los próximos años, pienso que la sociedad nos va a demandar un cambio más drástico. Por una parte es necesaria una constante formación, y por otra nos tenemos que integrar en el tejido empresarial incorporándonos en las distintas áreas de la vida laboral.

El caos informativo, la creciente competitividad entre las empresas, las nuevas tecnologías en materia de informática y telecomunicaciones, nos empujan cada día a tener un papel decisivo como asesores documentales, priorizándose la atención al usuario, que nos demanda resolver sus necesidades con fuentes de información alternativas en combinación con las tradicionales.

En una sociedad cada día más igualitaria, la difusión de la información se convierte en una necesidad de primer orden y nuestra actitud y nuestro trabajo, exige unas pautas de actuación más dinámicas frente a los retos que nos esperan.

Creo que muchos profesionales seguirán, evidentemente, en los centros habituales, que deben ser apoyados y reforzados, pero otros se han de integrar en el mundo empresarial, usando la tecnología digital y canalizando y estructurando la información que existe en las redes. La repercusión en nuestro trabajo de las tecnologías avanzadas es imparable y en pocos años encontraremos en todas las bibliotecas, en los centros de documentación y

en los archivos un rincón virtual, y todos seremos un poco "ciberbibliotecarios", espero.

Bibliografía

Cornella, A. Los recursos de información. Ventaja competitiva de las empresas. Madrid: McGraw-Hill, 1994

Documat'96. V Jornadas Españolas de Documentación Automatizada: Sistemas de Información (2 vols), 1996.

López Yepes, Alfonso. Documentación informativa: sistemas redes y aplicaciones. Madrid: Editorial Síntesis, 1997.

Maciá, Mateo. Documentación de la Unión Económica Europea. Madrid: Editorial Síntesis, 1996.

Pastor Sánchez, J.A. Limitaciones del WWW en el ámbito de la información documental. *Información World*, v.6, nº 4, abril 1997, pp.11-13.

Sánchez Montero, J.A. Hacia una optimización de los recursos Internet en la empresa. *Revista Española de Documentación Científica*, 20, 1, 1997, pp.52-60.

Wang, Charles. *Tecnovisión. Guía de supervivencia para que los ejecutivos comprendan y manejen la tecnología de la información*. 1996.

INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA EN BIBLIOTECAS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

Antoniles Moreno, Maribel

***Higueras Callejón, Camila**

Biblioteca. Escuela Andaluza de Salud Pública.

Campus Universitario de Cartuja, Apdo. 2070 18080 Granada.

e-mail camila@easp.es

Bullejos de la Higuera, Maria Trinidad

Palermo Pinillos, Josefina

Biblioteca. Hospital de Traumatología.

Carretera de Jaen, s/n 18013 Granada.

e-mail bibhrt@colon.net

0. Resumen

La continúa evolución de las nuevas tecnologías de la información, hacen necesaria la utilización de programas abiertos de gestión bibliotecaria para compartir recursos, eliminando las barreras existentes en los sistemas propietarios y permitir el acceso a la información a través de Internet. La Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, está llevando a cabo un programa de automatización de bibliotecas mediante la adquisición de una licencia corporativa del sistema integrado de gestión bibliotecaria Absys. A esta licencia se pueden acoger aquellas bibliotecas que estando interesadas, acuerden su colaboración con el Sistema Bibliotecario de Andalucía. Se estudian los programas de gestión bibliotecaria utilizados en las bibliotecas de hospitales del Servicio Andaluz de Salud, así como la infraestructura informática para determinar si cumplen los requisitos necesarios para la utilización del sistema anteriormente mencionado. Se realiza una encuesta mediante cuestionario autoadministrado, que es enviado al responsable de cada biblioteca con seguimiento telefónico. El estudio refleja la desigualdad de componentes tecnológicos entre los distintos centros estudiados, lo que ocasiona un desequilibrio en las diferentes bibliotecas. La adquisición de los equipos requeridos para la correcta utilización del programa, necesitaría una mínima inversión económica, de este forma se podrían compartir los recursos como es deseo unánime de todos los centros.

Palabras Clave: Bibliotecas de hospitales / Informatización / Cooperación bibliotecaria /

1. Introducción

Es bien cierto que por las propias características de sus usuarios, las bibliotecas biomédicas han sido tradicionalmente las más avanzadas a la hora de crear instrumentos de cooperación, pero no es menos cierto que debemos avanzar, pues tenemos unas posibilidades reales como es una red de telecomunicación gratuita, nos estamos refiriendo a Internet. Hasta el momento las bibliotecas biomédicas en Andalucía estamos cooperando, lo hacemos en unos niveles que hay que superar, pues las nuevas tecnologías nos lo permiten y tenemos que dar satisfacción y anticiparnos a las demandas de información de nuestros usuarios. Los resultados de la encuesta son primordiales para conocer la realidad y saber dónde estamos y hacia dónde partimos.

De modo similar a lo que sucede con bibliotecas que utilizan programas (Dobis-Libis, VTLS) que han creado redes de cooperación con la intención de conectar sus Opacs, se puede llevar a cabo entre las bibliotecas hospitalarias del Sistema Andaluz de Salud, abarcando además otras funciones. La idea de programas amigables surgió cuando se pensó en la posibilidad de que los usuarios de estos sistemas no fuesen sólo los bibliotecarios. Las nuevas tecnologías como el diseño de páginas Web hacen aún más real esta premisa. El uso de un sistema bibliotecario transparente, accesible por Internet, es una idea muy apetecible que puede llegar a ser realidad disponiendo de un software y de un hardware apropiado. La adquisición de un programa presenta menos inconvenientes que el desarrollo de uno propio, sin embargo la elección debe hacerse en función del equipo del que se disponga.

2. Objetivos

Conocer el equipamiento informático de las bibliotecas de hospitales del SAS, de cara a establecer la posibilidad de integrar dichas bibliotecas en una red que utilice el mismo sistema.

3. Material y métodos

Se ha llevado a cabo un estudio descriptivo, utilizando un cuestionario autoadministrado con seguimiento telefónico, cuya población objeto de estudio han sido los hospitales del Servicio Andaluz de Salud.

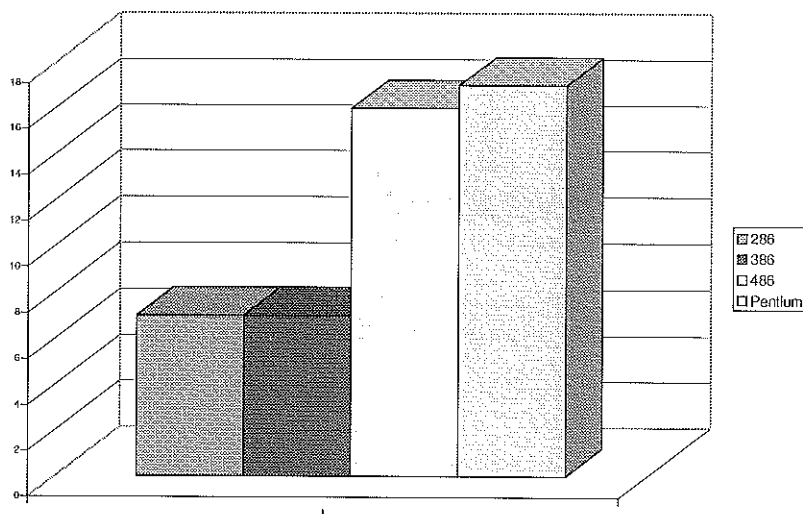
4. Resultados

4.1. Componentes tecnológicos

Al analizar los datos correspondientes a este apartado, observamos la existencia de distintos niveles en los equipos informáticos de todas las bibliotecas.

Existe una gran incidencia de las nuevas tecnologías, lo que significa una renovación de equipos antiguos o nuevas adquisiciones (Gráfico 1).

Gráfico 1: Tipos de ordenador



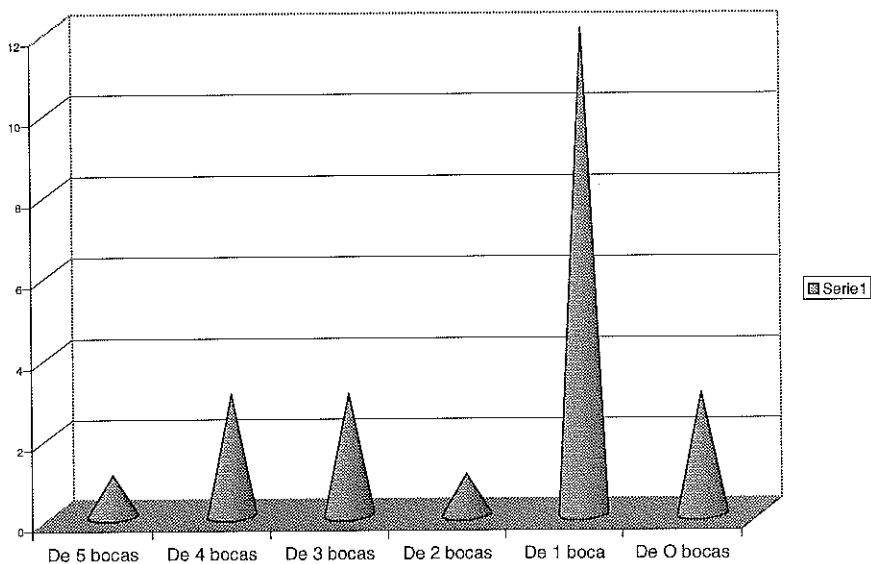
El abaratamiento de los diferentes sistemas de impresión, han repercutido en un elevado número de impresoras láser, un 52%, aunque precedidas de las impresoras de chorro de tinta que son las más utilizadas, un 69%. Las impresoras matriciales siguen estando en las bibliotecas, pero su uso es cada vez más escaso, utilizándose preferentemente para la edición fichas de catálogos manuales.

Sorprendentemente encontramos un número elevado de escáner como dispositivo óptico de lectura de imagen y texto, 10 de los 23 hospitales encuestados poseen este tipo de equipos, sin embargo no hemos profundizado en nuestro estudio el uso que se hace de ellos. Sería interesante saber si se utiliza para la transferencia electrónica de documentos.

Las unidades lectoras de cd-rom son utilizadas masivamente en todas las bibliotecas,

también se observa que existe una tendencia al uso compartido de estos soportes a través de la red. Seis de las 23 bibliotecas tienen instalados los lectores en torres ubicadas en la biblioteca y en 4 de ellas están ubicados en torres de la red de la institución, de forma que se puede acceder desde cualquier punto de la red. El uso de lectores de una sola unidad es el más utilizado (Gráfico 2).

Grafico 2: N° de Lectores de CD-ROM



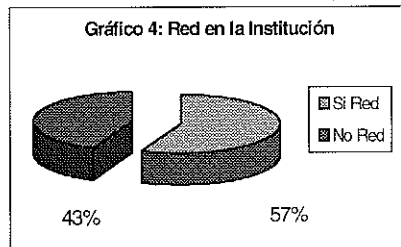
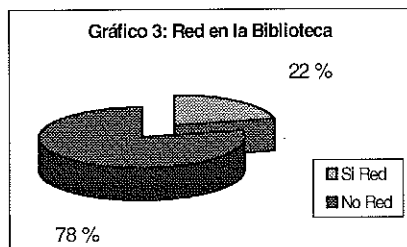
En lo que se refiere a copias de seguridad se observa que no es un dispositivo muy difundido ya que sólo dos bibliotecas utilizan este tipo de soportes.

4.2. Sistemas operativos

El sistema operativo más extendido es Windows en sus distintas versiones, un 87% utiliza Windows'95, debido a la tendencia de hacer transparente la relación máquina/usuario, ya que existe una migración de las diferentes aplicaciones bajo este entorno, habiendo relegado a MS-DOS, aunque sigue estando presente en la mayoría de las estaciones.

4.3. Redes

Las tecnologías asociadas al entorno de red, están en función de las diferentes formas de interconectar los equipos en los puestos de trabajo. Las características de las redes locales más extendidas en los diferentes centros, son las de tipología en bus con tarjeta Ethernet y protocolo TCP/IP en sus distintas versiones. Existe un porcentaje muy bajo de bibliotecas que poseen red (Gráfico 3), aunque se observa un incremento en lo que se refiere a la existencia de redes institucionales (Gráfico 4).



Del total de bibliotecas un 47,8% están conectadas a Internet, existe una diferencia considerable entre los puntos de conexión de los diferentes centros (véase Tabla 1), igualmente se aprecia diferencia entre los puntos de conexión disponibles para su utilización por los usuarios de la biblioteca.

Tabla 1 N° de puntos de conexión a Internet en la Biblioteca

N° de Bibliotecas	N° de puntos de conexión a internet
1	2
2	5
8	1
12	0

Tabla 2: N° de puntos de conexión a internet en biblioteca para usuarios

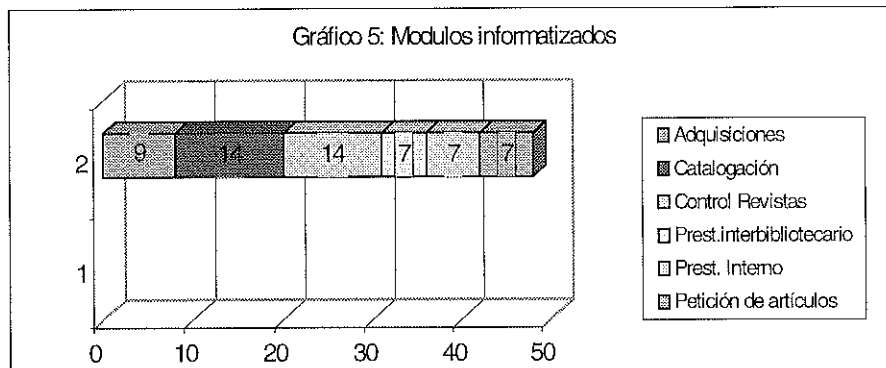
N° de Bibliotecas	N° de puntos internet para usuarios
2	3
6	1
15	0

El correo electrónico se utiliza en el 60'9% de las bibliotecas.

4.4. Programas usados en la biblioteca

En cuanto a la automatización de la gestión bibliotecaria, la catalogación es la tarea que más se informatiza en las bibliotecas estudiadas, seguida de las adquisiciones, préstamos, préstamos interbibliotecarios y petición de artículos.

Los programas usados en la catalogación suelen ser gestores de bases de datos documentales, a excepción del uso del programa Glas en la biblioteca del Hospital Carlos Haya y Absys en el Hospital de Torrecárdenas (Gráfico 5).



Se ha impuesto como procesador de textos utilizado el Word, en un 69%, lo que hace suponer también el acceso al resto de programas que incorpora el Office 97, como son Access, Excell y Powerpoint; aunque en la encuesta se refleja un uso más genérico del procesador de textos y la hoja de cálculo. Es de destacar el peso que siguen teniendo gestores documentales como Knosys, empleado en cinco bibliotecas hospitalarias, aunque superado por distintas versiones de Dbase.

4.5. Acceso a catálogos

En cuanto a los recursos informativos, el acceso en línea al catálogo de la biblioteca y el número de puntos de consulta dentro y fuera de ella, el 52%, poseen un único punto, el resto de bibliotecas (9) no tienen accesibles sus fondos en línea, disponiendo solamente del formato papel. Siete bibliotecas tienen disponible su catálogo de monografías en línea, y once tienen disponible la consulta del catálogo de publicaciones periódicas. No existe fuera de la biblioteca ningún punto de conexión para su consulta de los catálogos.

4.6. Acceso a bases de datos en Cd-Rom

Casi la totalidad de bibliotecas poseen acceso a bases de datos en cd-rom, aunque el acceso desde otros servicios está restringido, en las grandes áreas hospitalarias como el Hospital Universitario de Granada, Sevilla y Complejo Hospitalario Carlos Haya permiten la consulta de bases de datos desde fuera de la biblioteca.

4.7. Acceso de los catálogos a través de Internet

Este acceso es restringido, siendo los hospitales comarcales los más desfavorecidos en este terreno frente al resto de hospitales, destacando los Hospitales Universitarios los que mas puntos de acceso poseen. En total sólo un 34% de las bibliotecas, pueden acceder directamente a Internet sin tener que desplazarse a otro departamento.

5. Conclusiones

Una vez analizados los resultados podemos resumir que existen grandes diferencias entre las bibliotecas estudiadas, teniendo mejor infraestructura los grandes hospitales, sin embargo es destacable el esfuerzo hecho por hospitales comarcales y unidades menores para subirse al tren de las nuevas tecnologías, y el interés mostrado en la posibilidad de usar un programa informático que permita compartir recursos.

Los requisitos necesarios para la instalación del programa adquirido por la Consejería de Cultura, se cumplen en lo que se refiere a ordenadores, sistema operativo, y unidades lectoras de CD-ROM, sin embargo todas carecen de lectores ópticos de códigos de barras. Con los equipos existentes en todas las bibliotecas, se podría utilizar la versión básica del programa en monopuesto, sin poder enlazar con el ordenador donde se instalaría el OPAC, ya que ello supondría la existencia de tecnología de red en todas las bibliotecas y ésta no existe.

Si tenemos en cuenta que existen bibliotecas que aun no tienen informatizados sus catálogos, sería necesario que todas ellas dispusieran de un sistema integrado para poder tener acceso informatizado a sus recursos. La voluntad de cooperación entre todas las bibliotecas, ha quedado de manifiesto en los datos recogidos, siendo el objetivo principal atender las demandas informativas que se extienden a toda la red sanitaria pública de Andalucía. Es fundamental que se permita el acceso a todos sus fondos de manera ágil y rápida desde cualquier punto. Las sugerencias de cooperación mas unánimes han sido: poder compartir los diferentes catálogos tanto de monografías como de publicaciones periódicas, servicio electrónico de petición y envío de documentos.

Bibliografía

Cooper, H. The handbook of research synthesis. New York: Russell Sage Foundation, 1994

Crespo Arce, JB. La informatización de las bibliotecas en la comunidad europea: estudio comparativo. Madrid: Mec, 1995

Dyer, Hilary. A directory of library and information retrieval for microcomputers. Hampshire: Gower, 1990

Klein-MS; Ross-F. End-user searching: impetus for an expanding information management and technology role for the hospital librarian. Bull-Med-Libr-Assoc. 1997 Jul; 85(3): 260-8

Magán Wals, JA. Tratado básico de biblioteconomía. Madrid: Editorial Complutense, 1996

Miido, H. Systems used to automate medical libraries, analysis by type of library. Health Libraries Review 12(2) p.115-122

Rankin, JA. Implementing hospital library automation: the GaIN project. Georgia Interactive Network for Medical Information. Bull-Med-Libr-Assoc. 1995 Jul; 83(3): 286-93

SUMARIOS ON-LINE : PROYECTO DE INTEGRACIÓN DEL VACIADO DE REVISTAS EN EL SISTEMA DE GESTION DE BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD DE CADIZ

Aurora Márquez Pérez (*)

Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico

Biblioteca Central

Universidad de Cádiz

C/Dr. Marañón, s/n

11002 CADIZ

e-mail: aurora.marquez@uca.es

Inmaculada Sánchez Sánchez

Analista

Servicio de Informática Científica y Estadística

Universidad de Cádiz

Facultad de Ciencias

Polígono Río San Pedro, s/n

11510 Puerto Real (CADIZ)

e-mail: inma.sanchez@uca.es

0. Resumen

Uno de los objetivos que se planteó el Servicio Central de Bibliotecas de la Universidad de Cádiz a lo largo del año 1997 fue ofrecer a sus usuarios determinadas herramientas que mejoraran su acceso a la información. Como parte de este objetivo global, se acometió, junto con el Servicio de Informática Científica y Estadística de dicha Universidad, la realización de Sumarios Electrónicos Periódicos accesibles a través del Programa de Gestión de Bibliotecas Libertas. El trabajo consistió en la transformación de los ficheros de texto que contienen los sumarios de las revistas, en registros ukmarc, importables a Libertas. Para ello se utilizó un programa informático desarrollado en el Servicio de Informática Científica y Estadística y otro, de libre distribución, desarrollado por la Biblioteca del Congreso. En el sistema se estableció una relación entre los registros correspondientes a los artículos y la revista a la que pertenecían, ofreciendo así la localización y disponibilidad de la misma. A su vez, se creó una nueva consulta en Libertas que hacía recuperables los artículos a través de sus autores, títulos y revistas. En este artículo se describen tanto las aplicaciones utilizadas para realizar la conversión a ukmarc, como el proceso seguido en la carga, integración y consulta de estos registros en la base de datos local.

Palabras clave: Sumarios electrónicos / Automatización de procesos /

1. Introducción

En las Bibliotecas Universitarias, la creación de Boletines de Sumarios ha sido una forma habitual de distribución de información entre sus usuarios. Esta tarea, realizada de forma manual mediante el fotocopiado de los índices de las revistas, conllevaba un alto coste, no sólo por el gasto de confección del propio Boletín (papel, fotocopias, encuadernaciones, etc.) sino también por el coste humano, al ser un trabajo llevado a cabo normalmente por el propio personal auxiliar de la biblioteca, ya de por sí bastante saturado de trabajos pesados y rutinarios.

Con la instalación de los sistemas integrados, la información que desde las bibliotecas se ofrece a sus usuarios debe sufrir un cambio no sólo cuantitativo sino también cualitativo, es decir, no basta con tener disponibles más registros bibliográficos en menos tiempo que cuando se hacía manualmente, sino que estos sistemas ofrecen la posibilidad de hacer llegar a los usuarios información, que antes o no se ofrecía o se hacía selectivamente.

En esta línea se ha trabajado en los últimos años desde la Biblioteca Central de la Universidad de Cádiz, y como claro ejemplo de la misma se encuentra el presente trabajo de integración de los boletines de sumarios en la base de datos bibliográfica. Este proyecto, desarrollado como uno de los objetivos de dicha Biblioteca y realizado en colaboración con el Servicio de Informática Científica y Estadística durante 1997, debe encuadrarse en un proyecto mucho más ambicioso de distribución de revistas a través de la web, actualmente en desarrollo.

2. Metodología

El proceso a través del cual se integra el Boletín de Sumarios en la base de datos de Libertas se puede dividir en cuatro apartados:

2.1. Obtención del sumario

Durante un primera etapa, la obtención del sumario se realizaba con el envío de la totalidad de los índices fotocopiados de las revistas a una empresa externa que introducía esta información en ficheros de texto enviados periódicamente vía ftp.

Posteriormente, se empezaron a recibir unos ficheros similares, también vía ftp, proporcionados por Ebsco. Esta empresa suministra los índices de las revistas suscritas por la Universidad, incluidas en la base de datos Inside Information.

Los ficheros recibidos recogen los datos bibliográficos del registro que se someterán al programa de conversión, más información de la propia empresa (números de control, precios, etc.) no incluidos en el Boletín.

2.2. Preparación de Libertas

La primera tarea a seguir fue la creación de una plantilla con los datos bibliográficos que se iban a recoger y sus correspondencias con las etiquetas marc, necesarias para, posteriormente, desarrollar el programa de conversión de datos. (Véase 'Tabla 1. Etiquetas marc').

Se eligió el código de función 'q' para estos registros. Este código alternativo para formatos de monografías y series, no utilizado hasta entonces en los registros bibliográficos de la Universidad de Cádiz, permitía crear una serie de consultas específicas e independientes de las ya incluidas en el menú de las OPAC de Libertas.

Asimismo, se crearon dentro del sistema los parámetros necesarios para hacer recuperables por palabras claves los campos que aparecen en la 'Tabla 2. Campos/etiquetas marc'.

También se parametrizó la vinculación de los registros función 'q', es decir, los correspondientes a los sumarios, con los registros función 's' correspondientes a las revistas. La unión entre ambos tipos de registros, creada a través de la etiqueta 029 (números de identificación alternos), donde se incluía el número de control de la revista, hacía posible ofrecer al usuario no sólo información bibliográfica sobre los artículos, sino también la localización de los mismos.

Y por último, se prepararon las pantallas Libertas para visualizar esta nueva consulta, llamada 'Sumarios on-line' ('Figura 1. Pantalla de acceso a Sumarios on-line') y que, a su vez, accedía a los tres tipos de consultas antes mencionadas: Autores, Títulos de Artículos y Títulos de Revistas ('Figura 2. Consultas por palabras claves').

2.3. Conversión de ficheros de texto a registros ukmarc de intercambio

Para realizar la conversión de los ficheros de texto a ficheros en formato ukmarc se utilizó el programa MARCMakr, versión 2.5. Este programa ha sido desarrollado en la Biblioteca del Congreso (en la Network Development and MARC Standards Office), y es de libre distribución para todos los usuarios de formato MARC. Se ejecuta bajo MS-DOS, en cualquier PC compatible con un procesador 386 o superior. El programa acepta ficheros generados con la mayoría de los editores y procesadores de texto en formato DOS, y convierte la información a una estructura de registros MARC. Sólo requiere que los datos bibliográficos estén presentados de forma tal que pueda generarse la estructura MARC correcta.

Los ficheros de entrada al programa, deben cumplir una serie de normas, la mayoría de las cuales, proporcionan un modo de saber dónde empiezan y acaban los campos y registros. Estos requisitos son los siguientes:

La primera línea del fichero debe ser la primera línea del primer registro bibliográfico del fichero.

Cada registro se separa del anterior, mediante una línea en blanco.

Los campos, incluyendo la cabecera, deben empezar con el signo igual (=) seguido por una etiqueta de 3 caracteres. La cabecera, al no tener asociada una etiqueta, se le asigna la etiqueta "LDR".

Por cuestiones de legibilidad para el programa, las etiquetas se separan de los indicadores mediante dos espacios.

Un retorno de carro al final del último subcampo de cada etiqueta.

Sólo se pueden usar caracteres ASCII. Estos son: el alfabeto latino básico, los números y algunos caracteres especiales (por ejemplo, % o &), en total 96 caracteres gráficos. Cuando se quiera escribir algún carácter que no esté incluido en este grupo, será necesario utilizar su nemotécnico.

MARCMakr usa el signo dólar (\$) para identificar el comienzo de los subcampos, por lo que, aunque éste sea un carácter ASCII, cuando se incluya en el fichero fuente o de entrada al programa, deberá ser sustituido previamente por su nemotécnico "{dollar}". Tampoco se podrán transcribir directamente las llaves, puesto que se utilizan en los nemotécnicos (se sustituirán por "{lcub}texto{rcub}").

De esta forma, se tuvo que realizar un paso previo de adaptación del fichero recibido externamente a otro con formato legible por el programa MARCMakr, tal como se refleja en el 'Cuadro 1. Fichero de texto suministrado por empresa externa' y 'Cuadro 2. Fichero de entrada al programa Marcmakr'.

La transformación del fichero de texto original (véase Tabla 3) en el fichero de entrada al programa Marcmakr (véase Tabla 4), se realiza mediante un sencillo programa Fortran que calcula los valores de las etiquetas, de acuerdo con la plantilla diseñada a tal efecto (véase Tabla 1). Este programa se ejecuta en un ordenador VAX 4000-100 de Digital, con sistema operativo VMS v. 5.2.2. Una vez obtenido el fichero, mediante un editor de texto, se convierten todos los caracteres no ASCII en sus nemotécnicos, y después se transfiere a un PC vía FTP (en ASCII).

Tras obtener el fichero de entrada, y salvado como un fichero DOS, la ejecución en el PC de MARCMakr se realiza con el comando:

```
Marcmakr fichero_entrada fichero_salida usmarc.txt [ENTER]
```

Donde usmarc.txt es un fichero de conversión de caracteres, suministrado con el programa.

Una vez obtenido el fichero en formato MARC, se transfiere, de nuevo, vía FTP (en binario) al VAX, donde, mediante otro programa Fortran, se transforma su estructura para que sea legible por Libertas (formato Ukmarc de intercambio). El

fichero final debe estar formado por registros de longitud fija de 2048 bytes como máximo.

2.4. Carga en Libertas

La carga de los registros bibliográficos correspondientes a los sumarios se realiza semanalmente con la preparación de los ficheros recibidos y su transferencia al directorio ILS_WORK2:[BATCH]. Ya desde Libertas, se realiza la carga a través del interface de intercambio de registros ukmarc a slsmarc que se ofrece como una de las opciones del batch de catalogación. (Véase 'Figura 3. Menú de procesamiento de cinta de intercambio').

3. Resultados alcanzados

La consulta de los sumarios a través de las pantallas públicas de Libertas se visualiza tal como refleja la 'Figura 4. Registro completo en formato ISBD'.

A través de la opción de OR (Obras relacionadas) de un registro bibliográfico completo de revista, se visualiza el número de artículos ligados a dicha revista. (Véase 'Figura 5. Menú de obras relacionadas').

Tras seleccionar la línea correspondiente a los artículos (comando Expandir), aparecerá una información bibliográfica breve de cada uno de ellos. (Véase 'Figura 6. Menú de información bibliográfica breve').

Por último, a través de esta descripción bibliográfica breve se accede al registro bibliográfico completo en formato ISBD, tal como se observa en la 'Figura 7. Pantalla de registro completo'.

La localización del número consultado se obtiene visualizando el kardex de la revista en una pantalla similar a la que aparece en la 'Figura 8. Pantalla del kardex'.

4. Conclusiones

Como ya se ha dicho en la introducción, la integración de los Sumarios en la base de datos de Libertas está englobada en un trabajo mucho más ambicioso de tratamiento electrónico de las revistas, que incluye la consulta, localización y distribución de las mismas a través de la web. Sin embargo, el presente trabajo ha representado por sí solo un claro avance en el objetivo que la Biblioteca de la Universidad de Cádiz se ha marcado durante los últimos años: aumentar la accesibilidad que sus usuarios tienen a la información.

El hecho de que esta información se distribuya a través del programa de automatización de la biblioteca tiene claras ventajas, como son el utilizar un entorno ya conocido por el usuario y el poder acceder a ella a través de las consultas

públicas, bien vía acceso remoto o bien a través de las terminales de consulta de las salas de lectura.

Apéndice

Tablas Tabla 1. Etiquetas marc

ETIQ.	SUBC.	NOTAS	EJEMPLO
001		Número de control.	00100004 00100005
008.00	\$ra		
029.20	\$hn° control de rev.		029.20\$h00348635
100.10	\$a \$h	Autores de un apellido.	100.10\$aBodei\$hRemo
100.20	\$a \$h	Autores de dos apellidos.	100.20\$aAbad Casal\$hLorenzo
245.1X	\$a	Título del artículo. Entrada secundaria.	Autor: Shinoda, H. Título: La medicina gestionada : horizonte sanitario 100.10\$aShinoda\$hH. 245.13\$aLa medicina gestionada\$bhorizonte sanitario
245.3X	\$a	Título del artículo. Entrada principal.	Título: Adult dengue deaths 245.30\$aAdult dengue deaths
503	\$a	Título de la revista, precedido de la palabra 'En: y espacio.	Revista: El Médico 503\$aEn: El Médico
556	\$a	Numeración. Se introducirá año-coma- espacio-vol.-coma- espacio-n°-coma-espacio- páginas-punto	556\$a1970, n.2, pp.15-27.
650.04	\$a \$x	Descriptores.	Descriptor: OIDOS-ENFERMEDADES 650.04\$aOidos\$xEnfermedades
700.10	\$a \$h	Autores secundarios de un apellido.	Autor: SHINODA, H. ; HUANG, C.C. 100.10\$aShinoda\$hH. 700.10\$aHuang\$hC.C.
700.20	\$a \$h	Autores secundarios de dos apellidos.	
745		Secundaria del Título de la revista	

<i>CAMPOS</i>	
Autor/es del artículo	etiquetas 100/700
Título del artículo	etiqueta 245
Título de la revista	etiqueta 745

Tabla 2. Campos/etiquetas marc

AUTO:
TITU:500 mayores empresas de alimentación y bebidas: consumo interior e inflación ayudan a la mejoría
REVI:Alimarket
AÑO:-1997
VOLU:
NUME:99
PAGI:47-58
ISSN:
AUTO:AASHEIM, H. C.; TERSTAPPEN, L. W.; LOGTENBERG, T.
TITU:Regulated expression of the Eph-related receptor tyrosine kinase Hck11 in early human B lymphopoiesis
REVI:Blood
AÑO:-1997
VOLU:90
NUME:9
PAGI:3613-22
ISSN:0006-4971
AUTO:AASS, N. et al.
TITU:Prevalence of anxiety and depression in cancer patients seen at the Norwegian radium hospital
REVI:European journal of cancer
AÑO:-1997
VOLU:33
NUME:10
PAGI:1597-1604
ISSN:0959-8049

Tabla 3. Fichero de texto suministrado por empresa externa

=LDR 00000naq 2200000 i 4500

=001 00009

=029 20\$h370229559

=245 30\$a500 mayores empresas de alimentaci{E2}on y bebidas\$b consumo interior e inflaci{E2}on ayudan a la mejor{E2}ia

=503 00\$aEn: Alimarket

=556 00\$a1997, v. , n. 99, pp. 47-58

=745 00\$aAlimarket

=LDR 00000naq 2200000 i 4500

=001 00010

=029 20\$h00064971

=100 10\$aAASHEIM\$hH. C.

=245 10\$aRegulated expression of the Eph-related receptor tyrosine kinase Hck11 in early human B lymphopoiesis \$eAASHEIM, H. C.; TE

RSTAPPEN, L. W.; LOGTENBERG, T.

=503 00\$aEn: Blood

=556 00\$a1997, v. 90, n. 9, pp. 3613-22

=700 10\$aTERSTAPPEN\$hL. W.

=700 10\$aLOGTENBERG\$hT.

=745 00\$aBlood

=LDR 00000naq 2200000 i 4500

=001 00011

=029 20\$h09598049

=245 10\$aPrevalence of anxiety and depression in cancer patients seen at the Norwegian radium hospital \$eAASS, N. et al.

=503 00\$aEn: European journal of cancer

=556 00\$a1997, v. 33, n. 10, pp. 1597-1604

=700 10\$aAASS\$hN.

=745 00\$aEuropean journal of cancer

Tabla 4. Fichero de entrada al programa Marcmark

Figuras

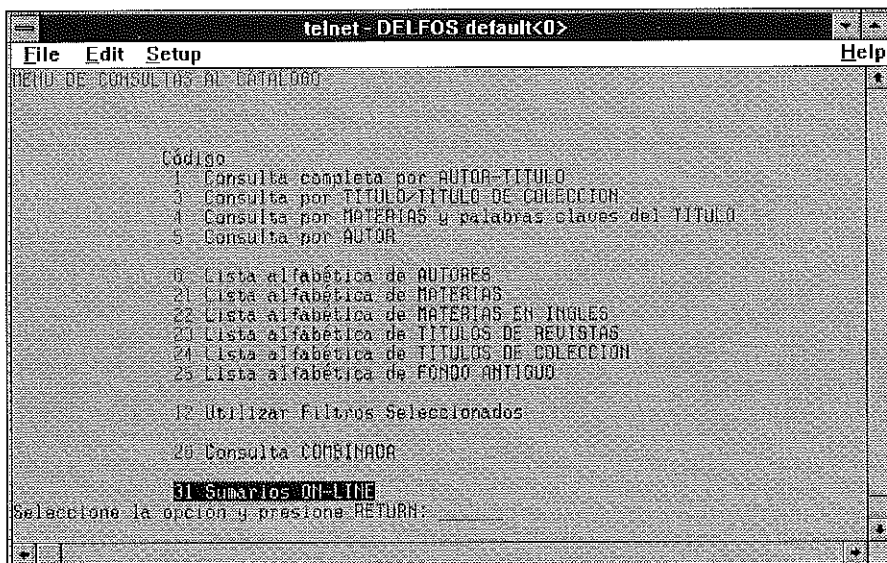


Figura 1. Pantalla de acceso a Sumarios on-line

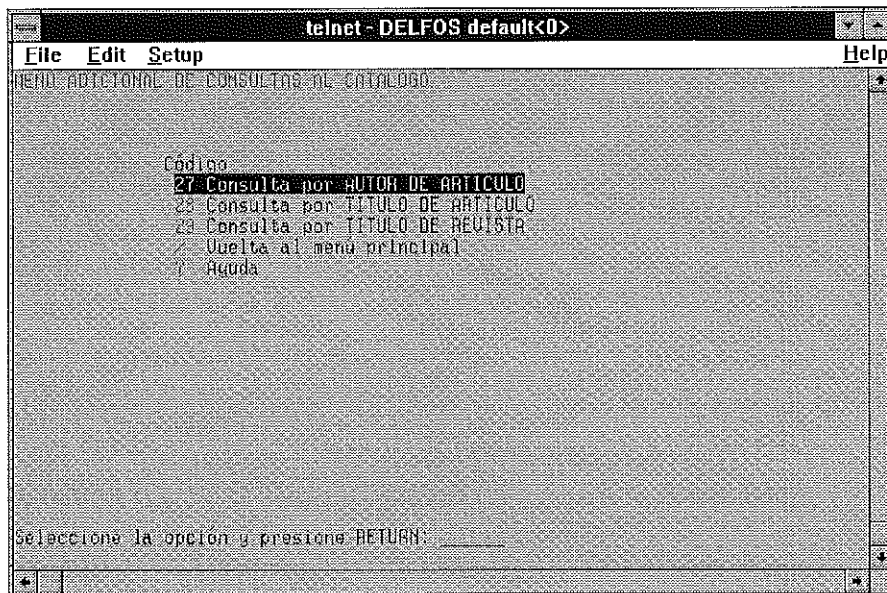


Figura 2. Consultas por palabras claves

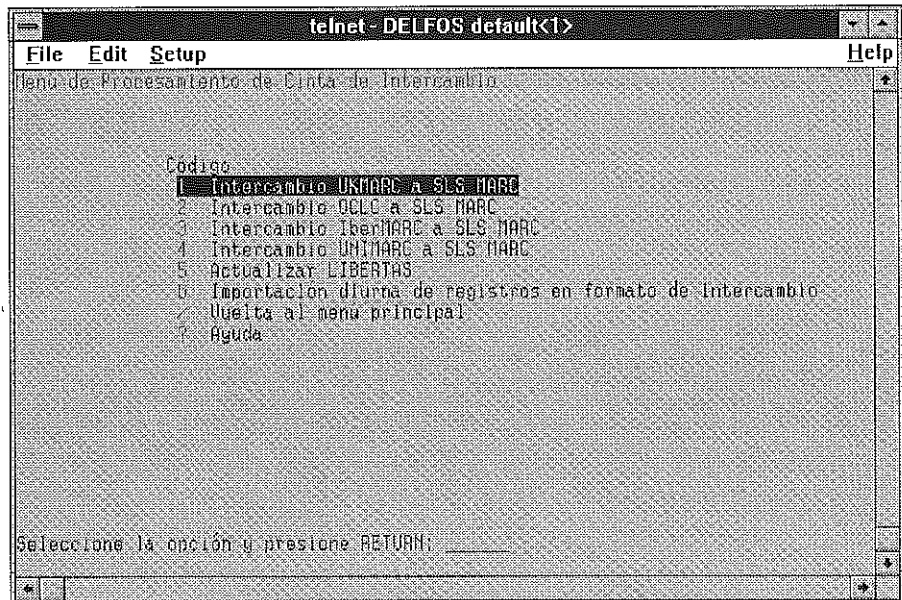


Figura 3. Menú de procesamiento de cinta de intercambio

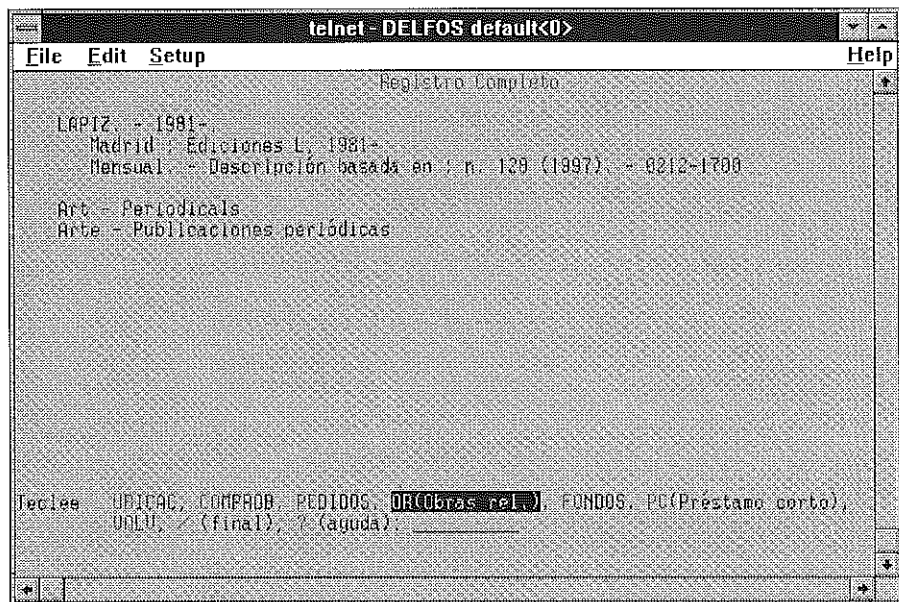


Figura 4. Registro completo en formato ISBD

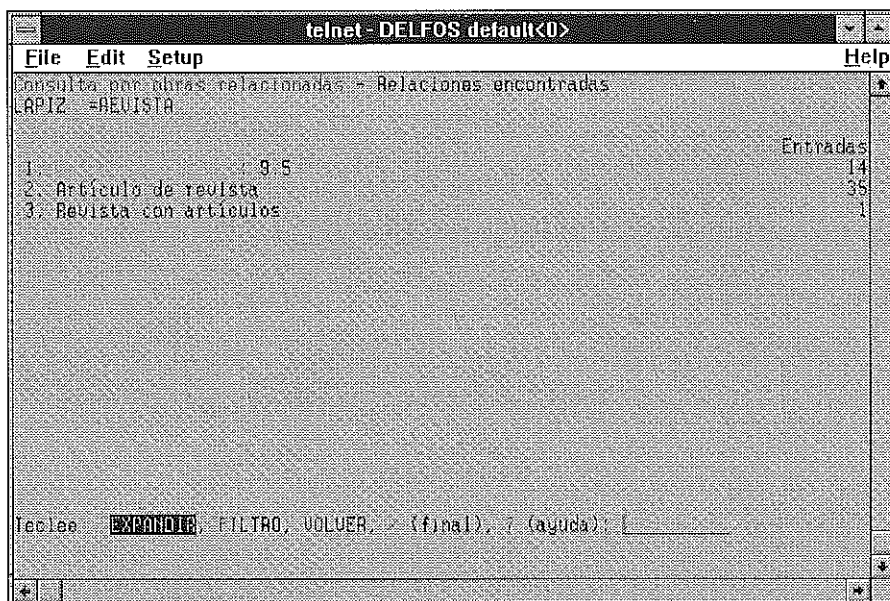


Figura 5. Menú de obras relacionadas

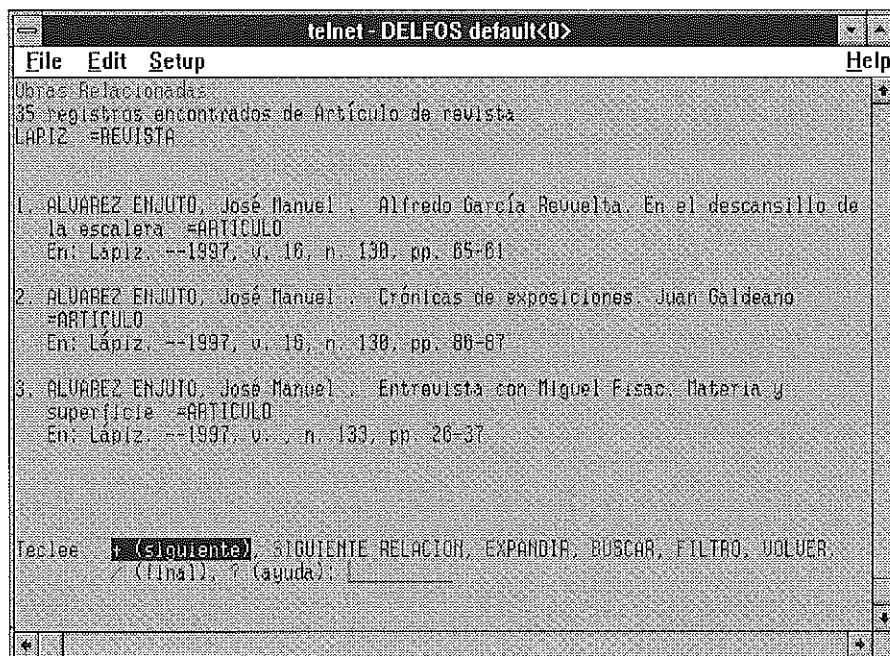


Figura 6. Menú de información bibliográfica breve

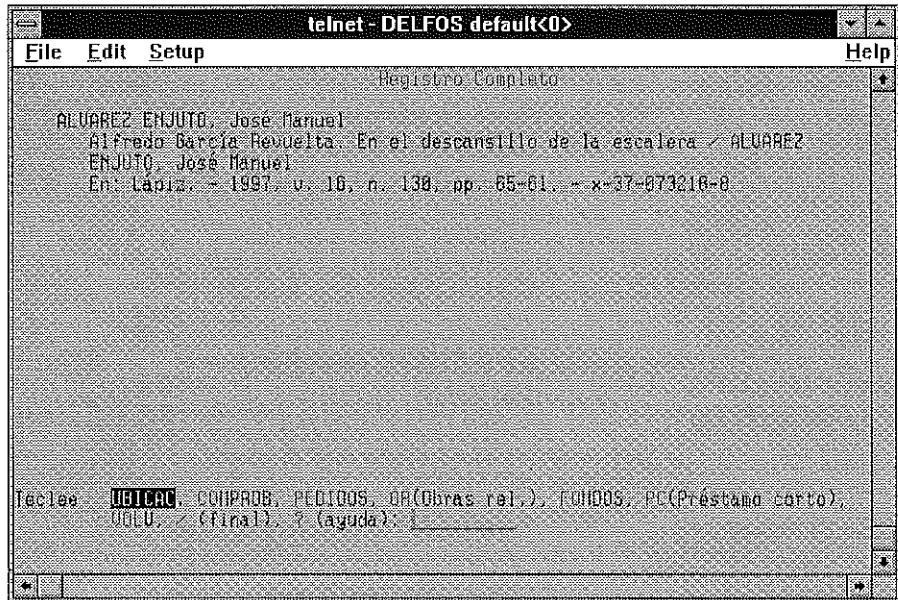


Figura 7. Pantalla de registro completo

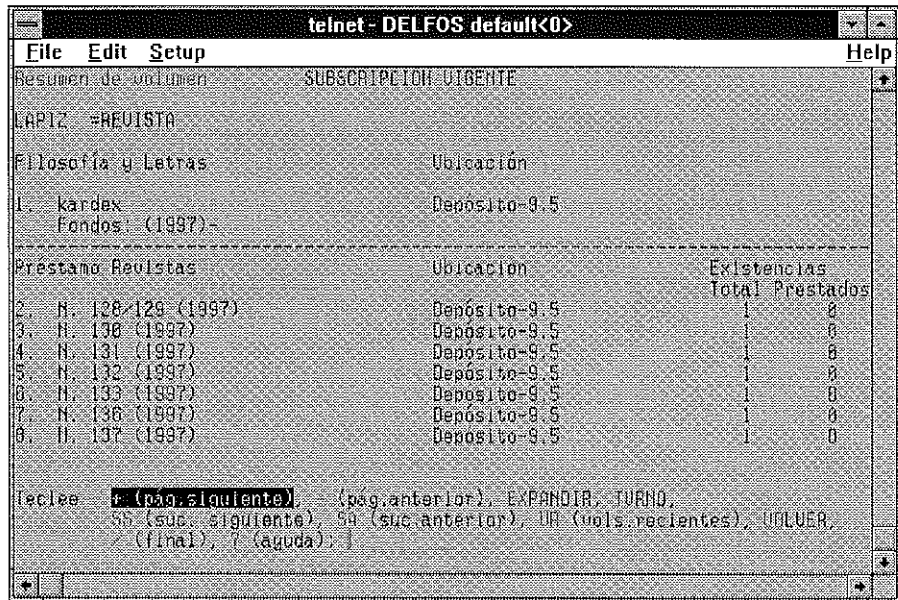


Figura 8. Pantalla del kardex

LAS NUEVAS TECNOLOGIAS Y EL ACCESO DE INFORMACIÓN EN LAS BIBLIOTECAS HOSPITALARIAS

M^a Teresa Campillo López. *

Bibliotecaria

Hospital General de Especialidades "Ciudad de Jaén".

Avda. Ejercito Español, 10 23007-Jaén.

0. Resumen

La medicina actual requiere un constante flujo de información. En los últimos años la proliferación de literatura biomédica imposibilita al estudioso e investigador médico estar al día en cualquier tema solo con la lectura o las suscripciones personales. La incorporación de nuevas tecnologías en los servicios de información han revolucionado tanto los

comportamientos de los profesionales de la información como de los usuarios.

Las bibliotecas hospitalarias han incorporado el ordenador y las bases de datos así como programas de gestión de información a sus servicios repercutiendo considerablemente en la rapidez con la que se suministra la información.

La incorporación reciente de la red de redes Internet esta planteando muchas preguntas en nuestra profesión e, incluso, algunos se cuestionan si desaparecerá en un futuro próximo. El objetivo de esta comunicación es subrayar la interrelación existente entre las nuevas tecnologías, su incorporación a los servicios bibliotecarios y el acceso a la información disponible para los usuarios de estos centros, unido al papel que va desempeñar el bibliotecario del año 2. 000 frente a las nuevas tecnológicas.

Palabras clave: Bibliotecas hospitalarias / servicios de documentación científica / gestión de información, sistemas de información / Internet /

1. Introducción.

"Ser bibliotecario consiste en ejercer una actividad encaminada a que una biblioteca sea una biblioteca" (1) palabras de Nuria Amat con las que estoy plenamente de acuerdo, y esta idea es aplicable , por extensión, a cualquier tipo de bibliotecas.

Las bibliotecas hospitalarias están dentro del grupo denominado bibliotecas especializadas, en nuestro caso en el área de la Biomedicina. Nacen en la idea de docencia e investigación en los hospitales, la formación y la atención del paciente.

El usuario de nuestras bibliotecas comparte elementos comunes con el resto de los usuarios de bibliotecas públicas y universitarias, la necesidad de acceder a la información, bien por cuestiones lúdicas o bien por necesidades formativas o de investigación, aunque se diferencian en los temas de consulta, el usuario de nuestras bibliotecas siempre demandará información del área específica de su estudio: la sanidad.

La actitud de bibliotecario también ha cambiado en los últimos años, es un profesional agresivo, consciente de las exigencias de nuestro tiempo, un profesional que antepone los intereses del usuario frente a su propio ego, es decir la biblioteca y el bibliotecario están al servicio del usuario, un profesional que entiende que el trabajo que se realiza en la biblioteca tiene que ir encaminado a la mejora de los servicios y sobre todo la aceptación de las nuevas tecnologías que surgen cada día como una herramienta eficaz en nuestro trabajo, tener la mente abierta frente a ellas hará que el bibliotecario no vea el futuro con miedo sino que lo afronte desde un sentimiento integrador no excluyente. No debemos entender la revolución tecnológica como un proceso de revolución en sí, sino como un proceso de evolución, y este es nuestro objetivo: evolucionar conjuntamente con las nuevas tecnologías

2. La influencia de las nuevas tecnologías en las bibliotecas hospitalarias.

La incorporación del ordenador personal en las bibliotecas hospitalarias ha supuesto un gran avance, no solo en la gestión de información, sino en la obtención de la misma. Sistemas de almacenamiento de alta capacidad como son los CD-ROM donde es posible introducir miles, millones de registros de información bibliográfica y ser recuperados mediante programas de fácil manejo por los usuarios finales han dado la posibilidad a nuestros usuarios de obtener información rápida sobre temas concretos sin tener que recurrir a las búsquedas manuales en el Index Medicus.

Los fondos bibliográficos de las bibliotecas médicas son, principalmente, las revistas especializadas, y el problema es el presupuesto que tiene que destinar la biblioteca para esta fuente de información. El alto coste de las revistas científicas y médicas que ha causado en los últimos años importantes recortes en muchas de las bibliotecas hospitalarias. Este hecho junto con la queja generalizada de los investigadores de la repercusión que tiene este fenómeno en el retraso de la obtención pertinente de artículos y revistas ha llevado a la búsqueda de alternativas que solucionen todos estos problemas: el uso del correo electrónico, bases de datos e Internet.

2.1. ¿Cómo influyen realmente todos estos avances tecnológicos en las bibliotecas y en los usuarios?

Hemos visto que para nuestros usuarios supone un ahorro considerable de tiempo.

Es importante para la práctica clínica poder encontrar o recuperar literatura relevante y mantenerse informado del estado de la ciencia médica. El hecho de que los contenidos de los artículos de las revistas sean accesibles vía computadora es el resultado de la integración de las técnicas bibliográficas, del conocimiento médico y de la tecnología computerizada.

Artículos publicados en unas 5000 revistas médicas pueden hoy ser recuperadas electrónicamente vía Medline y Embase conjuntamente.

2.2. ¿Qué supone Internet para los bibliotecarios y para los usuarios?.

Es un hecho constatable que una gran mayoría de bibliotecarios han estado mal equipados a la hora de responder a las necesidades que los usuarios reclamaban. La autopista de la información podría ser una herramienta efectiva para contribuir a la información sanitaria (3) y para suplir dichas deficiencias. Internet ofrece a los profesionales sanitarios la posibilidad de comunicarse dentro de su colectivo utilizando cualquiera de las herramientas de trabajo que posee: correo electrónico, lista de direcciones, grupos de noticias, telnet y w. w. w. , entre otras. Existen Web designados expresamente para médicos, pero lo que es más importante, estos profesionales leen buceando dentro de Internet lo que podrían consultar dentro de su biblioteca de hospital (4).

Gracias al hipertexto y al avance de herramientas buscadoras los usuarios sin o poca experiencia informática pueden viajar a través de Internet y acceder fácilmente a las bases de datos (5).

En cuanto a los bibliotecarios, hemos empezado a tener responsabilidades , no solo como instructores de usuarios en el uso de herramientas básicas, tales como file transfer, conexión remota y correo electrónico, sino que, también, para contestar a aquellas preguntas concernientes al acceso a la red y en la designación de sistemas de información(6)

Lindberg, en su artículo " The modern library: lost and found" (7) opina que la sobre producción de computadoras y todo lo que sus entusiastas prometían probablemente han acelerado el fallecimiento de "la moderna biblioteca". Hoy el trabajo en red esta transformando el cómo suministrar información tanto a bibliotecarios como a usuarios. Los bibliotecarios "modernos" deben, no solo, adaptarse al uso de Internet sino que deben familiarizarse con la información digital en todas sus formas.

Las bibliotecas tal y como nosotros las conocemos , han sido, en un primer momento, construidas como depósito y difusión del conocimiento en formato libro. Las nueva tecnologías y el cambio necesario en los trabajadores de la información han creado cambios profundos en nuestra cultura, cambios en nuestra definición del conocimiento y han designado necesidades flexibles para nuestras bibliotecas.

La información científica utiliza diversas vías de difusión, que van desde los propios usuarios a sus productos que pasan por las bibliotecas y centros de documentación, que los organizan y difunden, para volver de nuevo al usuario (8)

2.3. ¿Que lugar ocupa Internet en este proceso de información?.

Internet es un medio de comunicación y un recurso de información más, que permite el acceso a múltiple información electrónica en la que hay que saber seleccionar las fuentes más adecuadas según las necesidades. Y hay una cuestión básica a tener en cuenta en este proceso, y es el papel de las bibliotecas especializadas.

Puede parecer paradójico que hablando de Internet se haga una llamada al uso de los servicios de biblioteca y a la consulta de los profesionales bibliotecarios (8). En este punto hay que defender el papel que desempeña la biblioteca hospitalaria como uno de los recursos más importantes que tiene el profesional de la medicina para acceder a la información. Organizadas e integradas en los sistemas de información sanitarios, las bibliotecas posibilitan que el usuario gaste esfuerzo en usar la información y no en buscarla.

Internet, pues, es un recurso más de acceso e intercambio , pero previamente debemos conocer las fuentes de información y los recursos bibliográficos para no “naufregar” en el vasto mundo de la información biomédica.

3. Una experiencia personal. La biblioteca del H. G. E. “Ciudad de Jaén”

Nuestra biblioteca se puso en funcionamiento a mediados de 1992, en un primer momento nos planteamos la necesidad de incorporar bases de datos para búsquedas bibliográficas, ya que hasta ese momento eran realizadas manualmente a través del Index Medicus.

Era prioritario instalar equipos informáticos con lectores CD-ROM para poder adquirir Medline u otras bases de datos en formato CD. En un primer momento nuestro servicio de búsquedas estaba formado por un Pc (386) con un lector CD-ROM y la suscripción a los tres últimos años de Medline, en 1994 contábamos con dos ordenadores con sus respectivos lectores y la ampliación de los últimos 11 años de Medline, la base de datos Current Contents Clinical Medicine y la base de datos del CSIC que incluye el Índice Médico Español y en 1997/98

contamos con cuatro ordenadores y lectores CD-ROM y con las siguientes bases de datos:

Medline: Base de Datos de la National Library of Medicine (USA), desde 1996, incluye el Thesaurus Mesh. Medline recoge referencias de artículos de más de 3.700 revistas publicadas en más de 70 países diferentes.

Cancerlit: Base de datos elaborada por el Instituto Nacional Norteamericano de Oncología a partir de citas de la NLM relacionadas con el cáncer. Contiene más de 335.000 citas y resúmenes.

Healthstart: Contiene resúmenes que cubren todos los aspectos no clínicos sobre gestión hospitalaria, incluyendo aquellos relacionados con la administración, planificación de centros hospitalarios, seguros médicos, gestión financiera, control de calidad y gestión de personal.

Bioethicline: Base de datos que cubre referencias bibliográficas sobre temas de ética profesional en el área de medicina.

Cinahl: Base de datos dirigida al mundo de la enfermería, recoge las citas bibliográficas a nivel internacional publicadas en las revistas de enfermería.

Pascal Biomed: Elaborada por el Instituto Francés de Información y Documentación Científica y Silverplatter, es una de las fuentes de información bibliográfica referencial más prestigiosa de Europa, incluye alrededor de 12 millones de referencias sobre medicina, ciencias y tecnología, puede ser un buen complemento de Medline.

The Cochrane Library: Base de datos que recopila todas las revisiones sistemáticas elaboradas por los Grupos de Colaboración Cochrane de todo el mundo y que está muy relacionada con la nueva corriente metodológica que ha surgido en medicina conocida por Medicina Basada en la Evidencia.

En estos últimos seis años el problema real que se nos ha presentado ha sido la inexperiencia en el mundo de la informática de nuestros usuarios y su incapacidad para acceder a la información informatizada de las bases de datos.

Los cursos de formación para personal sanitario del hospital, diseñados desde la propia biblioteca se encaminaron hacia la enseñanza de cómo buscar en bases de datos, fundamentalmente en Medline, y cómo diseñar buenas estrategias de búsqueda que les permitiesen rescatar solo la literatura realmente relevante.

El resultado ha sido espectacular, hemos pasado de la "prehistoria" al futuro en pocos años, muy atrás han quedado los días que se hacían búsquedas bibliográficas manualmente y se tardaban días en obtener resultados, hoy la recuperación es casi instantánea y con la futura conexión a Internet la localización y suministro del artículo solicitado será inmediata.

Las Tablas y Figuras siguientes dan una imagen de la evolución de los distintos servicios que presta nuestra biblioteca en el período comprendido entre 1992 a 1997.

Tabla 1. Servicio de Biblioteca. Evolución de los distintos servicios de biblioteca en el período 1992-1997.

SERVICIO DE BIBLIOTECA

Evolución de los servicios en el periodo 1992-97

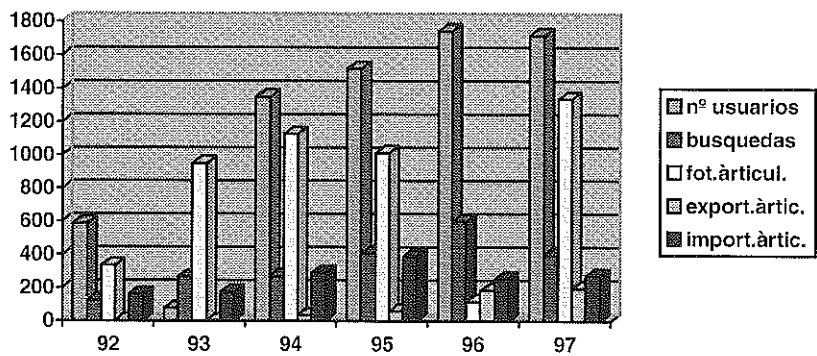
Años	Nº usuarios	serv.bus queda	fotocop. árticul.	export. árticul.	import. árticul.	serv. prestam
1992	586	125	334	0	161	0
1993	975	264	950	3	173	157
1994	1350	269	1125	33	291	230
1995	1516	409	1011	58	388	198
1996	1742	599	1196	183	252	157
1997	1714	396	1336	197	271	131
Totales	7883	2062	5952	474	1536	675

Elaboración propia a partir de datos de las memorias de biblioteca

En estos años un total de 7883 usuarios de nuestro hospital han realizado 2062 búsquedas bibliográficas en el servicio informático de biblioteca y esto ha llevado a la obtención de 7. 588 artículos, bien de nuestros fondos, bien de otras bibliotecas, mientras que nuestra biblioteca ha suministrado 474 artículos a otros centros.

En la Figura 1 se aprecia con mayor claridad la evolución sufrida por nuestra biblioteca en estos últimos años.

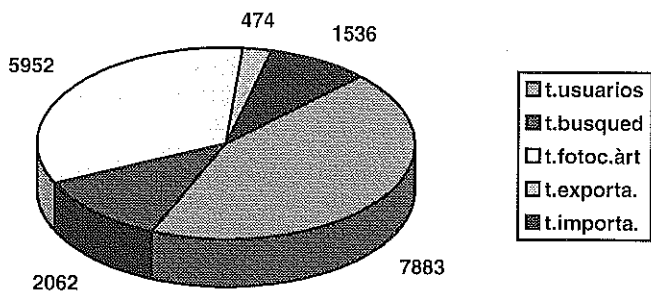
Figura 1. Servicio de Biblioteca. Estudio de asistencia y uso de los servicios de biblioteca 1992-97.



Elaboración propia a partir de estadística de biblioteca.

Si nos centramos en el resultado final, desde la apertura de la biblioteca en el hospital las cifras arrojan un saldo total de:

Figura 2. - Servicio de Biblioteca. Resultados globales del período comprendido 1992-97



Elaboración propia a partir de datos estadísticos de biblioteca.

4. El futuro de las bibliotecas hospitalarias. La biblioteca electrónica: la biblioteca virtual

El director de la New York Public Library , Gregorian en la Sesión Plenaria de la IFLA el 19 de Agosto de 1985 manifestó “ La tecnología es solo un medio, la información es el fin”

Nadie duda que la biblioteca que conocemos de toda la vida sigue siendo reconocible y necesaria, pero tampoco nadie duda del cambio a que estamos asistiendo en los últimos tiempos, cambios que están afectando a la biblioteca modificándola y readaptándola: renovarse o morir.

La incorporación de los avances informáticos, la explotación en línea de las bases de datos y de textos completos, las búsquedas rápidas, interactivas, la disponibilidad de dialogar con el ordenador en un lenguaje apoyado por operadores booleanos, están afectando al futuro de las bibliotecas y de los bibliotecarios tanto en el fondo como en la forma. Estamos viendo cambios en el sentido de los trabajos técnicos bibliotecarios y en muchos de los servicios bibliotecarios.

Lo verdaderamente impresionante cuando trabajamos con las nuevas tecnologías es la capacidad de almacenamiento de información y como consecuencia, la posibilidad de transporte que tienen.

La transmisión de información a grandes distancias a través de las telecomunicaciones abren nuevas posibilidades al ya concepto tradicional de biblioteca abierta. Es algo más que el libre acceso, es la biblioteca virtual, la disponibilidad de la biblioteca con solo pulsar un teclado.

Podemos llegar a pensar si la biblioteca del futuro sera diferente de la que conocemos, es más podemos preguntarnos como va a afectar Internet el futuro de las bibliotecas y la respuesta será que, aunque no podemos estar seguros del futuro de nuestros servicios, sí podemos y debemos desarrollar una visión integradora (11). Debemos integrarnos a las nuevas tecnologías, no quedarnos fuera. Si no lo hacemos otros lo harán por nosotros y a lo mejor no tan bien.

Las bibliotecas pueden ser una respuesta colectiva a la proliferación de fuentes de información, entre otros motivos por la disponibilidad de recursos económicos para sustentar dichas fuentes

. Nunca las palabras del bibliotecario Tanganathan “ ahorremos tiempo al lector” han sido tan importantes como hoy día, sobre todo en las bibliotecas hospitalarias donde lo que no sobra es tiempo. Esta necesidad lleva implícito el cambio de nuestras bibliotecas. , La biblioteca del futuro, de hoy, se tiene que caracterizar por la rapidez en la obtención y difusión de la información, en la calidad y en la variedad de los servicios que oferten (9).

En el área de las bibliotecas hospitalarias ya existen instituciones y empresas que nos hacen la competencia dedicando gran cantidad de tiempo y esfuerzo a la comercialización de servicios de información como posibles sustitutas de las bibliotecas ¿como, entonces , podemos actuar para ofrecer los mejores servicios a nuestros usuarios?.

Recogiendo las palabras de Robert Wedeworth (9) “ Las bibliotecas y los servicios de información. . . representan un compromiso de anteponer las necesidades del usuario por encima del de la biblioteca, implica cambiar las actitudes del personal como la forma de proporcionar los servicios. Significa estar atento a la presencia del usuario que puede necesitar ayuda, mas que aparentar estar demasiado ocupado como para ser interrumpido. . . . Las bibliotecas enfocadas a los usuarios exigirán un conocimiento mayor de nuestros usuarios, más que hacer suposiciones sobre sus necesidades. Necesitaremos formar usuarios capacitados más que suponer que ya lo son”

En definitiva las áreas específicas de la biblioteca y las ciencias de la información, el corazón de nuestra base del conocimiento, son tan relevantes en el medio electrónico como en el medio impreso. Nuestros cambios profesionales están ahora en redefinir y comunicar nuestro lugar jurisdiccional en el surgimiento del medio de la información.

En el área de la sanidad los laboratorios son nuestros adversarios más inmediatos, la rapidez en conseguir los artículos, la disponibilidad y acceso a Internet consiguen, la mayoría de las veces, que el médico tenga el trabajo solicitado antes que si se lo gestionara la biblioteca de su centro. Es una lucha desigual, pero en la que, aunque perdamos una batalla, no debemos perder la guerra. El futuro de nuestra profesión es, alarmantemente, incierto, pero no deja de ser futuro, al final tendremos lo que nos merezcamos, por esto no debemos abandonar la formación continua, el contacto con nuestras asociaciones y compañeros es fundamental, el intercambio de ideas y recursos y sobre todo algo que siempre nos ha caracterizado una mente abierta y el convencimiento de que las bibliotecas sean cual sean en el futuro seguirán desempeñando el papel de recopiladoras del saber humano, transmisoras de las ideas, de la ciencia del pensamiento, cuya finalidad última es y sera la de suministrar información a quien necesite y desee estar informado.

Referencias bibliográficas:

(1) Amat, N. Documentación científica y nuevas tecnologías de la información. Pirámide, 1989. .

(2.) Bakker, S. Automatisering van de medische literatuur--en informatievoorzienig. Ned Tijdschr Genneskd 1997; 141 (1) : 33-8

(3) Morris, TA et al. Approaching equity in consumer health information delivery:Netwellness. . J Am Inform Assoc 1997; 4(1):6-13

(4) Glover-J;Nardini-HK The Internet: a new instrument in a virtual “doctor’s bag” Conn Med 1996;60(7):413-22

(5) Tringali, M; Iannuci-P et al. The Internet and clinical medicine. An introduction to the biomedical information services available in electronic form on de “net of all nets”. Recenti Prog Med 1996;87(5):237-49

(6)Warling, BBN; Stave, CD. The health-sciences librarian as Internet navigator and interpreter. Bull Med Libr Associ 1995; 83(4): 395-401

(7). -Lindberg-DA. The modern library: lost and found. . Bull Med Libr Assoc 1996;84(1):86-90

(8). -Garcia, Ma. La biblioteca hospitalaria e Internet. Med Clin (Barc) 1996; 106(13): 519

(9). -Wedgeworth, R. Una mirada hacia los usuarios de las bibliotecas. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. 1997 Sept; 48: 41-47

(10) Bradley, J. The Changing face of health information and health information work: a conceptual framework. Bull Med Libr Assoc. 1996; 84(1): 1-10

(11) Batt, C. La biblioteca del futuro: las bibliotecas públicas e internet. Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios 1995; 41:39-48

Comunicaciones a turno libre

CONTENIDO DE LA OBRAS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA

FUENTES DISPONIBLES EN INTERNET SOBRE “WOMEN’S STUDIES”

Ana M. Muñoz Muñoz*

Profesora.

Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Granada.

Campus Universitario de Cartuja. 18071-Granada.

Tlf. : 958/24 39 34. Fax: 958/24 34 90.

Correo electrónico: anamaria@platon.ugr.es

0. Resumen

El objetivo principal de esta Comunicación es presentar las fuentes disponibles en Internet para la investigación de los Estudios de la mujer, haciendo mención especial a los estudios que se enmarcan dentro de los continentes europeo y americano.

Palabras clave: Fuentes de información / Internet/ Women’s Studies / Organizaciones políticas / Instituciones académicas /

1. Introducción a los Estudios de la mujer

El movimiento feminista aparece como tal en el contexto de las reivindicaciones políticas y sociales de las últimas décadas del siglo XVIII, paralelamente a la estructuración de otros movimientos como el obrero o los nacionalismos burgueses, y toma un auge definitivo con la consecución del sufragio femenino en distintos países del ámbito occidental.

Actualmente el feminismo, con su diversidad de reflexiones y prácticas, es uno de los elementos más importantes en la transformación del pensamiento y de los comportamientos sociales y políticos del siglo XX. Impulsados por el movimiento feminista con su perspectiva transformadora y crítica, surgen los Estudios de la Mujer (Women’s Studies) que se centran en la teoría y el método de los estudios de género¹¹⁰, en las fuentes y la documentación para alumbrar dichos Estudios, buscando esclarecer la construcción histórica, social y cultural de las relaciones entre los sexos.

¹¹⁰ Se entiende por género la asignación de un comportamiento que se define como apropiado para cada sexo dentro de una sociedad y un momento determinado.

En los años 70 la transición democrática española favoreció la participación de la mujer en la vida política y social, y con ello un aumento progresivo de la importancia del papel de la mujer en las Universidades lo que propició el reconocimiento oficial de los Estudios de la Mujer en el seno de la Universidad y su consiguiente institucionalización.

2. Recursos disponibles en Internet para los Estudios de la mujer

El método aplicado para la localización de las fuentes ha sido utilizar las distintas herramientas existentes para la búsqueda, como el Catálogo de W3, el rastreador WebCrawler, el servicio público Cusi, y los índices de Olé, ¿Dónde?, Altavista, Yahoo, Magellan, InfoSeek...

Antes de presentar las fuentes estudiadas, debo justificar que en el título de este trabajo sustituyo el término Estudios de la Mujer, por su homónimo en lengua inglesa Women's Studies, debido a dos razones: en primer lugar porque la gran mayoría de las informaciones que aparecen en la red utilizan esta lengua, y en segundo lugar porque estos Estudios se configuran inicialmente en Estados Unidos durante los años 20, donde consiguen un asentamiento y desarrollo más amplio, constituyéndose como un modelo a seguir en el resto de los países Europeos.

La clasificación ofrecida es resultado del análisis llevado a cabo pudiendo determinar que el tipo de información varía según el ente que la produce. Por ello, hemos distinguido dos grupos:

Organizaciones políticas y sociales, que generan información y recursos de interés para los estudios de la mujer (creación de planes de igualdad, convenios entre organizaciones, programas de apoyo, datos estadísticos, revisión de la legislación actual que compete a la mujer...). Se recogen organizaciones españolas y en el ámbito internacional se han seleccionado las más relevantes.

Instituciones académicas, que ofrecen información relacionada con recursos para la investigación, como programas docentes, bibliografías, publicaciones especializadas... A su vez se clasifican por continentes: Europa, y Estados Unidos. Dentro de Europa se subclasifican por países y por asociaciones de cooperación universitaria.

2.1. Organizaciones políticas y sociales

2.1.1. España

EMAKUNDE. Instituto Vasco de la Mujer. Presidencia del Gobierno Vasco.
<http://www.euskadi.net/castellano/gv/emakunde/welcome.html>

Presenta el Instituto, las actividades que realiza (institucionales, de cooperación y relaciones institucionales) y otras actividades de información, sensibilización social, asesoramiento jurídico, estudios y publicaciones...

Instituto Canario de la Mujer. Gobierno de Canarias.
<http://cabildogc.step.es/inforjovent/sociedad/mujer.htm>

Ofrece una presentación del mismo, describiendo su organización y funciones.

Instituto de la Mujer. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. <http://www.mtas.es>

Su página se encuentra en construcción.

2.1.2. Internacionales

Centro de Información y Archivo del Movimiento Feminista (IIAV). Amsterdam.
<http://www.iiav.nl>

Centro creado en 1935, sus páginas suministran información sobre la situación de la mujer y estudios de la mujer. Ofrece información general sobre el IIAV, sus colecciones y publicaciones. Permite consultar su catálogo bibliográfico y su archivo.

Naciones Unidas. The United Nations and the Status of Women.
<http://www.un.org/Conferences/Women/PubInfo/Status/Home.htm>

Sus enlaces ofrecen información sobre el sistema de naciones unidas y la situación de las mujeres, el comité para la eliminación de discriminación de las mujeres, las acciones para las mujeres, la comisión sobre la situación de las mujeres, las mujeres en desarrollo, y la convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación. También presenta la dirección donde se recoge más información sobre "La situación de las mujeres" en versión de texto:

<http://www.un.org/Conferences/Women/PubInfo/Status/TexOnly.htm>.

NOW. National Organization for Women. <http://www.now.org/>

Presenta información sobre la fundación sus acciones, reuniones y conferencias. Permite hacer búsquedas por palabras clave, ofrece un pequeño índice.

UNESCO. Gender Equality. <http://www.unesco.org/women/index.html>

Presenta las áreas de trabajo sobre igualdad de género y promoción de mujeres y niñas, con numerosos enlaces sobre resoluciones adoptadas, programas, proyectos y conferencias. Centra el desarrollo de su actividad en las siguientes áreas: educación, cultura, comunicaciones, ciencias,

ciencias sociales y humanas, y programas y proyectos interdisciplinarios e intersectoriales.

WITI. Women in Technology International. <http://www.witi.com/>

Ofrece información general sobre la organización, miembros que la constituyen (individuales y corporativos), conferencias, permite la consulta a su revista. Contiene un menú de temas especializados en tecnología.

2.2. Instituciones académicas

2.2.1. Europa

ALEMANIA

Centre of Interdisciplinary Women's Research (IFF). University of Bielefeld. <http://www.uni-bielefeld.de/IFF/pages/englisch.htm>

Centro fundado en 1980. Suministra información sobre sus propósitos y objetivos, sus campos de investigación (trabajo y educación, modelos de parentesco, salud y sexualidad, ciencias y tecnologías, mujer y política), y su archivo "IFFI Genie Databank".

Zif. Zentrum für interdisziplinäre Frauenforschung. Humboldt - Universität zu Berlin. http://www2.rz.hu-berlin.de/inside/zif/zif_home.htm

Ofrece información general, que incluye estructura del Centro, actividades que realizan, proyectos de cooperación, y datos sobre los miembros.

Zif. Zentrum für interdisziplinäre Frauenforschung der Christian – Albrechts – Universität zu Kiel. <http://www.uni-kiel.de:8080/zif/>

Su página enlaza con las siguientes informaciones: novedades, introducción al Centro, proyectos de investigación que lleva a cabo, publicaciones periódicas, seminarios de investigación y simposium ofrecidos por el centro, publicaciones sobre Mujeres y Género, y Women's Studies en Internet.

AUSTRALIA

Wellesley College. <http://www.wesley.edu/cheever/cwis.html>

Ofrece información sobre el propio centro y temas sobre la igualdad de género y mujeres en puestos de liderazgo.

AUSTRIA

FEMALE. Linz Interuniversitäre Koordinationsstelle für Frauenforschung un Frauenstudien Linz. <http://www.ifs.uni-linz.ac.at/female/female.html>

Presenta un proyecto de coordinado por el Centro sobre una red de recursos de mujeres en Internet. Ofrece enlaces con Ministerios y Programas de Igualdad que se están llevando a cabo.

Frauenforschung Wien. Interuniversitäre Koordinatinsstelle für Frauenfoorschug Wien. <http://www.univie.ac.at/Frauenforschung/>

Incluye información general sobre la historia del Centro, miembros del equipo, publicaciones que editan, publicaciones periódicas, recursos a nivel nacional (Austria) e internacional.

Graz. Interuniversitäre Koordinationsstelle für Frauenforschung un Frauenstudien Graz. <http://www.kfunigraz.ac.at/kffwww/>

Suministra información sobre la Institución, su infraestructura, cursos que imparte y actividades que realizan. Presenta publicaciones que el mismo centro edita.

BELGICA

Research Cente on "Women and Education". Katholieke Universiteit of Louvain. <http://www.kun.nl/pwp/louvain.html>

Centro creado en 1979. Ofrece una página con información referente a los responsables del centro, los ciclos y cursos que imparten, y su cooperación con el programa Erasmus.

DINAMARCA

Coordinator for Women's Studies and Gender Research. <http://www.forskraad.dk/saerforsk/kvindeforsk/index.htm>

Incluye información general, estructura del centro y cursos que imparte.

CEKVINA. The Centre for Gender Studies in Aarhus. University of Aarhus. <http://www.aau.dk/uk/hum/cekvina/index.html>

Centro perteneciente a la Facultad de Arte. Suministra información sobre las líneas de investigación del centro y los cursos que imparte.

FREIA. The Feminist Research Centre in Aalborg. http://www.i4.auc.dk/freia/default_uk.htm

Presenta una página con información general sobre los objetivos, la estructura y miembros del Centro.

KVINFO. Danish Centre for Information on Women and Gender. http://www.i4.auc.dk/freia/default_uk.htm

Centro de información cultural cuyo objetivo es difundir información sobre investigación en mujeres y género, su principal actividad es la biblioteca de investigación. Ofrece información sobre proyectos de investigación como:

mujeres en línea, la vida de las mujeres en EU, historia de la literatura de mujeres nórdicas,...

ESCOCIA

Agnes Scott College Courses in Women's Studies.

<http://www.scottlan.edu/catalog/women.htm>

Listado de los cursos impartidos por Agnes Scott College.

ESPAÑA

Centre d'Investigacio Historica de la Dona. Universidad de Barcelona.

<http://www.kun.nl/pwp/cihd.html>

Su página se encuentra dentro del enlace ofrecido por NIKK (Nordic Institute for Women's Studies and Gender Research) para el intercambio dentro del programa Erasmus. Presenta información general sobre sus inicios, áreas de investigación que estudian, y programas de investigación que imparten.

Instituto de Estudios de la Mujer. Universidad de Granada. <http://www.ugr.es/~iem/>

Página muy completa con multitud de enlaces que ofrecen información sobre los objetivos del Instituto, redes a las que pertenece (nacionales e internacionales), profesorado adscrito al mismo, líneas de investigación, docencia que imparte (programa de los cursos de doctorado), información sobre su biblioteca y las monografías que publican, y de las actividades que realizan durante el año.

Instituto de Investigaciones Feministas. Universidad Complutense de Madrid.

<http://hgins.uia.ac.be/women/noise/madrid.html>

Sus páginas se incluyen dentro del enlace que suministra el NIKK (Nordic Institute for Women's Studies and Gender Research) como posibilidad de intercambio en el programa Erasmus, ofrecen información sobre los miembros del Instituto, y los cursos que imparten.

ESTONIA

Women's Studies Centre. Tallinn Pedagogical University.

<http://www.tpu.ee/english/wstudies.html>

Informa en una breve presentación los objetivos y estructura del Centro y los cursos que imparte.

FINLANDIA

Equality and the Gender Perspective in Working Life. University of Tampere.

<http://www.uta.fi/laitokset/tyoelama/gender.eng.html>

Presenta información alrededor de tres temas principales: Estudios de género en la vida laboral, Transformación , poder y genero en el trabajo, La reconciliación del trabajo y la vida familiar.

The Christina Institute for Women's Studies. University of Helsinki.
http://www.helsinki.fi/~kris_ntk/eindex.html

Suministra información general sobre el Instituto, sus programas académicos y referencias bibliográficas.

Centre for Women's Studies. University of Tampere.
<http://www.uta.fi/laitokset/naistutkimus/english.htm>

Presenta los programas que imparte (profesorado y número de créditos).

FRANCIA

Equipe SIMONE. Université Toulouse II – Le Mirail. <http://www.univ-tlse2.fr/rech-simone.html>

Ofrece información sobre los temas de investigación, los programas temáticos, la colaboracines internacionales, miembros del equipo, e información sobre su centro de documentación.

Women's Studies at Université Paris VII.
<http://hgins.uia.ac.be/women/noise/paris.html>

Su página se encuentra dentro del enlace ofrecido por NIKK (Nordic Institute for Women's Studies and Gender Research) para el intercambio dentro del programa Erasmus. Contiene los siguientes enlaces: personal y direcciones e información general sobre todos los cursos que se imparten.

GRECIA

Women's Studies. Aristotle University. Thessaloniki.
<http://hgins.uia.ac.be/women/noise/thessa.html>

Sus páginas se incluyen dentro del enlace que suministra el NIKK (Nordic Institute for Women's Studies and Gender Research) como posibilidad de intercambio en el programa Erasmus, ofrece información sobre el profesorado, los cursos que se imparten, y los temas de estudio (lenguaje y literatura, Literatura y cultura americana, psicología, y desarrollo.

HOLANDA

Centrum voor vrouwenstudies. Centre from Women's Studies. University of Nijmegen. <http://www.kun.nl/cvv.htm>

Su página principal ofrece un índice que enlaza con páginas que ofrecen información sobre el centro, los programas, proyectos, cursos académicos (que se imparten en el Centro: profesorado, departamento al que pertenece,

especialidad, horarios, y teléfono de contacto), programas de cooperación internacional (Erasmus), grupos de investigación...

Department of Gender Studies in Agriculture and Rural Development. Wageningen. Agricultural University. http://www.sls.wau.nl/crds/cent_gs.htm

Página muy completa ofrece enlaces que informan sobre Departamento, historia y contexto, presente y futuro, investigaciones, educación, cooperación en redes e intercambios, bibliografías, bases de datos y publicaciones sobre Estudios de género en agricultura, y recursos en Internet.

Department of Women's Studies. Utrecht University.
http://www.let.ruu.nl/womens_studies/HOME-ENG.HTM

Presenta información general, calendario de actividades, educación, actividades de investigación, actividades internacionales, biblioteca en línea sobre Estudios de la mujer, y recursos sobre Estudios de la mujer.

IRLANDA

Centre for Women's Studies. Trinity College Dublin.
http://www2.tcd.ie/Womens_Studies/

Ofrece una introducción general sobre el Centro, presenta las áreas de investigación, sus programas de Estudio, e información sobre los requisitos para ser admitidos en su programa.

Women's Education, Research and Resource Centre – WERRC. University College Dublin. <http://hermes.ucd.ie/~werrc/>

En una página presenta de forma breve sus objetivos.

Women's Studies. University of Limerick. (Irlanda).
<http://www.ul.ie/~govsoc/womenstudies/index.html>

Incluida dentro del Department of Government & Society, ofrece información general sobre los cursos, seminarios y conferencias, investigaciones y publicaciones, y programas académicos como el Master de Estudios de las mujeres en Arte.

ITALIA

Centro Interdipartimentale di Studi delle Donne. University of Turin.
<http://www.kun.nl/pwp/torino.html>

Ofrece información sobre los Estudios de la mujer en la Universidad de Turín, las áreas de investigación, los cursos que ofrecen y el profesorado que los imparte. Incluye información sobre el programa de cooperación internacional Erasmus.

REINO UNIDO

Centre for the Study of Women and Gender. University of Warwick.
http://www.warwick.ac.uk/fac/cross_fac/cswg/

Ofrece una página con información general sobre el centro, programas que imparte, líneas de investigación, calendario de eventos y seminarios, y enlaces con otros lugares de interés.

The Centre for Women's Studies. Lancaster University.
<http://www.kun.nl/pwp/lanc.html>

Suministra información sobre el centro. Los cursos que ofrece se presenta ordenados por las siguientes materias: ciencias sociales, educación, cultura inglesa, cultura alemana, leyes, lingüística, política, religión y sociología.

Centre for Women's Studies. University of York. <http://www.york.uk/inst/cws/>

Ofrece información sobre el Centro, estudios de postgrado que imparte, recursos de interés y novedades. Remite a la página principal de la Universidad de York en la que encontramos el siguiente enlace:

Bibliographies on Women's Studies or Feminism:
<http://www.york.ac.uk/services/library/subjects/women/bibliographies/menu>

Enlace muy completo sobre fuentes de información para Estudios de la mujer. Incluye el siguiente índice: recursos en la biblioteca, publicaciones electrónicas, directorios de recursos, lugares académicos, sociedades y otras organizaciones, recursos regionales, listas de discusión, centros de Estudios de la mujer, mujeres y desarrollo, mujeres y leyes, mujeres en la música, mujeres en ciencia y tecnología, mujeres y literatura, historia de las mujeres, derechos de las mujeres, y salud de mujeres.

Women's Studies. University College of Ripon & York.
<http://www.ucrysj.ac.uk/womstud.htm>

Ofrece una tabla de presentación de las áreas que se imparte: ciencias sociales, cultura inglesa, historia, estudios del lenguaje, teología y religión.

SUECIA

The Center of Women's Studies. Stockholm University.
<http://www.su.se/inst/hum/CenterWomenStudies.html>

Presenta información general sobre el Centro y algunos de sus proyectos de investigación.

Division of Gender & Technology. Lulia University of Technology.
http://www.luth.se/depts/arb/genus_tekn/index.en.htm

Es el único Centro en Suecia y en los Países Nórdicos sobre estudios sobre producción del conocimiento técnico – científico desde una perspectiva feminista. Ofrece información sobre sus investigaciones y publicaciones.

COOPERACIÓN EN EUROPA:

AOIFE. Association of Institutions for Feminist Education and Research in Europe. <http://www.org.uio.no/www-other/nikk/AOIFE/homedaa.htm>.

Aporta información general sobre la Asociación (estructura, historia...), las actividades y los proyectos que desarrolla como ATHENA (Advanced Thematic Network on Higher Education in Women's Studies), los miembros y la asamblea general, e informaciones varias sobre políticas, fuentes y contactos.

AEHM. Asociación de Estudios Históricos sobre la Mujer. Universidad de Málaga. (España). <http://www.ice.uma.es/recursos/Andalucia/gruposUma/G6muj.html>

Esta página se encuentra dentro de los Grupos de Investigación de interés educativo que ofrece ésta Universidad, ofrece información sobre sus campos de estudio (historia y literatura), proyectos y publicaciones.

NOISE. Network Of interdisciplinary Women Studies in Europe. <http://hgins.uia.ac.be/women/noise/>

Es el programa Erasmus más extenso para el intercambio de estudiantes en Estudios de la mujer. Ofrece información sobre las universidades participantes, sobre el Erasmus europeo, a que tipo de estudiantes va dirigido, sobre las personas que coordinan el programa, que cursos se pueden realizar, informa sobre los aspectos académicos y las prácticas en cada universidad

SIGMA. <http://women-www.uia.ac.be/women/sigma/index.html>

Informe, realizado en 1995, que evalúa el estado de los programas de Estudios de la mujer en las Universidades europeas. Describe todos los cursos, profesorado, estructura de la organización, número de alumnado... El documento contiene: informe nacional de cada uno de los países participantes, el comité científico, participantes, y conclusiones.

WINGS. Women's Interdisciplinary Network on Gender and Society. <http://www.kun.nl/pwp/wings.html>.

Es el segundo programa Erasmus de intercambio europeo educacional. Su índice contiene información general sobre el programa, Universidades que colaboran, aspectos académicos y cursos que imparten los centros participantes.

WISE. Women's International Studies Europe. <http://hgins.uia.ac.be/women/wise/>

Asociación feminista constituida en 1990. Ofrece información general, historia, contactos nacionales, divisiones de temáticas de interés, proyectos, listas de discusión, consulta a *European Journal of Women's Studies*, suscripción por correo electrónico, conferencias, seminarios, actividades...

2.2.2. Estados Unidos

Departement of Women's Studies. University of South Florida.
http://www.cas.usf.edu/womens_studies/

En su página ofrece información general sobre el departamento que incluye enlaces sobre los estudios ofrecidos (asignaturas, cursos de postgrado, y Master) y de una de sus publicaciones (*Hypatia: A Journal of Feminist Philosophy*). Aporta un listado con los nombres del profesorado que imparte dichos estudios enlazados con sus datos académicos.

MIT Libraries.<http://libraries.mit.edu/humantics/WomenStudies/Culture2.html>

Página del Massachusetts Institute of Tecnology (MIT), contiene información sobre programas de investigación sobre Women's Studies en su sección de humanidades, y enlaces de lugares web sobre mujeres y estudios de género.

Resources for Women's Studies C92-3: Language and Gender. Northwestern University. <http://www.library.nwu.edu/class/womenstu/C92-3/>

Recursos sobre lenguaje y género, creada por la biblioteca Shaffner.

Women's Studies Departament. San Diego State University.
<http://www.rohan.sdsu.edu/dept/wsweb/>

Esta Universidad cuenta, desde 1970, con el Women's Studies Departament, su página ofrece información sobre el Departamento, un catálogo general, y un listado de asignaturas.

Women's Studies. Capilano College.
<http://www2.capcollege.bc.ca/programs/academic/womstudies.html>

Presenta información sobre los programas y cursos que imparte, asesoramiento para la admisión en los cursos, y biblioteca.

Women's Studies. Clark University.
<http://www.clarku.edu/departments/womensstudies/>

Recursos de Estudios de la mujer y sobre mujeres y feminismo. Internet y feminismo.

Women's Studies. Purdue University
<http://www.sla.purdue.edu/academic/idis/wmens-studies>

La Universidad de Purdue ofrece una página sobre Artes liberales, con dos enlaces para nuestro interés uno sobre Mujeres artistas del Este de América (<http://www.sla.purdue/academic/vpa/ad/waaw/>), y otro bajo el título de Departamentos Académicos donde incluye el Programa de Women's Studies (URL que encabeza) dividido en varios apartados: Academia, lista de cursos, anuncios y novedades, grupos de discusión, y recursos de interés.

Women's Studies at Alabama. <http://www.as.ua.edu/ws/>

Su página se encuentra en construcción, pero presenta un menú principal con las siguientes opciones: 25 aniversario, Master de arte, estudios secundarios, Estudios de la Mujer, conferencias, y cursos para la primavera de 1988.

Women's Studies - Graduate Students. <http://www.library.ucsb.edu/guides/ws-grads.html>

Recursos de información para profesorado y estudiantes graduados en Estudios de la Mujer.

Women's Studies Program. University of Hawaii-Manoa.
<http://www2.soc.hawaii.edu/css/ws/>

Ofrece una pequeña presentación sobre su fundación (años 70), finalidad y objetivos. Enlaza con información sobre el programa, títulos académicos, próximos cursos, profesorado, cursos actuales, y acontecimientos.

Women's Studies Program. University of Connecticut.
<http://www.ucc.uconn.edu/~wwwwmst/>

El menú principal presenta información general sobre el programa, requerimientos para realizar el programa y los cursos, certificados de graduación, programas de intercambio, conferencias, información sobre seminarios anuales.

Women's Studies Program & Resources. Northern Arizona University.
<http://www.nau.edu/~wst/index.html>

Presenta dos opciones principales uno referido al Programa con información general, asignaturas sobre Women's Studies, descripción de los cursos, eventos, y profesorado. La segunda opción nos permite la consulta a bases de datos referidas a fuentes bibliotecarias, fuentes en Internet, periódicos, películas y videos.

Women's Studies Resources. University of Maryland.
<http://www.inform.umd.edu:8080/EdRes/Topic/WomenStudies/>

Base de datos creada en Septiembre de 1992. Ofrece información sobre estudios de la mujer y otras cuestiones más generales referidas a las mujeres.

WMST - Women's Studies. Southern Illinois University at Edwardsville.
<http://www.register.siu.edu/a&r/schedules/fall/wmst.htm>

Ofrece un listado de cursos sobre Estudios de género, indicando el título, el número de curso, y las horas de duración.

Además de todos estos centros encontramos un índice de Universidades americanas en las que se impartían Women's Studies, al ser muy numerosas sólo daremos el nombre de la Universidad y la dirección específica que nos llevarán a nuestro tema de interés:

Agnes Scott College. http://www.scottlan.edu/academic/wom_stud/deptpage.htm

Albion College. <http://www.albion.edu/fac/womn/>

Allegheny College. <http://www.alleg.edu/Academic/Womens/>

American University. <http://www.american.edu/academic.depts/cas/wgs/>

Appalachian State University. <http://porter.appstatte.edu/womenstudies/>

Arizona State University. http://www.asu.edu/clas/womens_studies/

Augustana College - Illinois. <http://www.agustana.edu/acadept/ws.html>

Bates College. <http://www.bates.edu/pubs/Dept.Letters/womens.studies.html>

Bowdoin College. <http://www.bowdoin.edu/cwis/acad/dept/wst.html>

Bowling Green State University.
<http://www.bgsu.edu/departments/wmst/wmsthome.html>

Brown University. <http://www.brown.edu/>

California State University - Long Beach.
http://www.csuib.edu/~cla/womens_studies/

California University of Pennsylvania. <http://www.cup.edu/women/default.htm>

Colby College. <http://www.colby.edu/womens.studies/>

Colgate University. <http://www2.colgate.edu/programs/womensstudies.html>

College of Wooster. http://www.wooster.edu/programs/Womens_Studies.html

Columbia University - New York, NY. <http://www.columbia.edu/cu/irwg/>

Cornell University. <http://www.arts.cornell.edu/womens/>

Dartmouth College. <http://www.dartmouth.edu/artsci/wstudies/>

Denison University. http://www.denison.edu/womens_studies/index.shtml

DePaul University. http://condor.depaul.edu/~mwilson/wshome/ws_home.html

Drew University. <http://www.drew.edu/cla/depts/area/ar-wmst.html>

Duke University. <http://www.duke.edu/womstud/>

East Carolina University. <http://www.artsci.ecu.edu/cas/academics.html>

Eastern Michigan University. <http://www.emich.edu/public/wstudies/home.html>

Emory University. http://www.emory.edu/WOMENS_STUDIES/

Franklin & Marshall College.
<http://www.fandm.edu/Departments/WomenStudies/womenstudies.html>

George Washington University. <http://www.gwu.edu/~wstu/>

Gettysburg College. <http://www.gettysburg.edu/projet/wom/top.html>

Guilford College. <http://www.guilford.edu/Academic/Academic.html>

Hamilton College. <http://www.hamilton.edu/html/Academic/women/default.html>

Harvard University. <http://www.fas.harvard.edu/~wmstudy/>

Haverford College. <http://www.haverford.edu/deptinfo/hcfemin.html>

Indiana University - Bloomington. <http://www.indiana.edu/~iubwest/>

Iowa State University.
http://www.public.iastate.edu/~jas_info/crossprogs/womensstudies.html

Kenyon College. http://www.kenyon.edu/acad/c_of_s/womensg.htm

Lewis & Clark College. <http://www.lclark.edu/~gender/>

Louisiana State University. <http://www.lib.lsu.edu/women/>

Loyola University - Chicago. http://www.luc.edu/depts/women_stu/

Macalester College. http://www.macalstr.edu/uptades/social_sciences/women.html

Mankato State University. <http://www.mankato.msus.edu/dept/womenst/WShp.html>

Mansfield University of Pennsylvania. <http://www.mnsfld.edu/depts/womenstu/>

Michigan State University. <http://atl46.atl.msu.edu/ws.html>

Middle Tennessee State University. <http://www.mtsu.edu/%7Ewomenstu/>

Monmouth University. <http://www.monmouth.edu/monmouth/academic/wspr.html>

Mount Holyoke College. <http://www.mtholyoke.edu/acad/womst/>

New School for Social Research. <http://www.newschool.edu/gf/gender/>

New York University. <http://www.nyu.edu/gallatin/>

North Dakota University. <http://www.ndsu.nodak.edu/instruct/ishaw/wsprogra/>

Occidental College. <http://www.oxy.edu/oxy/academia/acadepts/womenstd.htm>

Ohio State University. <http://www.cohums.ohio-state.edu/wost/>

Oregon State University. <http://www.orst.edu/mc/coldep/libart/womstu.htm>

Penn State University. <http://www.psu.edu/womensstudies/home.html>

Pomona College. <http://www.pomona.edu/academics/dept/socsci/women.html>

Princeton University. <http://www.princeton.edu/~prowom/>

Providence College. <http://www.providence.edu/admiss/wms.htm>

Rice University. <http://www.ruf.rice.edu/~swg/>

Sonoma State University. <http://www.sonoma.edu/WomenStudies/>

State University of New York - Geneseo. <http://onesun.cc.geneseo.edu/~wsminor/>

State University of New York - Potsdam. <http://www.potsdam.edu/POLS/POLS.html>

Stockbridge School. <http://www.umass.edu/wost/>

Swarthmore College. <http://www.swarthmore.edu/Humanities/women/>

Syracuse University. <http://www.hl-syr.edu/departments/WSP/default.html>

Trinity College - Connecticut. <http://www.trincoll.edu/wmst/>

Tulane University. <http://www.tulane.edu/~wc/text/www.html>

University of Arizona. <http://w3.arizona.edu/~ws/>

University of California - Irvine. <http://www.hnet.uci.edu/WomensStudies/>

University of California - Los Angeles.
<http://www.humnet.ucla.edu/humnet/wsp/home.html>

University of California - Riverside.
<http://www.ucr.edu/CHSS/depts/womstu/WomenHome.html>

University of California - Santa Barbara. <http://www.sscf.ucsb.edu/wom/>

University of California - Santa Cruz. <http://www.ucsc.edu/ucsc/catalog/wmst/>

University of Chicago.
<http://ap-www.uchicago.edu/AcaPubs/GradAnno/interdiv95/gender.html>

University of Denver. <http://www.du.edu/wstu/>

University of Florida. <http://www.clas.ufl.edu/wst/>

University of Georgia. <http://www.uga.edu/~wsp/>

University of Houston. <http://bentley.uh.edu/ws/>

University of Idaho. <http://www.uidaho.edu/LS/WomSt/>

University of Illinois - Urbana-Champaign. <http://tortie.me.uiuc.edu/ws-home.html>

University of Illinois - Urbana-Champaign.
<http://www.grad.uiuc.edu/grad-program/WOMENS.STUDIES.PROGRAM.html>

University of Louisville. <http://www.louisville.edu/groups/ws-www>

University of Maryland - Baltimore County.
<http://research.umbc.edu/~korenman/wmst/programs.html>

University of Maryland - Baltimore County. <http://www-unix.umbc.edu/~korenman/wmst>

University of Michigan. <http://www.umich.edu/~womenstd/>

University of Minnesota - Morris. <http://www.mrs.umn.edu/academic/interdisc.html>

University of Nebraska - Kearney.
<http://betty-boop.unk.edu/catalog/www/acadinfo/womenst.htm>

University of Nebraska - Lincoln. <http://www.unl.edu/womenssp/wshome.html>

University of New Mexico. <http://www.unm.edu/~womenst/>

University of North Carolina - Chapel Hill.
<http://sunsite.unc.edu/cheryb/women/wsphome.html>

University of Notre Dame. <http://www.nd.edu/~gender/>

University of Oregon. <http://darkwing.uoregon.edu/~wst/>

University of Pennsylvania. <http://www.sas.upenn.edu/wstudies/>

University of Pittsburgh. <http://www.pitt.edu/~womnst/>

University of Redlands. <http://www.uor.edu/>

University of South Carolina. <http://www.cla.sc.edu/WOST/>

University of Texas - Austin. <http://www.utexas.edu/depts/wstudies/>

University of Texas - El Paso. <http://www.utep.edu/~libarts/women.htm>

University of Tulsa. <http://www.utulsa.edu/TSWL/TSWLhome.html>

University of Virginia. <http://faraday.clas.virgina.edu/~mli5e/maws/booklet.html>

University of Washington. <http://weber.u.washington.edu/~webwomen/>

University of Wisconsin - Green Bay.
<http://www.uwgb.edu/www/acad/progindex.html>

University of Wisconsin - Madison. <http://www.library.wisc.edu/libraries/Womens-Studies/>

University of Wisconsin - Parkside. <http://www.uwp.edu/academic/womens.studies/>

University of Wisconsin - Platteville. <http://www.uwplatt.edu/lac/women.html>

University of Wisconsin - River Falls. http://www.uwrf.edu/womens_studies/

University of Wisconsin - Stevens Point.
<http://www.uwsp.edu/acad/womens/womstud.htm>

University of Wisconsin - Whitewater.
<http://www.uww.edu/factsheets/womenst.html>

Utah State University. <http://www.usu.edu/~womenstu/>

Villanova University. http://www.vill.edu/academic/artsci/arts/women_st.htm

Virginia Commonwealth University. <http://www.has.vcu.edu/wst/home.htm>

Wake Forest University. <http://www.wfu.edu/Academic-departments/Womens-Studies/>

Weber State University. <http://www.weber.edu/womenstudies/wmnstdy.htm>

Wellesley College. <http://www.wellesley.edu/WCW/wcwhome.html>

Wesleyan University - Connecticut. <http://www.wesleyan.edu/>

West Virginia University. <http://www.as.wvu.edu/wmst/>

West Virginia University. <http://www.wvu.edu/~socjust/>

3. Resultados

3.1.1. Organizaciones políticas y sociales:

En España existen diversas organizaciones que generan información y recursos de interés para los estudios de la mujer, como pueden ser los Institutos de la Mujer, con amplia implantación en el territorio nacional, pues de las 19 Comunidades Autónomas existentes, todas ellas cuentan con la presencia de su correspondiente Instituto de la Mujer, financiado por sus respectivos gobiernos autonómicos. Es sorprendente que a pesar de esta amplia implantación, en los resultados de las búsquedas realizadas sólo dos de estos Institutos cuentan con páginas web, además de la página en construcción del Instituto de la Mujer perteneciente al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Los Organismos Internacionales que hemos seleccionado han sido los más representativos atendiendo a su importancia a nivel mundial y al contenido y presentación de sus páginas.

3.1.2. Instituciones Académicas:

Entre las distintas universidades europeas que tiene Centros o Institutos de Estudios de la mujer y que cuentan con página web hemos localizado un total de 42, con la siguiente distribución: Alemania (3), Australia (1), Austria (3), Bélgica (1), Dinamarca (4), Escocia (1), España (3), Estonia (1), Finlandia (3), Francia (2), Grecia (1), Holanda (3), Irlanda (3), Italia (1), Reino Unido (4), Suecia (2), y Organismos de cooperación en Europa (6).

En Estados Unidos localizamos un total de 129 centros universitarios que cuenta con información en la red.

En España, el *Libro Blanco*¹¹¹ recoge desde 1991 a 1995 un total de 31 grupos de Estudios de la mujer, feministas o de género; de éstos tan solo tres están presentes en la red, sólo el Instituto de Estudios de la Mujer de la Universidad de Granada tiene página propia, ya que el Instituto de Investigaciones Feministas de la Universidad Complutense de Madrid y el Centre d'Investigació Històrica de la Dona se incluyen dentro de las informaciones del Nordic Institute for Women's Studies and Gender Research (NIKK) de la Universidad de Oslo.

Como observamos por los resultados, la creciente proliferación de informaciones y recursos relevantes para los Women's Studies, no se corresponde con la todavía escasa presencia en la red de éstos. No obstante, el aprovechamiento de las posibilidades que ofrece la red como foro permanente de discusión y debate, así como de lugar al que acceder para estar en comunicación con los organismos e instituciones que generan Women's Studies producirán un progresivo aumento de la disponibilidad de dichas informaciones y recursos, lo que nos hará mantenernos en alerta para tener actualizado nuestro trabajo.

4. Fuentes especializadas consultadas:

ACRL Women's Studies Section Collection Development Committee: Women's History.
<http://www.utep.edu/library/acrlwss/history.html>

AndreaNet. Emakumeen Hiria. San Sebastián (Euskadi). <http://www.jet.es/andrea-net/recursos.html>.

FMF – Feminist Gateway. http://www.feminist.org/gateway/1_gateway.html

Feminism and Women's Resources. <http://www.ibd.ncr.ca/~manfield/feminism/mainfem.html>

WWomen Directory for Women on-line. <http://www.wwomen.com/>

Link.The Digital Campus. Women's Studies.
http://www.linkmag.com/library/womens_studies/index.html

¹¹¹ BALLARÍN DOMINGO, Pilar; GALLEGO MENDEZ, M^a Teresa; MARTINEZ BENLLOCH, Isabel. *Los estudios de las Mujeres en las Universidades españolas 1975-1991: Libro Blanco*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales, Instituto de la Mujer, D.L. 1995, p. 374.

LA DESCRIPCIÓN ARCHIVÍSTICA CODIFICADA : UN FORMATO INTERNACIONAL PARA LA DESCRIPCIÓN ARCHIVÍSTICA

Ana Teresa GARCÍA MARTÍNEZ

Profesora.

Facultad de Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Extremadura

Avda. José M^a Alcaraz y Alenda, 1 (pasaje) – 06071 BADAJOZ

Tfno. (924) 259910 – E-mail: atmar@alcazaba.unex.es

Rosario JIMÉNEZ VELA

Profesora.

Facultad de Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Granada

Responsable del Archivo, Archivo Universitario de Granada

C/ Sta. Lucía, 2, 3^a planta – 18071 GRANADA

Tfno. (958) 244347 – E-mail: archivo1@elvira.ugr.es

Consuelo de las Mercedes MARTÍN VEGA (*)

Archivera.

Archivo Universitario de Granada

C/ Sta. Lucía, 2, 3^a planta – 18071 GRANADA

Tfno. (958) 244347 – E-mail: archivo@elvira.ugr.es

0. Resumen

Se describe la estructura principal de la Descripción Archivística Codificada (Encoded Archival Description, EAD), un formato electrónico para el almacenamiento de la información archivística cuya filosofía principal es el reflejo de la organización estructural del archivo mediante la aplicación de las posibilidades de la codificación SGML, de la que la EAD es una DTD (Document Type Definition). Como resultado, se dota a los instrumentos de descripción del archivo (guías, inventarios, índices...) de nuevas opciones para la recuperación de la información, entre ellas la posibilidad de realizar una búsqueda de fuentes en múltiples depósitos, cada uno de los cuales puede ser de muy diferentes tipos.

Se analiza igualmente la relación de la EAD con otros estándares de descripción, tales como el TEI, la ISAD(G) y el MARC, destacándose las ventajas que presenta el uso de un formato específicamente diseñado para su aplicación en el ámbito archivístico, y lo que ello puede suponer para el desarrollo futuro de las posibilidades del archivo como componente del sistema global de información que se perfila.

Palabras clave: Descripción archivística / Instrumentos de descripción / Formatos / Normalización / Encoded Archival Description /

1. Introducción

La EAD reproduce en formato digital las estructuras de los instrumentos de descripción existentes, constituyendo un paso adelante en la normalización de la forma de elaboración de estos instrumentos.

Este formato proporciona el acceso lógico y también el físico a los instrumentos de descripción aprovechando las ventajas del procesamiento automatizado y las facilidades de la red para construir bases de datos cooperativas de varios depósitos con información descriptiva de las colecciones históricas de textos; para dirigir búsquedas a través de un único o de varios instrumentos de descripción usando elementos contenidos en la EAD; y, para manipular los instrumentos de descripción individuales en nuevas formas con la finalidad de crear materiales de descripción adicionales tales como índices especializados sobre los contenidos del archivo.

La EAD proporciona una estructura normalizada para almacenar información sobre los instrumentos de descripción y las colecciones que describe, aunque no prescribe, en su formato actual, el uso de ninguna norma sobre como se introduce y determina el contenido de cada elemento; por ejemplo, a través del uso de ficheros normalizados de autoridades. Es esencial para las futuras capacidades de búsqueda y manipulación, por tanto, que además de las pautas sobre etiquetado, los codificadores sean consistentes en cumplimentar los mismos elementos de datos en cada instrumento de descripción. La manera óptima de asegurar la consistencia es usando las normas bibliográficas existentes que se practiquen dentro de cada país, profesión o área de materias.

Para desarrollar completamente el potencial de EAD sería conveniente establecer un uso generalizado de las "mejores prácticas descriptivas" más que el de prácticas descriptivas locales que establezcan los codificadores para reproducir la idiosincrasia de sus archivos.

En este trabajo se pretende aportar una aproximación a lo que puede convertirse en un formato internacional para el almacenamiento de información archivística, que puede contribuir de manera considerable a la interconexión de los recursos de información existentes, aun de muy variados tipos, y permitir su integración en un gran sistema informativo global.

2. Historia del proyecto

En 1993, la Biblioteca de la Universidad de Berkeley inició un proyecto cuyo objetivo era investigar la viabilidad del desarrollo de unas normas de codificación para los instrumentos de descripción utilizados para describir los materiales de archivo y los manuscritos existentes en bibliotecas, archivos y museos. El principal investigador de este proyecto fue Daniel Pitti, que, juntamente con otros

expertos de otras instituciones, desarrollo los requerimientos que habría de cumplir esta norma de codificación, encaminados a representar la estructura jerárquica de la descripción archivística para su posterior consulta y recuperación. Para llevarlo a cabo, se pensó en utilizar las técnicas ofrecidas por el gopher, el texto ASCII, el MARC, etc., pero se llegó a la conclusión de que la más adecuada y capaz de reunir los requerimientos funcionales necesarios era el SGML (Standard General Markup Language, Lenguaje General Normalizado de Marcado, ISO 8879).

El SGML consiste básicamente en una serie de reglas que, aplicadas en forma de etiquetas, pueden ser incluidas en un documento electrónico para establecer e identificar relaciones entre partes de una estructura, permitiendo a los productos de software controlar la búsqueda, recuperación y visualización de esos documentos. La clave para el procesamiento electrónico de los documentos es el marcado. El SGML incluye el concepto de DTD (Document Type Definition, Definición de Tipo de Documento), que consiste en un conjunto ordenado de etiquetas de marcado SGML disponibles para codificar las partes de los documentos de una clase similar.

Los ejemplos proporcionados por los archiveros a Berkeley proporcionaron a Pitti la base para comenzar a desarrollar una DTD para instrumentos de descripción (inventarios y registros principalmente) que fue la base del borrador que elaboró y daría como resultado la versión de marzo de 1995 del BFAP (Berkeley Finding Aids Project, Proyecto de Instrumentos de Descripción de Berkeley). Esta versión se revisó en la conferencia sobre instrumentos de descripción organizada por la Biblioteca de la Universidad de Berkeley y la Comisión de Preservación y Acceso de EE.UU. En la misma, se animó a Pitti para continuara trabajando por la aceptación del proyecto como norma por la profesión archivística, y en julio de 1995 se formó un equipo de expertos en el marco del Bentley Fellowship Program que llegó a un acuerdo sobre los principios en que se basaría el diseño de una norma de codificación. Estos principios fueron denominados los Acuerdos de Ann Arbor.

Pocos días después, Pitti empezó a remodelar los citados acuerdos y se determinó denominarla Descripción Archivística Codificada ó EAD.

El éxito del proyecto EAD requería la participación de una amplia representación de archiveros y usuarios, por lo que el Grupo de Bentley decidió su presentación en la reunión anual de agosto de 1995 de la SAA (Society of American Archivist, Sociedad de Archiveros Estadounidenses), cuyo Comité sobre Intercambio de Información Archivística (CAIE) acordó asumir ciertas responsabilidades y estableció un Grupo de Trabajo sobre la DTD EAD, que contó con representación de la Library of Congress, el Research Libraries Group (RLG) y la OCLC, entre otras.

Este Grupo de Trabajo inició la revisión de la EAD por el Comité de Normas y el Consejo de la SAA, el cual acordó pedir a la Library of Congress que se constituyera en Agencia de Mantenimiento de la DTD EAD. Con todo ello se

pretendía conseguir que las nuevas especificaciones pudieran ser adoptadas como una norma profesional y que esta permaneciera viable y actualizada.

En octubre de 1995, Daniel Pitti distribuyó a un pequeño grupo, para su revisión y prueba, una versión de primera implementación. A continuación, el National Digital Library Program de la Library of Congress, con representación del equipo Bentley original, representantes de varias divisiones de la LC y dos expertos en SGML, acordó en una reunión revisar el modelo de datos y la DTD. Y, posteriormente, el ATLAS Consulting Group, bajo contrato con la LC, comenzó a realizar revisiones de la DTD.

La SAA, en una reunión celebrada en enero de 1996 en Los Angeles procedió a la evaluación de esta versión revisada y del borrador de la librería de etiquetas, así como a perfilar el contenido de las directrices de aplicación. Fruto de todo ello fue la versión alpha de la DTD EAD, y que la Library of Congress acordara servir como agencia de mantenimiento, haciendo disponibles vía Internet la DTD y su documentación de soporte. Esta posibilidad ayudó a acelerar las pruebas y compartir con facilidad los resultados de las mismas. También surgió el interés internacional en el desarrollo y la implementación del SGML, especialmente en Europa.

El grupo de trabajo de la EAD planeó usar los resultados de la prueba alfa para determinar los cambios y mejoras necesarios para una segunda versión beta que pudiera probarse durante la segunda mitad de 1996. Con anterioridad, se produjo otra reunión con los desarrolladores de la DTD EAD en Berkeley, California, entre el 25 y el 26 de abril de 1996, (patrocinada por la SAA, entre otros), que se ocupó de la reafirmación de los principios básicos de diseño, la identificación de las modificaciones adicionales necesarias para la DTD y la discusión sobre el estilo y contenido de la documentación de soporte.

Las revisiones al borrador y las pautas de aplicación comenzaron inmediatamente después de las reuniones de California, y en julio de 1996 se publicaron en red la versión beta de la DTD EAD y sus ficheros de acompañamiento. Simultáneamente, Berkeley cerró su lista de correos para su proyecto original de instrumento de descripción y dirigió a los suscriptores a la lista de la EAD que había sido mantenida de forma paralela por la Library of Congress, la Agencia de Mantenimiento de la norma EAD, con lo cual se puso por fin completamente en marcha la prueba beta.

El borrador final de las pautas de aplicación de la versión Beta de la EAD se publicó el 20 de diciembre de 1996. Tras un periodo de prueba, en el que se intercambiaron las diferentes experiencias a través de una lista electrónica, se produjo una nueva reunión de los quince miembros del Grupo de Trabajo del 31 de octubre al 2 de noviembre de 1997 para discutir los cambios propuestos a esta versión, muchas de ellas encaminadas a mejorar las relaciones entre la EAD y otros

formatos. Esta versión 1.0 ha sido publicada el 15 de enero de 1998, aunque aún no ha sido sometida a aprobación por el Comité de Normas de la SAA.

Por último, hay que considerar que, si se quiere facilitar el uso de los instrumentos de descripción codificados según la EAD de forma amplia, hay que tener en cuenta que el SGML no se visualiza adecuadamente usando un navegador para WWW, diseñado para interpretar el HTML, de estructura y contenidos más simples. Por ello, de forma paralela se han diseñado estrategias para el acceso a estos instrumentos a través de Internet, que pueden ser de dos tipos:

A través de programas que transforman el código SGML en HTML, de forma que puedan ser visualizados por los clientes web, aún a costa de perder parte de las capacidades de búsqueda que poseía el instrumento original;

A través de plug-in's, o pequeños programas que se instalan en el navegador y le añaden la funcionalidad necesaria para la correcta interpretación del documento codificado; uno de los más conocidos es Panorama.

Para mantenerse al tanto de los últimos avances en el desarrollo de la EAD, así como para conocer las opiniones y aportaciones de los diversos profesionales implicados en este proyecto, existe la posibilidad de suscribirse a la lista de correos mantenida por la Library of Congress, enviando un mensaje al servidor LISTSERV@LOC.GOV con el mensaje: SUBSCRIBE EAD "nombre".

3. Descripción de los elementos de la ead

La EAD se compone de una serie de elementos, algunos de consignación obligatoria y otros no. La DTD regula únicamente la denominación y estructura de los mismos, pero no su contenido, donde habrá que recurrir a acuerdos, o bien utilizar convenciones que tengan aplicación en el ámbito requerido. Es en esta estructura donde se refleja la organización física y/o lógica de los documentos.

Estos elementos se agrupan en tres partes principales, incluyéndose el total de ellos dentro de un par de etiquetas <EAD></EAD>. Las definiciones que se aportan de los mismos son las contenidas en las "Application Guidelines" publicadas por la Library of Congress y la SAA a finales de 1996.

a. <EADHEADER> (CABECERA EAD): contiene elementos que proporcionan información sobre el instrumento de descripción en sí mismo, sin referencia a los materiales que este describe.

a. 1. <eaddid>: identificador único para el instrumento descrito. Puede usarse, por ejemplo, para limitar las búsquedas a los materiales de un determinado archivo.

a. 2. <filedesc> Descripción del fichero: contiene una descripción bibliográfica completa del instrumento de descripción.

- a. 3. <profiledesc> Descripción del perfil: proporciona información sobre aspectos no bibliográficos del instrumento de descripción codificado (lenguaje, lugar, fecha y autor de la codificación).
- a. 4. <revisiondesc > Descripción de las revisiones: indica y resume las revisiones y cambios realizados en el instrumento.
- a. 5. <footer> Pié de Imprenta: contiene el texto que se presentará al pié de todas las páginas del instrumento de descripción publicado o impreso.
- b. <FRONTMATTER> (PRELIMINARES): contiene información de tipo preliminar (página de título, prólogo, dedicatoria, introducción, patrocinio u otros necesarios para la publicación formal del instrumento de descripción).
 - b. 1. <Titlepage> Página de título: datos habituales, como título, subtítulo, autor, edición...
 - b. 2. <div> División del texto.
- c. <FINDAID> (INSTRUMENTO DE DESCRIPCIÓN): contiene información administrativa e intelectual sobre los materiales descritos por el instrumento de descripción. Este es el elemento más complejo, en parte por el número de elementos y subelementos que contiene, y en parte porque obliga al archivero a tomar sus propias decisiones sobre la creación de la estructura que refleje la que poseen los materiales. La mayoría de los elementos de la ISAD(G) pueden incluirse aquí, sobre todo dentro de las etiquetas <did> y <adminifo>.
 - c. 1. <archdesc> Descripción archivística: contiene datos sobre el contenido, contexto y extensión de los materiales que se describen. Puede indicarse el tipo de instrumento que se ha codificado mediante el uso de un atributo de tipo (type=inventory/registre/other).
 - c.1.1. <did> Identificación descriptiva: contiene subelementos que describen los materiales en cuestión o la representación de los mismos (versión electrónica).
 - c.1.2. <adminifo> Información administrativa: información sobre la fuente, proveniencia, disponibilidad, restricciones, procesamiento, formato preferente para cita, y otros asuntos relacionados con la gestión de los materiales que se describen. En cada caso, <adminifo> puede completarse con una serie de párrafos descriptivos mediante el uso del elemento <p>, o usarse alguno de los subelementos de contenido específico disponibles, para obtener mas profundidad en el contenido y consiguientemente mas flexibilidad en la búsqueda y la recuperación.
 - c.1.3. <bioghist> Biografía o historia: se usa para almacenar una historia administrativa, nota biográfica u otro hecho histórico

sobre la entidad corporativa o el individuo/s o familia/s responsables de crear o reunir los materiales que se describen.

c.1.4. <scopecontent> Alcance y contenido: se resume, en forma narrativa, información sobre el alcance y contenido de los materiales que se describen (organización de los materiales, nombres de organizaciones, individuos, acontecimientos, lugares, y temas).

c.1.5. <controlaccess> Controles al acceso (Puntos de acceso controlados): Indica las formas autorizadas para los puntos de acceso (términos de búsqueda, nombres personales y corporativos, materias, forma y género, y los nombres de lugares geográficos que aparecen o se representan en los materiales).

El uso del control de autoridades no ha sido habitual en la construcción de los instrumentos de descripción archivísticos. Pero de este uso pueden derivarse dos ventajas:

- a. la posibilidad de diseminar y buscar a través de los instrumentos de descripción en una red de ordenadores;
- b. la posibilidad de incorporar los elementos clave de un registro MARC dentro de la estructura de los instrumentos de descripción.

c.1.6. <arrangement> Organización: proporciona información sobre la organización de los materiales descritos en el instrumento de descripción codificado, tal como las principales características de la estructura interna, la ordenación física o lógica o secuencia de almacenado de materiales, y la forma en que los materiales han sido tratados por el archivero. Este elemento es importante, debido por un lado a la importancia teórica de la organización en la descripción archivística (por ejemplo, adherencia al principio del orden original), y por otra, a la realidad práctica de facilitar al usuario trabajar con los materiales al explicarle como se disponen.

c.1.7. <organization> Organización(*): proporciona información sobre la organización de los materiales que se describen, tanto lógica (por ejemplo, legible por ordenador), y la agrupación en jerarquías físicas, dispuestas por el archivero basándose en la función que les dio origen (relaciones públicas, contabilidad, personal, expedientes de estudiantes), el género de los materiales (correspondencia, informes anuales, ficheros de oficina), o el formato o media de los materiales (fotografías).

El elemento <organization> no debe confundirse con el elemento <scopecontent> más amplio y narrativo, y tampoco con el

elemento <arrangement>, que cubre aspectos más esquemáticos de la ordenación, tales como sistemas de ordenación alfanuméricos o cronológicos.

(*) Tal como aparecen en el documento, las definiciones de los elementos <arrangement> y <organization> inducen a confusión, al menos desde nuestro punto de vista. La distinción clara entre ambas habrá de realizarse con el desarrollo y aplicaciones posteriores de la norma. No obstante, deducimos de los ejemplos y el etiquetado del elemento correspondiente de la ISAD(G), que es en el elemento <arrangement> donde se incluirá la información sobre la organización física y lógica del archivo tal como nosotros la entendemos.

c.1.8. <odd> Otros datos descriptivos: aquí puede incluirse información acerca de los materiales que están siendo descritos y que no puede acomodarse bajo uno de los otros elementos englobados en <archdesc>.

También puede usarse para enlazar con los objetos de archivo digitales <dao>s. Se incluyó pensando en la codificación de instrumentos de descripción existentes, para incluir los datos descriptivos que no pudieran acomodarse dentro de los restantes elementos de la EAD.

c.1.9. <dao> Objeto archivístico digital: uno de los nuevos aspectos que trae la descripción archivística mediante la EAD es la capacidad de aumentar los instrumentos de descripción con enlaces virtuales a facsímiles o a contenidos de colecciones, o a los materiales digitales relacionados que se conserven. El elemento <dao> se usa para almacenar el nombre de fichero de un objeto digital no textual, tal como una imagen gráfica, un clip de vídeo o audio, o una secuencia de animación. Este elemento puede contener un elemento <daodesc> que proporcione una descripción del uso, contenidos o fuente del objeto de archivo digital. El elemento <dao> puede ser usado para crear referencias virtuales a otros materiales que se encuentren de algún modo relacionados o asociados con los materiales descritos en el instrumento de descripción codificado. Por ejemplo, puede usarse para incluir imágenes digitales o fotografías contenidas en una colección con la descripción de la caja o la carpeta en la que están localizadas. El elemento <dao> puede también ser usado dentro del elemento <bioghist>, para almacenar una porción de historia oral digitalizada del creador de los materiales que se describen.

c.1.10. <daogrp> Grupo de objetos archivísticos digitales: contiene dos o más elementos <dao> relacionados que deben ser considerados como un grupo, y que pueden compartir un único elemento <daodesc>.

c.1.11. <note> Nota: este elemento es de uso libre a través de toda la <ead>, proporcionando información adicional sobre lo que se describe.

c.1.12. <dsc> Descripción de los componentes subordinados (pueden utilizarse atributos de tipo): contiene información relativa a un determinado nivel de descripción. Mediante los atributos de tipo, se representan varios niveles de detalle descriptivo y enfoques en la presentación de la información descriptiva

c.1.12.1. <c> Componentes (numerados ó no) (atributos de nivel disponibles): el elemento <c> y sus elementos numerados relacionados (<c01>, <c02>, <c03>, etc.), describen el contenido, contexto y extensión de un componente subordinado física o lógicamente dentro de una agrupación jerárquica de los materiales que se describen (level=section/subsection/series). La numeración de las etiquetas <c> sirve únicamente para determinar en que nivel se está trabajando. Cada componente está subdividido en componentes progresivamente más pequeños, pudiendo incluso llegar a la descripción de piezas sueltas.

Las diferencias entre los elementos <c> y <dsc> es que el primero describe los materiales en sí mismos, mientras que el último describe la organización de los materiales a diferentes niveles dentro del instrumento de descripción.

c.1.13. <add> [Datos] Adjuntos a los datos descriptivos: puede contener aquellos elementos como bibliografías, índices, listas de material y cualquier cosa relacionada con la colección ó que haya sido separada de la misma por cualquier razón. (En la versión 1.0, este elemento puede incluirse dentro de un componente <c>)

c.1.14. <separatedmaterial> Material separado: este elemento contiene la descripción, o referencias, de aquel material que es orgánicamente parte de los materiales que se describen en <archdesc>, pero que han sido físicamente separados o eliminados de alguna manera de la colección original.

Se incluye a continuación el esquema completo de la DTD EAD, con sus etiquetas y los niveles de anidamiento representados por el sangrado.

Esquema 1. ELEMENTOS DE LA DTD EAD

- <ead> Encoded Archival Description (Descripción Archivística Codificada)
 - <eadheader> EAD Header (Encabezamiento EAD)
 - <filedesc> File Description (Descripción del fichero)
 - <profiledesc> Profile Description (Descripción del perfil)
 - <revisiondesc> Revisión Description (Descripción de las revisiones)
 - <runningfoot> Running Footer (Pie de imprenta)
 - <frontmatter> Front Matter (Preliminares)
 - <titlepage> Title Page (Página de título)
 - <div> Text Division (División del texto)
 - <findaid> Finding Aid -- Instrumento de descripción
 - <archdesc> Archival Description (Descripción Archivística; pueden usarse atributos de tipo)
 - <did> Descriptive Identification (Identificación descriptiva)
 - <admininfo> Administrative Information (Información administrativa)
 - <bioghist> Biography or History (Biografía ó Historia)
 - <scopecontent> Scope and Content (Alcance y contenido)
 - <controlaccess> Controls on Access Headings (Puntos de acceso controlados)
 - <arrangement> Arrangement (Organización)
 - <organization> Organization (Organización (*))
 - <odd> Other Descriptive Data (Otros datos descriptivos)
 - <dao> Digital Archival Object (Objeto archivístico digital)
 - <daogrp> Digital Archival Object Group (Grupo de objetos archivísticos digitales)

<note> Note in Text (Nota)

<dsc> Description of Subordinate Components
(Descripción de los Componentes Subordinados ; pueden usarse atributos de tipo)

<c> Component (Componentes; pueden usarse atributos de tipo)

<did> Descriptive Identification (Identificación descriptiva)

<admininfo> Administrative Information –
(Información administrativa)

<bioghist> Biography or History (Biografía ó Historia)

<scopecontent> Scope and Content (Alcance y contenido)

<controlaccess> Controls on Access Headings
(Puntos de acceso controlados)

<arrangement> Arrangement (Organización)

<organization> Organization (Organización (*))

<odd> Other Descriptive Data (Otros datos descriptivos)

<dao> Digital Archival Object (Objeto archivístico digital)

<daogrp> Digital Archival Object Group
(Grupo de objetos archivísticos digitales)

<head> Heading – (Encabezamiento)

<note> Note in Text (Nota)

<dsc> Description of Subordinate Components
(Descripción de los componentes subordinados;
pueden usarse atributos de tipo)

<c> Component (Componentes (pueden usarse atributos de tipo))

<add> Adjunct to the descriptive data -- [Datos] Adjuntos a los datos descriptivos

<bibliography> Bibliography (Bibliografía)

<div> Text Division (División del texto)

<fileplan> Fileplan (Plan del fichero)
<index> Index (Índice)
<relatedmaterial> Related Material (Material relacionado)
<separatedmaterial> Separated Material (Material separado)
</ead>

4. Relación con otras normas o descripciones

El sistema global de información, que se configura en el panorama futuro, obliga a eliminar los obstáculos técnicos, derivados de la aplicación de distintos métodos de representación y almacenamiento de la información en función de las necesidades y características de cada entidad; por tanto, para alcanzar ese objetivo es preciso que pueda producirse la interconexión de recursos diferentes, por lo que las normas de codificación que utilizan han de poder interrelacionarse. Actualmente se trabaja en el desarrollo de una norma que defina la naturaleza de las etiquetas usadas en diferentes DTDs, para facilitar la interoperatividad; esta norma naciente se denomina Lenguaje de Semántica y Especificación de Estilo del Documento (DSSSL). Mientras que se establece como definitiva esta norma que garantice la interoperatividad, es necesario analizar otras normas que puedan tener relación con la que aquí presentamos.

a. TEI

TEI (Text Encoded Initiative) es un esfuerzo cooperativo internacional para el desarrollo de un esquema de codificación normalizado para textos académicos. Los objetivos de TEI son incompatibles con los de la EAD, al estar el TEI diseñado para codificar textos literarios u otros objetos de estudio y no los tipos de metadatos descriptivos que los instrumentos de descripción de archivos representan. Por tanto, hay muchos elementos en el TEI que no necesita la EAD, y, quizá lo más importante, hay elementos clave requeridos para el EAD que no están disponibles en el TEI.

También es un factor crítico, para el continuo desarrollo de la EAD, que haya una agencia de mantenimiento de la norma, que esté preparada y equipada para responder a las necesidades de la comunidad archivística, y para revisar y actualizar la DTD EAD durante un largo periodo de tiempo. La Library of Congress se ha comprometido a asumir tal papel para la EAD, mientras que no existe una agencia similar para el TEI, que sea capaz de desarrollar esas funciones.

b. MARC

El formato MARC (MACHINE Readable Cataloging) fue adoptado por la Library of Congress en 1968 como estructura de datos normalizada para permitir compartir información catalográfica entre bibliotecas.

Sus beneficios principales fueron la economía y la normalización, de forma que fuera posible realizar la catalogación de materiales originales una única vez, usando un gran ordenador, y consecuentemente el registro original del catálogo podía ser accedido, descargado, copiado o modificado por los catalogadores de otros sitios.

En 1983, se desarrolló el USMARC Archival and Manuscript Control (AMC), que fué inmediatamente adoptado como norma de descripción por la Society of American Archivist. La RLIN implementó un subsistema especializado para el AMC diseñado para desarrollarlo en una base de datos cooperativa nacional e internacional de información descriptiva sobre las colecciones de archivos.

La AMC ha sido ampliamente difundida y utilizada en el campo de los archivos y depósitos de manuscritos, muchos de los cuales han actualizado registros AMC dentro de sus catálogos locales, en línea, sistemas bibliográficos regionales, o en el marco de la RLIN o la OCLC.

Las limitaciones del MARC para su uso en la descripción de colecciones de manuscritos y archivos, son:

- contiene solo un resumen extendido de la información intelectual y administrativa relativa a las colecciones que están siendo descritas, y no los instrumentos de descripción completos para aquella colección; y
- no es apto para manejar las descripciones multinivel. Hasta mediados de 1996, con el desarrollo de la DTD MARC, era esencialmente una estructura plana, que dificultaba la manipulación y la interrelación en las muchas formas que a los archiveros, diseñadores de sistemas y usuarios, les gustaría encontrar en el naciente mundo multimedia e hiperenlazado del WWW y las bibliotecas digitales.

La EAD pretende cubrir esas limitaciones e incorporar elementos esenciales del MARC dentro de la estructura de un instrumento de descripción codificado. Esto se consigue mediante la especificación de algunos elementos de datos EAD "codificados análogamente", lo que significa que estos elementos de datos corresponden directamente a una parte específica de una estructura de datos alternativa, como un registro MARC. Las analogías en la codificación pueden completarse usando el formato autorizado MARC, e indicando el campo y/o subcampo de MARC aplicable. De esta manera, los depósitos que quieren consolidar la codificación EAD y la catalogación en MARC en una única actividad pueden generar un registro MARC básico, que puede ser obtenido automáticamente a través del uso de un simple script programable, y actualizado en un sistema mayor MARC tal como el RLIN o un catálogo local en línea. Los depósitos que sigan esta línea de acción podrán todavía mantener su opción de una edición y mejora

posteriores de los registros MARC resultantes mientras que haya software de edición disponible.

Los usuarios deben tener en cuenta, no obstante, que mientras que el EAD proporciona una estructura de datos relacional mucho más flexible y detallada para la descripción archivística de lo que lo hace MARC, no prescribe formatos para las autoridades o el contenido para ninguno de sus elementos, uno de los mayores requerimientos para el intercambio de información. La medida de normalización se refleja en cómo el codificador construye el contenido de muchos de los elementos descriptivos, de las siguientes formas: a) para los archivos, desarrollar y adherirse a convenciones para la entrada de datos específicos, y b), para aquellos elementos que tienen atributos de codificación análogos, ser completados de acuerdo con una norma preexistente de contenido, como puede ser la ISAAR(CPF).

En un último análisis, los archivos tendrán que elegir entre usar uno, ambos o ninguna de las dos estructuras de datos (por ejemplo, MARC y EAD), y sus decisiones estarán basadas en cómo sopesen los siguientes factores: la inversión ya realizada en procesos y tecnologías basadas en MARC y la conformidad con los resultados obtenidos; disponibilidad de fondos para inversión en actividades de automatización; la disponibilidad de expertos en EAD, u oportunidades de formación en EAD; y el deseo de mejorar el acceso descriptivo a sus colecciones.

c. ISAD(G)

La Norma Internacional General para la Descripción Archivística (ISAD(G)) fué adoptada por la Comisión Ad Hoc sobre Normas Descriptivas del Consejo Internacional de Archivos (ICA), en enero de 1993. La ISAD(G) fué desarrollada como una guía para ser seguida en la preparación de instrumentos de descripción de archivos. Como tal, sus propósitos son:

- asegurar la creación de descripciones consistentes, apropiadas y autoexplicativas;
- facilitar la recuperación y el intercambio de información sobre material archivístico;
- permitir compartir datos de autoridades; y
- hacer posible la integración de descripciones de diferentes depósitos en un sistema de información unificado.

Esto se acompaña con la identificación de 26 elementos esenciales de datos dentro de una estructura jerárquica que puede ser usada en la descripción de una unidad archivística, sin considerar como esta unidad esté definida.

Ya que la ISAD(G) y la EAD comparten como objetivos comunes el facilitar la normalización y el intercambio de datos descriptivos en una base local, nacional o internacional, la EAD ha utilizado, siempre que le ha sido posible, la

terminología archivística definida en el Glosario de la ISAD(G), y ha incorporado formas de etiquetar los 26 elementos de datos identificados en la ISAD(G). Es, por consiguiente, completamente posible diseñar un instrumento de descripción usando la ISAD(G), y codificarlo usando la EAD.

Esquema 2: Tabla de equivalencias ISAD – EAD

Áreas ISAD	ISAD (G)	EAD
1. Área de Identificación	1.1. Código de Referencia	<repository> en <did>
	1.2. Título	<unittitle> en <did>
	1.3. Fechas de creación	<unitdate> en <did>
	1.4. Nivel de descripción	atributo de nivel de <archdesc> y <c>
	1.5. Extensión /vol. unidad descripción	<physdesc> en <did>
2. Área de contexto	2.1. Nombre del productor	<origination> en <did>
	2.2. Hª institucional / biográfica	<bioghist>
	2.3. Fechas de acumulación	<date> con el atributo “type = accumulation” en <p> en <custodhist>
	2.4. Hª de la custodia documentos	<custodhist> en <admininfo>
	2.5. Forma de ingreso	<acqinfo> en <admininfo>
3. Área de contenido y estructura	3.1. Alcance y contenido/resumen	<scopecontent>
	Valoración, selección, eliminación	<appraisal> en <admininfo>
	3.3. Nuevos ingresos	<processinfo> en <admininfo>
	3.4. Organización	<arrangement>
4. Área de condiciones acceso y utilización	4.1. situación jurídica	Atributo “legal status” de <archdesc>
	4.2. Condiciones de acceso	<accessrestrict> en <admininfo>

	4.3. Derechos autor/normas reproducción	<userrestrict> en <admininfo>
	4.4. Lengua de los documentos	Atributo "langmaterial" de <archdesc> y <c>
	4.5. Características físicas	<physdesc> en <did> o <odd>
	4.6. Instrumentos de descripción	<odd>
5. Area de documentación asociada	5.1. Localización de doc. originales	<odd>
	5.2. Existencia de copias	<altformavail> en <admininfo>
	5.3. Unidades descripción relacionadas con el archivo	<separatedmaterial> en <add>
	5.4. Documentación complementaria en otros archivos	
	5.5. Bibliografía	<bibliography> en <add>
6. Area de Notas	6.1. Notas	<note> ó <add>

A continuación, se incluye un ejemplo de cómo un instrumento de descripción codificado según la norma ISAD(G) puede etiquetar sus distintos elementos, usando la EAD, en cada nivel de descripción:

Esquema 3: Etiquetado EAD de los elementos de la ISAD(G)

```

<ead>
<eadheader> . . . </eadheader>
<findaid>

```

<archdesc> (ejemplos de valores para los atributos: level = fond;
legalstatus=public; langmaterial=English)

```
<did>
  <repository>1.1</repository>
  <unittitle>1.2</unittitle>
  <unitdate>1.3</unitdate>
  <physdesc>1.5</physdesc>
  <origination>2.1</origination>
</did>
<bioghist><p>2.2</p></bioghist>
<admininfo>
  <custodhist><p><date, con el atributo
type=accumulation>2.3</date>2.4.</p>
  </custodhist>
  <acqinfo><p>2.5</p></acqinfo>
</admininfo>
<scopecontent><p>3.1</p></scopecontent>
<admininfo>
  <appraisal><p>3.2</p></appraisal>
  <processinfo><p>3.3</p></processinfo>
</admininfo>
<arrangement><p>3.4</p></arrangement>
<admininfo>
  <accessrestrict><p>4.3</p></userrestrict>
</admininfo>
<odd>
  <div><p>4.5</p></div>
  <div><p>4.6</p></div>
  <div><p>5.1</p></div>
</odd>
<admininfo>
```

```

                                <altformavail>5.2</altformavail>
</admininfo>
<dsc>
    <c> (level = series)
        <did>
            <repository>1.1</repository>
            <unittitle>1.2</unittitle>
            <unitdate>1.3</unitdate>
            <physdesc>1.5</physdesc>
            <origination>2.1</origination>
        >
        </did>
        <bioghist><p>2.2</p></bioghist>
        ...
        <admininfo>
            <altformavail>5.2</altformava
            il>
        </admininfo>
    <dsc>
        <c> (level = subseries)
            ...
        </dsc>
    </dsc>
</archdesc>
<add>
    <separatedmaterial>5.3</separatedmaterial>
    <relatedmaterial>5.4</relatedmaterial>
    <bibliography>5.5</bibliography>
    <div>6.1</div>
</add>

```

</findaid>

</ead>

Bibliografía y referencias

BENTLEY HISTORICAL LIBRARY. EAD Finding Aids Project. Bentley Library EAD Tag Set [en línea]. Michigan : University. <<http://www.umich.edu/bhl/EAD/bhltags.htm>>. [Consulta: 5 marzo 1998]

CONSEJO INTERNACIONAL DE ARCHIVOS. Comisión Ad Hoc de Normas de Descripción. ISAD(G) : Norma Internacional General de Descripción Archivística. Madrid : [s.n.], 1995. Disponible también en: <<http://www.archives.ica/dds/isad.html>> (en inglés)

CONSEJO INTERNACIONAL DE ARCHIVOS. Comisión Ad Hoc de Normas de Descripción. ISAAR(CPF) : Norma internacional sobre los encabezamientos autorizados archivísticos relativos a entidades, personas y familias. Madrid : [s.n.], 1997.

Development of the Encoded Archival Description Document Type Definition [en línea]

Washington : Library of Congress, 29 jul. 1997. <<http://www.loc.gov/ead/eadback.html>>. [Consulta: 10 marzo 1998]

DUFF, Wendy. Archival description and the development of the EAD [en línea]. [S.l.] : Research Libraries Group, 1998. <<http://www.rlg.org/rf9705/duff.html>>. [Consulta: 27 febrero 1998]

EAD Beta to Version 1.0 changes [en línea]. <<http://scriptorium.lib.duke.edu/findaids/ead/changes.html>>. [Consulta: 10 marzo 1998]

Encoded Archival Description (EAD) DTD [en línea]. Washington : Library of Congress, 30 oct. 1997. <<http://lcweb.loc.gov/ead>> [Consulta: 10 marzo 1998]

Encoding standards for the electronic aids : a report by the Bentley Team for Encoded Archival Description development : progress report. En: Archival outlook (jan. 1996), p. 10-13

EXPLORING INTERNET ISSUES. 1st. Glasgow. 1996. Conference Proceedings [en línea]. Glasgow : University Archives and Business Record Center, 1997. <<http://www.arts.gla.ac.uk/Archives/confrepd.htm>>. [Consulta: 2 marzo 1998]

MILLER, Eric [et al.]. The Monticello Project [en línea]: design considerations for a virtual library. [S.l.] : OCLC.

<<http://www.oclc.org/research/publications/review96/mont.htm>>. [Consulta: 2 marzo 1998]

Panorama and EAD [en línea]. <<http://scriptorium.lib.duke.edu/findaids/ead/panorama.html>>. [Consulta: 2 marzo 1998]

PIEZ, Wendy. SGML resources for the Humanities [en línea]. [S.l.] : Centre for Electronic Text in the Humanities, 1997. <<http://www.ceth.rutgers.edu/IntroductoryMaterial/sgml-res.htm>>. [Consulta: 2 marzo 1998]

UKOLN METADATA GROUP. A review of metadata : a survey of current resource description format : Work Package 3 of Telematics for Research project DESIRE (RE 1004) [en línea]. <http://www.ukoln.ac.uk/metadata/desire/overview/rev_06.htm>. [Consulta: 28 feb. 1998]

UKOLN METADATA GROUP. Three SGML metadata formats TEI, EAD and CIMI : Work Package of Telematics for Libraries project BIBLINK (LB 4034) [en línea]. <<http://hosted.ukoln.ac.uk/biblink/wp1/sgml>>. [Consulta: 28 feb. 1998]

WALLACE, David. Managing the present : metadata as archival description. En: *Archivaria*, n. 39 (spring 1995), p. 11-21.

LAS BIBLIOTECAS VIRTUALES Y LOS SISTEMAS DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DEL DERECHO DE AUTOR

J. Carlos Fernández-Molina* y Eduardo Peis

Profesores

Facultad de Biblioteconomía y Documentación

Universidad de Granada

Colegio Máximo (Campus de Cartuja), 18071 Granada

Tlfn: 958-243943

Fax: 958-243490

Email: jcfernan@platon.ugr.es

0. Resumen

En un entorno digital las obras pueden ser copiadas repetidamente y transmitidas a cualquier lugar del mundo prácticamente sin coste alguno ni degradación en su calidad. Esta nueva situación tecnológica implica un enorme potencial para infringir el derecho de autor y eliminar el beneficio de los editores y autores, lo que está suponiendo una importante barrera para la publicación digital y para que las bibliotecas actuales se conviertan en bibliotecas virtuales. Para afrontar este problema han surgido los sistemas de gestión electrónica del derecho de autor (ECMS), que mediante dispositivos tecnológicos controlan el uso que se hace de la obra, por parte de quién, si está autorizado o no para ello, proporcionan un medio de pago, etc. En este trabajo se describen las características más significativas de estos sistemas y se analizan sus ventajas e inconvenientes para las bibliotecas.

Palabras clave: Derecho de autor / Biblioteca virtual / ECMS / Información electrónica /

1. Introducción

La edición se encuentra en una situación de cambio. Cada vez es mayor el número de obras de todo tipo que están disponibles en formato electrónico. Evidentemente, este cambio tiene una enorme influencia en una institución, la biblioteca, cuya función básica es suministrar información a sus usuarios. Cada vez en mayor medida, éstos reclaman materiales informativos en formato digital, ya sea porque es el más adecuado a sus necesidades o porque sólo en él se encuentra disponible. Por otro lado, el crecimiento explosivo de la conexión en red y los rápidos avances en el poder informático están sustituyendo la clásica noción de servicios de información aislados por la más reciente de bibliotecas interconectadas

(1). Estos dos elementos, edición electrónica y conexión en red, han dado lugar a la aparición de las denominadas bibliotecas virtuales o digitales.

Sin embargo, el camino hacia esas ansiadas bibliotecas virtuales se encuentra lleno de dificultades, de las que no es la menor la adaptación de las normas de derecho de autor a este nuevo contexto tecnológico. En el mundo digital, las obras pueden ser copiadas repetidamente y transmitidas a cualquier lugar del mundo prácticamente sin coste alguno ni degradación en su calidad. Esta nueva situación tecnológica implica un enorme potencial para infringir el derecho de autor y eliminar el beneficio de los editores y autores, lo que está suponiendo una importante barrera para la publicación digital y para que las bibliotecas actuales se conviertan en bibliotecas virtuales.

Mientras las publicaciones sólo estaban disponibles en un soporte tangible, los poseedores de los derechos sobre ellas tenían un fuerte grado de control sobre su uso y reproducción. Las normas de derecho de autor les proporcionaban herramientas válidas para ejercer sus derechos, ya que las fuentes de infracción eran fácilmente identificables. Sin embargo, la conversión de las publicaciones en simples cadenas de bits permite que su copia, modificación y transmisión pueda llevarse a cabo sin conocimiento del titular de los derechos y prácticamente sin coste ni esfuerzo alguno.

En concreto, a los titulares de los derechos sobre las obras les preocupan dos posibilidades. En primer lugar, la obra es copiada y difundida sin autorización, lo que supone una importante pérdida en los rendimientos a obtener por su venta. En segundo, la obra es modificada y convertida en una nueva, de manera que es difícil demostrar que ésta procede de la original y, por tanto, no hay que respetar sus derechos. Además, esta segunda posibilidad también plantea el problema de que puede atentar contra uno de los derechos morales de autor: el derecho de integridad (2).

En definitiva, son necesarios mecanismos que permitan identificar los materiales informativos con derecho de autor y controlar el uso que se hace de ellos. Estos mecanismos o sistemas beneficiarían a todos los interesados: autores, editores, bibliotecas y usuarios. Los autores recibirían su correspondiente remuneración por el uso de sus obras y, por otro lado, sería más fácil controlar los atentados a la integridad de su obra. Los editores tendrían más garantías de que las obras que publican no van a ser copiadas y difundidas ilegalmente, por lo que estarían más dispuestos a editar en formato electrónico y a conceder licencias a las bibliotecas para que digitalicen obras impresas de su colección. Por último, los usuarios se encontrarían con que las bibliotecas virtuales serían una realidad, con grandes y variadas colecciones en formato electrónico que podrían consultar fácilmente. Estos dispositivos se han denominado "sistemas de gestión electrónica del derecho de autor" (ECMS).

2. Los ECMS

En términos muy generales, es posible definir los ECMS como sistemas que permiten, por un lado, identificar de manera unívoca las obras en formato electrónico, ofreciendo información acerca del titular de los derechos y de las condiciones en que pueden ser usadas, y, por otro, seguir la pista de la utilización que se hace de ellas (reproducción, modificación, distribución, etc.). Ambos tipos de información posibilitan que se calculen y facturen los correspondientes cánones que generan su uso.

Con el objetivo de conocer con algo más de profundidad sus características, vamos a analizar a continuación cuáles son los sujetos participantes y sus necesidades y qué tecnologías constituyen la base de su funcionamiento.

2.1. Participantes y necesidades

Es posible distinguir varios sujetos participantes: los titulares de los derechos, los intermediarios y los usuarios finales. Los primeros son tanto los autores de las obras, como -más frecuentemente- los editores que han adquirido los derechos a aquéllos. En segundo lugar se encuentran los distribuidores o intermediarios de la información, esto es, bibliotecas y centros de información, distribuidores de información electrónica, agentes de información, etc. Por último, nos encontramos con los usuarios finales.

Cada uno de ellos tiene unas necesidades concretas que espera que satisfagan los sistemas de gestión electrónica de los derechos de autor. Así, los poseedores de los derechos necesitan que se controle la reproducción de las obras, que sea posible establecer políticas de precios para acceder a ellas, que se establezcan medidas de seguridad contra el uso no autorizado y que se asegure la compensación económica respecto a las acciones sobre las que tienen un control exclusivo. Por su parte, los intermediarios deben tener la posibilidad de acceder a los materiales, almacenarlos, transmitirlos a sus usuarios o clientes de acuerdo con sus necesidades específicas, explotar mercados a los que los productores de la información no tienen acceso y ofrecer servicios de valor añadido a partir de la información proporcionada por los productores. Finalmente, los usuarios finales deben ser capaces de consultar las obras, almacenarlas y salvaguardar la confidencialidad de su actividad (3).

2.2. Tecnologías utilizadas

Las técnicas que se han utilizado en los ECMS son muy variadas, pero es posible distinguir dos grandes grupos a) las que se ocupan de identificar y marcar la obra y b) las que se dedican a su seguimiento y control. Seguidamente, vamos a comentar algunas de las más significativas.

La primera y más sencilla, la sobreimpresión, era el método más utilizado en las obras impresas. Se trata simplemente de reproducir de manera digital y codificar la información relativa al derecho de autor (titular de los derechos, año, etc.). Sin embargo, este sistema tiene el problema de que es relativamente fácil eliminar esa información, utilizando, por ejemplo, programas de edición de imágenes o técnicas para limpiar manchas u otras decoloraciones en documentos escaneados. En definitiva, no son un obstáculo demasiado consistente para las infracciones deliberadas.

Otro método consiste en incluir información oculta dentro del documento. Para ello se utilizan diversas técnicas. Por ejemplo, una de las más utilizadas se basa en realizar pequeñas modificaciones en el espacio interlineal del texto del documento. Situadas en lugares precisos de las páginas, estas ligerísimas modificaciones (uno o dos pixels arriba o abajo) no son identificables por el ojo humano, pero son fácilmente detectables por un software adecuado. Además, las variaciones pueden ser codificadas de manera binaria, de forma que se podría incluir la información adecuada (4). No obstante, no está claro que este sistema pudiera sobrevivir a un reprocesamiento con un OCR suficientemente sofisticado.

Otro sistema alternativo se basa en registrar y certificar el contenido del documento. El método consiste en convertir a formato ASCII el documento, de manera que pueda ser tratado como una secuencia de frases, a cada una de las cuales se les asigna un código único por el procedimiento conocido como codificación "hashing". Esto permite, en definitiva, comprobar si dos documentos son idénticos mediante la comparación de los códigos "hash". Este sistema ha sido probado con relativo éxito en la Universidad de Stanford (5). Sin embargo, plantea un problema serio, ya que muy pocos documentos son distribuidos en formato ASCII, sino más bien en PDF, PostScript, TIFF, SGML, HTML, etc, de manera que habrá que convertirlos a formato ASCII, operación que en algunos casos será sencilla, pero en otras (TIFF, por ejemplo) será muy problemática.

Otra posibilidad es la utilización de técnicas de encriptado y contraseñas. Mediante ellas resulta relativamente sencillo y fiable controlar el uso que se hace de las obras a través de la red cuando se establece una relación entre editor y suscriptor. Este sólo puede acceder a la obra a través de su contraseña, permitiéndosle llevar a cabo únicamente las acciones previamente establecidas en su licencia. Sin embargo, este sistema deja de ser efectivo a partir del momento en que la información está en manos del usuario, ya que éste podrá copiar de manera repetida el documento y distribuirlo a usuarios no autorizados. La única forma de evitar este problema sería impedir la posibilidad de imprimir el documento, esto es, que el usuario sólo pudiera leerlo en la pantalla; sin embargo, esta posibilidad parece poco factible en este momento.

Por último, además de técnicas para identificar y marcar los documentos, hay otras, de naturaleza y características muy diversas, que se ocupan

de su seguimiento y control de uso y, como consecuencia, de los métodos para el cobro de los derechos o cánones por la utilización de los documentos.

3. Principales proyectos y productos

Aunque, tanto en Europa como en Norteamérica, son numerosos los proyectos y los productos comerciales dedicados a la gestión electrónica del derechos de autor, la mayoría de ellos carecen de madurez y no pasan de tener carácter experimental. No obstante, hay varios lo suficientemente interesantes como para que les dediquemos nuestra atención.

3.1. CITED (Copyright in Transmitted Electronic Documents)

El proyecto CITED surgió dentro del programa ESPRIT de la Comisión de las Comunidades Europeas. Su objetivo era crear un modelo para el control y gestión del derecho de autor en un entorno electrónico. No se trataba, por tanto, de crear un sistema real, sino más bien un modelo que sirviera de punto de partida para el desarrollo e implementación de productos y proyectos posteriores. De hecho, finalizó en abril de 1995 y ha sido utilizado como guía por parte de otros proyectos financiados por la Unión Europea, tales como COPICAT y COPINET.

Su funcionamiento básico consiste en controlar técnicamente la relación entre las "acciones", es decir, aquellas actividades que los usuarios pueden querer llevar a cabo, y los "derechos", esto es, los derechos legales que pertenecen a titulares, distribuidores y usuarios. CITED registra cada una de las "acciones" y da la respuesta dependiendo de los "derechos" que los usuarios han adquirido sobre la información. Por otro lado, aunque su método básico para adquirir derechos es la compra, también permite el acceso libre y gratuito si el propietarios de los derechos así lo desean (3).

3.2. COPICAT (Copyright Ownership Protection in Computer Assisted Training)

Este proyecto, también financiado dentro del programa ESPRIT, es el complemento de CITED, ya que tiene el objetivo de desarrollar un modelo de arquitectura para un sistema de protección del derecho de autor, utilizando como punto de partida el modelo de gestión establecido por aquél.

Su característica fundamental es que proporciona protección incluso después de que el documento haya sido suministrado al usuario, al contrario que la práctica totalidad de los sistemas parecidos, cuya protección acaba en el momento en que el usuario autorizado ha conseguido el material al que tiene derecho. A partir de ahí, la mayoría de los sistemas son incapaces de impedir la

reutilización no autorizada del material, sin embargo, COPICAT asegura que acciones del usuario como "copiar" o "salvar" den como resultado material protegido que no puede usarse fuera del entorno COPICAT (6).

Su funcionamiento se basa en facilitar una transmisión segura entre servidor y cliente. El material es encriptado por parte del editor y para conseguir usarlo es necesario conseguir mediante la correspondiente licencia una clave de acceso que lo desencripte. El material encriptado puede distribuirse sin problemas a través de la red, pero para su lectura y copia es necesario que se instale un software especial en la estación de trabajo cliente.

Esta última característica es una de sus principales deficiencias, ya que hay muchos suministradores, cada uno de ellos con diferentes sistemas de seguridad y encriptado, de manera que cada publicación podría necesitar un programa o licencia diferente para su lectura y utilización. La solución, evidentemente, vendría de la mano de la normalización.

3.3. El sistema InfoMarket de IBM

Junto con otras compañías e instituciones interesadas en el tema - Novell, Copyright Clearance Center, etc.-, IBM constituyó un grupo denominado Electronic Rights Management Group (ERM) con el objetivo de conseguir marcas digitales y tecnologías de "contenedor seguro" y encriptado que puedan ser usadas en sistemas de control y seguimiento de los documentos electrónicos. El sistema permite almacenar, previa su encriptación, el contenido del documento y las reglas para determinar el permiso especificado por el proveedor, tales como precio, términos y condiciones y restricciones de uso. Toda esa información se introduce en un "contenedor seguro", denominado Cryptolope. Esta "envoltura" digital también puede ser programada para liberar la información durante un período de tiempo concreto, permaneciendo su contenido dentro del Cryptolope, de forma que si se transmite a otra persona son necesarios una autorización y pago separados (7).

3.4. El ProQuest Direct de UMI

UMI, principal distribuidor de tesis, puso en marcha muy recientemente un sistema de suministro electrónico de documentos denominado ProQuest Direct (PQD), que comenzó a funcionar en septiembre de 1995.

Incluye una amplia gama de materiales (ABI/Inform, Dissertations Abstracts, etc.) y en todo tipo de formatos (referencias, resúmenes, imágenes del texto, etc.). No cobra por el acceso a las referencias bibliográficas, pero sí a los resúmenes y, evidentemente, por el texto completo de los documentos. El sistema de cobro se basa en tres componentes: una tarifa basada en la telecomunicación, otra de acuerdo con las transacciones y la tercera de tipo suscripción. En cuanto a la seguridad del acceso, se consigue mediante el registro del usuario y una contraseña individual.

4. Implicaciones para las bibliotecas

Los ECMS plantean cuatro grandes problemas de naturaleza legal: la protección legal de los propios ECMS, los derechos morales de los autores, si ponen o no en peligro los límites clásicos del derecho de autor (copia privada y privilegios de bibliotecas) y las implicaciones con respecto a las leyes de protección de los datos personales (2). Estos dos últimos son los que están directamente relacionados con las bibliotecas, por lo que en este trabajo vamos a centrarnos únicamente en ellos.

Todas las leyes de derecho de autor establecen una serie de limitaciones a los derechos de explotación económica de las obras. Su objetivo es conseguir un equilibrio entre el derecho a recibir una remuneración por el uso de las obras y el de facilitar un acceso generalizado a la información por parte de los ciudadanos. De estas limitaciones hay dos que aparecen en cualquier legislación: la copia privada para uso personal (fair use/dealing en los países anglosajones), recogida en el artículo 31.2 de la ley española, y los privilegios de bibliotecas e instituciones similares para reproducir y prestar sin autorización ni remuneración obras con derecho de autor, reconocidos por el artículo 37 de la ley española.

Pues bien, cualquiera de los ECMS disponibles en la actualidad, cuyo papel es asegurar la integridad del documento y facilitar el pago del canon correspondiente al titular de los derechos, se basa en un modelo que no deja lugar a ninguna de estas limitaciones. Es decir, en el entorno electrónico no se garantizaría el tradicional derecho a acceder a la información con propósitos de investigación y estudio privados.

En cuanto al segundo de los problemas, la protección de la intimidad y los datos personales de los usuarios, también plantea importantes dudas, ya que los ECMS están diseñados para proteger únicamente los derechos de los propietarios de las obras digitales (8). Dado que los ECMS exigen que el usuario acceda mediante el uso de una contraseña o clave, todas las acciones que lleve a cabo a partir de ese momento quedarán registradas y, por tanto, pueden ser relacionadas con el usuario concreto. De esta forma, toda esa información de carácter personal, que refleja hábitos de consumo, aficiones, temas de interés, líneas de investigación, etc., puede ser utilizada posteriormente para muy diversos objetivos. Por ejemplo, estos datos pueden ser empleados para elaborar perfiles de consumidor que pueden distribuirse a empresas de marketing. Esto es, la estructura y funcionamiento de los ECMS implican un gran riesgo de atentado contra las leyes de protección de los datos personales (en el caso de España, la LORTAD), por lo que sería imprescindible que establecieran algún sistema que registrara los datos personales necesarios para su funcionamiento (acceso a la información, facturación, etc.), pero no pusiera en peligro la intimidad y privacidad de los usuarios. En esta dirección están empezando a desarrollarse las tecnologías denominadas PET

(Privacy Enhancing Technologies), aunque todavía parecen encontrarse en una etapa de notable inmadurez.

5. Conclusiones

Ninguno de los ECMS actuales parece ser suficientemente seguro como para garantizar el éxito en la lucha contra la infracción deliberada. Además, su implementación supone costes importantes, por lo es necesario evaluar en cada caso si los resultados que proporciona hacen rentable la inversión.

Por otro lado, son necesarios ECMS suficientemente sofisticados como para poder discriminar los usos considerados lícitos en las leyes de derecho de autor (copia privada, fair use/dealing) de los ilícitos. En tanto no estén disponibles, sería más conveniente establecer formas de control menos estrictas. Por medios tan simples como ligar al documento la información relativa al derecho de autor, estableciendo qué acciones están permitidas y cuáles prohibidas, podrían conseguirse resultados relativamente satisfactorios con un bajo coste. Un buen ejemplo de este enfoque abierto lo constituye el modelo establecido por una de las principales instituciones editoras científicas, la Association for Computing Machinery (ACM) (9).

Lo mismo puede decirse del problema de la protección de la intimidad y los datos personales, ya que en la situación actual los ECMS constituyen un peligro potencial muy importante para estos derechos básicos de los usuarios. Es necesario, por tanto, que se desarrollen al máximo las tecnologías TEP y se incorporen a los ECMS.

En definitiva, sólo cuando hayan alcanzado un mayor grado de sofisticación, que les permita ser suficientemente seguros, además de respetar el resto de los derechos implicados, podrán los ECMS ser considerados como la solución más adecuada al problema del derecho de autor de la información electrónica.

Referencias

- (1) SHAW, D. Libraries of the future: glimpses of a networked, distributed, collaborative, hyper, virtual world. *Libri*, 44,3, 1994, p. 206-223.
- (2) OPPENHEIM, C. Copyright in the electronic age. En: *World information report 1997/98*. Paris: Unesco, 1998, p. 349-360.
- (3) CORNISH, G. P. Copyright management of electronic document delivery. Programme concertation meeting on copyright issues related to electronic delivery services by libraries (Luxembourg 29 november 1993). Luxembourg: Commission of the European Communities, 1994, p. 1-9.

(4) BRASSIL, J. et al. Electronic marking and identification techniques to discourage document copying. Proceedings IEEE INFOCOM '94, IEEE Computing Society Press, 1994, p. 1278-1287.

(5) BRIN, S., DAVIS, J., GARCIA-MOLINA, H. Copy detection mechanisms for digital documents, ACM SIGMOD 95, p. 398-409.

(6) BENNETT, P. S. G. et al. Charging, paying and copyright: information access on open networks. 19th Online Information Meeting, proceedings (London, 5-7 december 1995). Oxford: Learned Information, 1995, p. 13-23.

(7) ANGELL, D.; ZELKHA, E. The copyright? Internet World, january 1997, p. 64-66.

(8) STEFIK, M.; LAVENDEL, G. Libraries and digital property rights. En: Peters, C. y Thanos, C., eds. Research and advanced technology for digital libraries. Berlin: Springer, 1997, p. 1-9

(9) ASSOCIATION FOR COMPUTING MACHINERY. ACM interim copyright policy. Communications of the ACM, 38,4, 1995, p. 104-107.

ENCUESTAS EN LA INVESTIGACIÓN EN BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN

María José Cabezas Benítez

Héctor Manuel Sánchez Durán*

Estudiantes 2º Licenciatura

Facultad de Biblioteconomía y Documentación

Universidad de Granada

Tórtola 25, 2º B

18014-Granada

x5594016@fedro.ugr.es

0. Resumen

Esta comunicación pretende ofrecer un estado de la cuestión sobre el uso de la encuesta en la investigación española en Biblioteconomía y Documentación. Para ello se han analizado los trabajos aparecidos en las publicaciones periódicas más relevantes en este campo, siguiendo una lista de items referente a la población, muestra, método de encuesta y análisis y tratamiento de los datos. Los resultados obtenidos denotan que todos los trabajos examinados hacen referencia a la población, la mayoría mencionan el método de encuesta y, en menor medida, el uso de muestreo y el análisis y tratamiento de los datos. Sin embargo, ningún trabajo incluye todos los items necesarios para asegurar su validez externa. Los datos recabados darán a futuras investigaciones sobre evaluación de la metodología científica aplicada a nuestra profesión.

Palabras clave: Metodología de la investigación / Evaluación / Encuestas / Biblioteconomía y Documentación / España /

1. Introducción

El objetivo inicial de este trabajo fue el estudio de los procedimientos metodológicos utilizados en la investigación española sobre Biblioteconomía y Documentación. Sin embargo, al ser conscientes de enfrentarnos a un tema demasiado genérico y muy extenso, hemos preferido centrarnos en un único procedimiento decantándonos por aquellas técnicas descriptivas de medición indirecta en sus dos tipologías más conocidas y usadas: por un lado el contacto entre el entrevistador y el entrevistado y, por otro, sin contacto o autoadministradas, como se denominan comúnmente.

Esta decisión ha sido tomada por entender que es éste un método muy usado en las Ciencias Sociales y, por consiguiente, también en nuestro campo,

debido a causas tales como su bajo coste, su gran alcance, su uniformidad en las mediciones o su facilidad para la recolección de grandes cantidades de datos.

Nuestro propósito ha sido estudiar aquellas encuestas que han servido como base o apoyo, a la investigación en Biblioteconomía y Documentación entre los profesionales españoles, con objeto de observar cuál ha sido la aplicación de la metodología científica que de estos procedimientos se ha hecho y, así, poder conocer cómo afecta a la validez externa de los resultados que en ellos se obtuvieron, es decir, la posibilidad de generalizar consecuencias, soluciones, conclusiones, etc., en situaciones equivalentes.

Describimos, pues, como variable dependiente la validez externa o de generalización de resultados, de la investigación en Biblioteconomía y Documentación basada en métodos descriptivos de medición indirecta y, como variables independientes, algunos "ítems" relacionados con la población de estudio, la muestra (caso de haberla), el método de encuesta empleado y el análisis y resultado de los datos resultantes. Finalmente, hacemos notar algunas variables que pudieran ser intervinientes, aunque no son objeto de estudio en este trabajo. Dichas variables pueden ser: la formación del profesional, los presupuestos de investigación, los medios con los que se cuenta, etc.

Por otro lado, era necesario limitar la población objeto de estudio que nos aportara los resultados más aproximados a la realidad. Es obvio que la mejor manera de realizar el estudio de las características metodológicas de las investigaciones en nuestro campo es hacerlo sobre aquellas que han sido plasmadas en una publicación final, ya sea en forma de artículo, comunicación o ponencia, recogidas en revistas y actas de jornadas. Hemos utilizado para ello, a nuestro entender, las más relevantes de nuestra profesión en el ámbito español, que más adelante detallaremos.

El propósito que nos mueve es ofrecer un estado de la cuestión sobre el objeto de estudio para, en trabajos posteriores, poder sacar conclusiones que hagan mejorar la calidad metodológica de nuestros investigadores y, en definitiva, de nuestra profesión.

2. Metodología

Las etapas por las que hemos ido pasando a lo largo de nuestro trabajo podrían enumerarse de la siguiente forma:

2.1. Búsqueda de ítems

Identificación de los ítems a estudiar mediante la lectura de manuales y otros trabajos relacionados con la elaboración y evaluación de encuestas (1). Dichos ítems son:

*Información sobre la población

- Identificación clara y precisa de la población o universo: cobertura y unidades
 - Descripción de la lista, registro o marco usado para identificar la población o la muestra objeto de estudio
 - *Información sobre la muestra (cuando sea el caso)
 - Identificación clara y precisa de la muestra
 - Descripción del tipo o procedimiento de muestreo empleado
 - Cálculo del tamaño de la muestra
 - Error de muestreo (error estándar)
 - Intervalo de confianza
 - *Información sobre el método de encuesta empleado
 - Tipo de encuesta: entrevista, autoadministrada, por correo, telefónica
 - Tipo de cuestionario: preguntas abiertas/cerradas
 - Inserción del cuestionario como anexo
 - Fechas de realización de la encuesta
 - Número de encuestadores, para el caso de las entrevistas
 - Pruebas del cuestionario: realización de pretest
 - Comentario sobre incidentes que hayan podido producirse durante la fase de campo así como las modificaciones que haya habido que hacer con respecto a los métodos utilizados
 - *Información sobre análisis y tratamiento de los datos
 - Tasa de respuesta
 - Paquete estadístico empleado en el tratamiento de los datos
 - Exposición de las variables dependientes e independientes, en su caso, objeto de estudio
- Elaboramos, con éstos, una hoja de recogida de datos que adjuntamos como anexo a nuestro trabajo.

2.2. Identificación de la población

Identificación de la población objeto de estudio, tomando como criterio los fondos contenidos en la biblioteca de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada, incluyendo la totalidad de artículos, en el caso de las revistas, y ponencias o comunicaciones, en el caso de las actas de jornadas, más prestigiosas en nuestro campo. Dichas fuentes fueron(2):

- Boletín de ANABAD, 1977-
- Boletín de la AAB, 1984-
- Documentación de las Ciencias de la Información, 1976-
- ITEM: revista de biblioteconomía y documentación, (1987)88-93, (95)
- Revista Española de Documentación Científica, 1977-
- Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, I(1981)-II(1982), V(1987)-IX(1996)
- Jornadas Españolas de Documentación Automatizada, II(1986)-V(1996)
- Jornades Catalanes de Documentació, IV(1993)-V(1995)

2.3. Identificación de los trabajos

Identificación de los trabajos publicados en estas fuentes que están basados en encuestas. Para ello ambos miembros del equipo observamos por separado la totalidad de los trabajos siguiendo el siguiente orden de análisis de contenido:

- Título.
- Resumen.
- Palabras claves.
- En el caso de existir una estructuración del trabajo en el que se incluyera apartados tales como: introducción, objetivos, metodología, etc. Buscamos los datos referentes al ítem “encuesta”.
- Si, por el contrario, no existiese dicha estructuración, se haría una lectura más exhaustiva de la totalidad del trabajo.

Una vez encontrado alguno se introduciría su referencia bibliográfica en una lista para su posterior análisis.

2.4. Comparación de referencias.

Comparación de las referencias obtenidas por cada uno y elaboración de una nueva lista de las referencias homogéneas, es decir, aquellas en las cuáles hubiésemos coincidido en la fase de selección. Los trabajos no coincidentes que fueron obviados serán utilizados en posteriores estudios. Esto nos ha permitido trabajar sobre una muestra de 50 referencias sobre las que aplicar el análisis de contenido.

2.5. Análisis de contenido.

Análisis de contenido de los trabajos referenciados y recogida de datos según la lista de ítems.

2.6. Tabulación de datos.

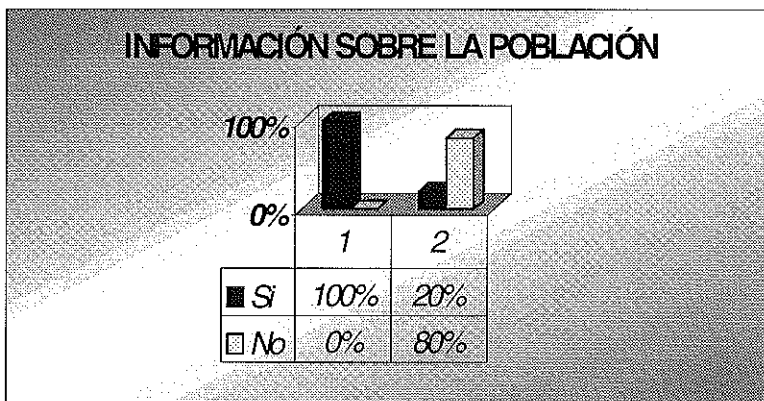
Recuento de los resultados obtenidos y elaboración de los gráficos mediante la aplicación informática Microsoft Excel.97, expuestos en el próximo apartado.

3. Resultados.

A continuación se expresan gráficamente los resultados obtenidos de nuestro análisis según el orden de items expuesto con anterioridad, correspondiendo los diagramas de sectores a los items más genéricos y los diagramas de barras a los más específicos:

No incluimos el diagrama de sectores del item genérico “Información sobre la Población” ya que el 100% de la muestra incluye esta información, por lo que empezamos directamente mostrando los items específicos de este apartado.

Figura 1. Información sobre la Población.



- 1: Identificación clara y precisa de la población o universo: cobertura y unidades.
- 2: Descripción de la lista, registro o marco usado para identificar la población o la muestra objeto de estudio.

Figura 2. Información sobre la Muestra



De los 50 artículos analizados 34 utilizaron algún método de muestreo, mientras que 16 analizaron la población total objeto de su estudio.



Figura 3. Información sobre la Muestra (cuando sea el caso).

Este gráfico hace referencia a las investigaciones que utilizan alguna técnica de muestreo, es decir, el 68% de los artículos.

- 1: Identificación clara y precisa de la muestra.
- 2: Descripción del tipo o procedimiento de muestreo empleado.
- 3: Cálculo del tamaño de la muestra.
- 4: Error de muestreo (error estándar).

-5: Intervalo de confianza.

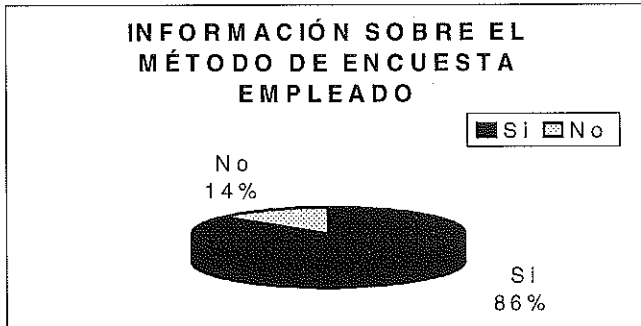


Figura 4. Información sobre el método de encuesta empleado.

Como es obvio la mayoría de los artículos estudiados incluyen algún tipo de información sobre el método de encuesta utilizado, aunque no toda la información referente a los ítems específicos, como vemos en la Figura 5.

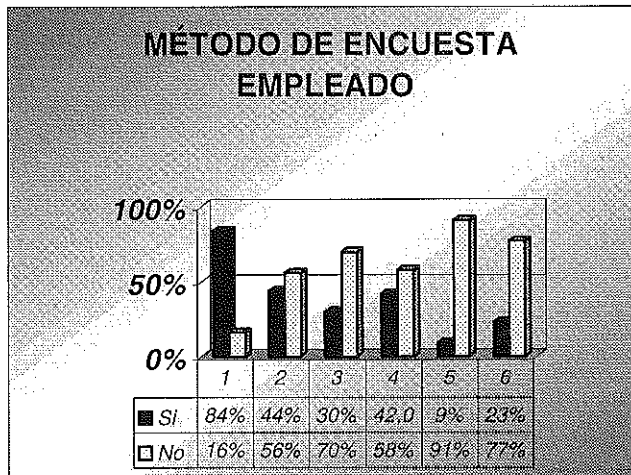
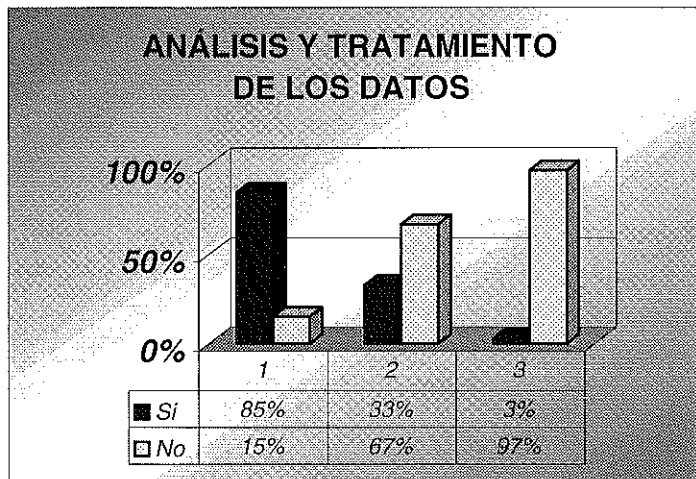


Figura 5. Datos sobre el método de encuesta empleado.

-1: Tipo de encuesta: entrevista, autoadministrada, por correo, telefónica.



- 2: Tipo de cuestionario: preguntas abiertas/cerradas.
- 3: Inserción del cuestionario como anexo.
- 4: Fechas de realización de la encuesta.
- 5: Pruebas del cuestionario: realización del pretest.
- 6: Comentario sobre incidentes que hayan podido producirse durante la fase de campo así como las modificaciones que haya habido que hacer con respecto a los métodos utilizados.

De todos los trabajos sólo ocho de ellos utilizaron la entrevista como método de encuesta, al menos para alguna de las fases de su investigación. Ningún autor especificó el número de encuestadores utilizados.

Figura 6. Información sobre el análisis y tratamiento de los datos.



Algo más de la mitad de los trabajos incluyen algún tipo de información sobre el análisis y tratamiento de los datos. Sin embargo, es significativo que un 34% de los autores no mencionen ningún dato al respecto.

Figura 7. Análisis y tratamiento de los datos.

-1: Tasa de respuesta

-2: Paquete estadístico empleado en el tratamiento de los datos

-3: Exposición de las variables de pendiente e independientes, en su caso, objeto de estudio.

Resulta llamativo observar que una inmensa mayoría de trabajos no reflejan con claridad el tipo de variables que estudia, sin identificar su naturaleza.

Para una mayor claridad en la representación gráfica de los resultados se han redondeado los porcentajes obtenidos en el proceso de tabulación de los datos.

4. Conclusiones.

En general podemos concluir que los trabajos analizados están poco definidos, metodológicamente hablando, al menos en lo que se refiere a los datos publicados sobre la planificación, proceso, análisis y tratamiento de los resultados obtenidos de las encuestas que les sirvieron de base o apoyo.

Aunque esta situación parece mejorar algo con el paso del tiempo y el desarrollo de la investigación en Biblioteconomía y Documentación, aún hoy podemos decir que la validez externa o de generalización de resultados podría mejorarse considerablemente.

Como comentamos en la introducción, entendemos que la encuesta, como técnica descriptiva de medición indirecta es un método básico para la investigación en las Ciencias Sociales y, por lo tanto, en Biblioteconomía y Documentación. Sin embargo, y después de analizar una población tan amplia de trabajos publicados, nos parece considerablemente pequeño el uso que se hace de esta técnica en nuestro campo.

5. Agradecimientos

Agradecemos muy especialmente la ayuda y la guía inestimable del profesor D. Emilio Delgado López-Cózar, así como la amabilidad y el ánimo recibido de compañeros y bibliotecarios de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.

Bibliografía

(1)

BUNGE, M. La investigación científica. 8ª ed. Barcelona: Ariel, 1981

BUSHA, Ch.H.; HARTE, S.P. Métodos de investigación en Bibliotecología. Técnicas e interpretación. México: UNAM, 1990

GOLDHOR, H. Introducción a la investigación científica en Bibliotecología. México: UNAM, 1981

POWEL, R.R. Basic research methods for librarians. 2º ed. Norword, NJ: Ablex, 1991

BOSCH, JL.; TORRENTE, D. Encuestas telefónicas y por correo. Madrid: CIS, 1993

RODRIGUEZ OSUNA, J. Métodos de muestreo: casos prácticos. Madrid: CIS, 1993

LININGER, Ch.; WARWICK, D. La encuesta por muestreo: teoría y práctica. México: Continental, 1978

(2)

Boletín de la ANABAD. Madrid: ANABAD, 1980-

Boletín de la AAB. Málaga: AAB, [junio 1984-]

Documentación de las Ciencias de la Información. Madrid: Universidad Complutense, 1976

ITEM: revista de biblioteconomía i documentació. Barcelona: Escola de Bibliotecaries Jordi Rubió, 1987-

Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Málaga: AAB, 1981-

Jornades Calatalanes de Documentació. Barcelona: Colegio de Bibliotecarios y Documentalistas, 1993-

Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Madrid: Fundesco, 1986-

Revista Española de Documentación Científica. Madrid: CINDOC, 1977-

ANDALUCÍA Y LA INFORMACIÓN AL CIUDADANO DENTRO DE LA RED DE CENTROS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EUROPEA

JOSÉ MANUEL ALGARBANI RODRÍGUEZ

Diplomado en Biblioteconomía y Documentación.

Licenciado en Historia Contemporánea.

Master en Información y Documentación.

C/ LA PARRA, NUM. 2 - LOS PINOS

11205 - ALGECIRAS - CÁDIZ

0. Resumen

Como objetivo se pretende hacer un breve estudio sobre la red de centros de información y documentación creada por la Comisión Europea en España y especialmente en Andalucía, dentro de esta red el estudio fundamental estará enfocado a los centros que están mas directamente dirigidos al ciudadano, sus diferentes cometidos, su organización, especialización y el crecimiento que han tenido cada uno según su localización geográfica, para así apreciar las carencias que tiene Andalucía en este ámbito.

Existen en esta red ocho tipos de centros, que responden a una tipología y a unos usuarios determinados, pudiendo dividirlos en tres grandes grupos:

- los dirigidos al mundo empresarial.
- los dirigidos al mundo universitario.
- los dirigidos mas directamente al ciudadano.

En este contexto el objetivo de fondo es estudiar la problemática informativa y documental dentro de la red de centros de documentación comunitarios en el marco de su política informativa sobre todo con respecto a la información al ciudadano y las claras deficiencias que existen en la comunidad andaluza.

Palabras clave: Comunidad Europea / Centros de Documentación / Andalucía / Política de Información / Documentación Europea /

1. Introducción. Problemática de la información al ciudadano en el contexto de la política comunitaria.

En España durante la década de la integración a la Comunidad Europea se operaron importantes cambios en materia tecnológica, jurídica, económica, política, sociológica y cultural en el campo de la información en general, hasta convertirse en uno de los sectores más dinámicos de la economía, de esta forma se pasó del análisis e investigación del papel social, político y cultural de la información a entender también su importancia como un importante sector económico y financiero. Este hecho habría que enmarcarlo dentro del contexto de globalización de los mercados, debido a la progresiva ruptura de las fronteras y a la creciente competencia al ampliarse los mercados y transformarse al mismo tiempo las redes de distribución. Este nuevo panorama obligo en su momento a la toma de decisiones conjuntas en el seno de la Comunidad Europea. Aunque, y a pesar de todo lo anterior, la política informativa tuvo un papel secundario en las prioridades de la Comunidad Europea durante varios años, podemos señalar diciembre de 1992 como el principio de la verdadera preocupación por los temas relacionados con la información, fecha del Consejo Europeo de Edimburgo, en este Consejo se sientan las bases para subsanar los problemas y el déficit de información que existían en la Comunidad.

Aunque actualmente se le da bastante importancia a la política informativa y al acceso de los ciudadanos a la documentación y a la información comunitaria (podemos recordar campañas como "la Europa de los ciudadanos"), es todavía sorprendente que a pesar del gran número de publicaciones que emanan de las instituciones europeas, no existan apenas publicaciones referidas a los centros de documentación o a la problemática de la información en el contexto comunitario y dentro de estas el gran déficit que existe en cuanto a información de cara al ciudadano, déficit suplido en buena parte en cuanto a la información de cara a la investigación o de la información de cara a la empresa.

El acceso y la transmisión de información en la Unión Europea ha traído históricamente una serie de problemas de diversa índole. Debemos tener en cuenta el desconocimiento que existe de las Instituciones de las que emana toda esa información, son instituciones que hoy día se encuentran lejanas a cualquier ciudadano, sobre todo en España donde el ingreso en la Comunidad Europea es un hecho reciente, por lo que la familiaridad con las instituciones es menor que en otros países con mayor historia y conciencia comunitaria.

Un problema de vital importancia es el hecho de trabajar con diferentes lenguas. Son once los idiomas oficiales, lo que sin duda acarrea un desfase a la hora de mantener un ritmo de traducciones óptimo, que provoca que la accesibilidad a los documentos al mismo tiempo en las diferentes lenguas sea en extremo difícil, si no imposible. Exceptuando el Diario Oficial de las Comunidades Europeas, que llega simultáneamente a todos los países, el resto de la documentación siempre se demora con respecto a las publicaciones en francés, inglés o alemán. Observando este

desfase podemos considerar que las personas que no tienen conocimiento de una segunda lengua como el francés o inglés, encuentran más dificultad en el acceso a esa información.

Otro hecho que dificulta el acceso a la información es la no publicación de la normativa comunitaria en el Boletín Oficial del Estado de cada país, la Comunidad tiene su propio Diario Oficial y el ciudadano a veces no asume que reglamentos, directivas, etc., estén por encima de la norma nacional sin que aparezca publicada en el Boletín Oficial correspondiente.

En general, el ciudadano no tiene asumido el derecho comunitario, si a este hecho añadimos que el lenguaje que se utiliza para la toma de decisiones, es normalmente, otro que el empleado en el plano nacional, la situación es aun más complicada.

La gran mayoría de los ciudadanos desconoce que existen en sus ciudades puntos informativos, es sin duda difícil llegar al ciudadano cuando desconocen incluso los lugares donde se puede obtener información. Este es claramente el primer problema que se debe solucionar.

Existe una falta de comunicación y coordinación entre los distintos Centros, además de en bastantes casos (aunque esto se va solventando poco a poco) una ausencia de unos adecuados materiales informáticos acordes con la época en que vivimos. Podemos añadir que a veces se aprecia un solapamiento de las informaciones producidas por las diferentes instituciones, en otras ocasiones se produce un exceso de información, así como un lenguaje excesivamente técnico. Todo esto impide que los recursos existentes no sean más efectivos.

En la Comunidad, la política informativa no ha sido uno de los temas en los que más se ha incidido, normalmente los ciudadanos han tenido conocimiento de los temas comunitarios a través de los medios de comunicación. La Comunidad Europea ha realizado su política informativa en función de los temas e intereses del momento de cara a los ciudadanos, por lo que cada año se le han dado notoriedad a diferentes temas. Así, por ejemplo, en 1985 los temas prioritarios fueron "La Europa de los ciudadanos", "La Europa de los doce" o en 1987 la realización del "Gran Mercado Interior para 1992", aunque en todos los casos el propio proceso tenía poca influencia en el ciudadano.

Es sin duda tras el resultado del referéndum en Dinamarca, celebrado el 2 de junio de 1992, para la ratificación del Tratado de la Unión Europea que tuvo resultado negativo cuando se empiezan a tomar medidas reales para acercar de forma clara la información a los ciudadanos.

2. La documentación europea

Tenemos que partir de una idea clara, la propia naturaleza jurídica de la Comunidad implica la necesidad de publicar sus actas en un medio oficial propio, el Diario Oficial de las Comunidades Europeas (DOCE), además esta publicación debe realizarse en cada una de las lenguas oficiales de la Comunidad (once lenguas en la actualidad). Aparte de esto tenemos que tener en cuenta la estructura del proceso de toma de decisiones, con la participación puntual de cada una de las instituciones (normalmente las cuatro principales), y la aportación de informes y actas de cada una de ellas sobre la normativa que se discute.

Por lo tanto habrá que tener en cuenta la naturaleza jurídica de gran parte de la documentación y su ámbito jurídico de aplicación, o dicho de otra forma, debemos tener presente que la Comunidad es una organización institucional de carácter jurídico-administrativo y que toda la literatura comunitaria será reflejo de su propio proceso institucional.

Podemos agrupar la documentación que genera la Comunidad en tres grandes líneas. Siguiendo a Rodríguez Bouyssi podemos señalar: la literatura oficial, la literatura informativa y la literatura interna, que queda en el seno de las instituciones y no llega a difundirse por los cauces habituales.

El ejemplo más típico de lo que hemos denominado literatura oficial comunitaria es, evidentemente, el Diario Oficial de las Comunidades Europeas, es el portador oficial de las normas, tratados, actas, acuerdos, etc. la obligatoriedad de publicación está definida en los Tratados Fundacionales o en sus posteriores modificaciones, que lógicamente también forman parte de lo que hemos denominado literatura oficial. La característica más importante de la literatura oficial es la obligatoriedad de su publicación en todas las lenguas oficiales de la Comunidad. Otro elemento importante de este tipo de documentación es el conjunto de series que la componen. Como se puede observar, la literatura oficial es el conjunto de documentación que derivan directamente de la actividad institucional.

En cuanto a las publicaciones informativas, su característica más evidente es su gran número, aunque como línea general podemos decir que son las que componen el sistema de publicaciones que la Comunidad ha ido generando para dar a conocer al exterior su actividad interna y para transmitir la información de sus distintas instituciones sobre la realidad europea en sus distintas ramas y sectores. Este tipo de publicaciones es la que la Comunidad usa para hacer llegar al ciudadano y a la opinión pública en general todos los aspectos sobre integración y el sentido que tiene la Unión Europea.

La información de cada institución queda resuelta por las publicaciones específicas sobre su actividad de cada una de ellas. Para que la información comunitaria se difunda existen un gran número de publicaciones, que van desde las de carácter más divulgativo y multidisciplinar hasta las de carácter temático y

especifico que pretenden mostrar informaciones determinadas a grupos muy concretos, en este tipo de publicaciones comenzamos a apreciar los problemas lingüísticos ya que normalmente se publica básicamente en inglés y francés y las traducciones a otros idiomas comunitarios son puntuales.

Dentro de la literatura informativa debemos destacar también las publicaciones de origen estadístico que emanan de la Oficina Estadística de las Comunidades Europeas (EUROSTAT), estas publicaciones están divididas en series correspondientes a distintos sectores económicos y sociales.

Por ultimo, debemos señalar la documentación interna de la Comunidad que hemos denominado genéricamente literatura interna y que no tiene gran importancia en este contexto pues no es la que mas le interesa al ciudadano. En cualquier caso este tipo de documentación queda restringida como información interna de cada organismo e incluso como información confidencial.

La Comisión introduce desde fecha muy temprana las nuevas tecnologías en el tratamiento de la documentación comunitaria, así podemos señalar que las bases de datos con mas prestigio y de mas uso están funcionando desde la década de los sesenta, y aunque nacieron para gestionar y facilitar el acceso a las publicaciones impresas, en la actualidad son fuentes de información en si mismas, y en algunos casos podemos denominarlos periódicos electrónicos. Esta parece ser la tendencia actual, el hecho de que se están imponiendo la edición electrónica de publicaciones periódicas mas que crear bases de datos que podemos denominar de tipo clásico.

Podemos señalar como ejemplo el especial esfuerzo de la Unión Europea en la difusión electrónico de información a través del distribuidor de bases de datos ECHO, dependiente de la DG XIII, y de acceso gratuito.

3. Red de centros y organización.

3.1. Organización

La Dirección General X (Información, Comunicación, Cultura y Sector Audiovisual) es la principal promotora de la imagen de la Comunidad y de informar al exterior sobre sus actividades. Existen una serie de cometidos de esta dirección general entre las que podemos destacar las relaciones con otras Instituciones o la información al exterior de la Comunidad. La DG X se divide en cuatro direcciones generales, la Dirección A es la que se encarga de la estrategia de información y comunicación y tiene entre otras responsabilidades las redes y enlaces de información.

La representación de la Comisión de la CE, antes llamadas Oficinas de la Comisión en cada Estado miembro, son las que deben llevar a cabo la política de redes y enlaces establecidas en la DG X, que en líneas generales podemos resumir en:

- Participar de forma activa en la coordinación de los enlaces de información tanto a nivel nacional como local y regional.
- Fomentar la formación relativa a la constitución de redes.
- Elaborar guías sobre fuentes informativas.
- Asesorar en la mejora de la red de información, instalando fuentes informativas de la Unión a nivel local.

El Parlamento Europeo también cuenta con una oficina en cada Estado miembro, que ofrece información sobre sus actividades a los periodistas, centros superiores de enseñanza, parlamentos nacionales, autónomos, etc.

Existe un organismo clave en todo el entramado informativo de la Comunidad, la Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas (OPOCE). Dentro de este organismo existe una sección que es la encargada de la difusión centralizada de las publicaciones a los Centros de Documentación Europea (CDE), a las Bibliotecas Depositarias (DEP) y a los Centros de Referencia Europeos (CRE).

En la Actualidad, existen como puntos de venta de publicaciones sobre la Unión Europea, las Eurolibrerías, ubicadas a nivel regional y concertadas con la oficina de ventas de cada Estado miembro.

3.2. Red de centros

La red de centros de información y documentación de la Unión Europea la componen los siguientes centros:

Centros de Información sobre Europa: creados iniciativa de la Comisión Europea. Fueron implantados mediante acuerdos puntuales con los gobiernos de los Estados miembros, abiertos a otras instancias que estuviesen interesadas. Como objetivos generales podemos destacar su eje principal, informar al público en general sobre políticas de la Unión. Además están enfocados para dar respuestas rápidas a peticiones de información y como foro de debates y reuniones sobre Europa.

Eurobibliotecas: reciben las publicaciones de base como el DOCE, la jurisprudencia del TJCE, estadísticas sobre la Comunidad, etc.

Bibliotecas Depositarias (DEP): Tienen en su depósito las publicaciones de la CE a disposición del público en general. Normalmente se encuentran en bibliotecas nacionales o universitarias que reciben a modo de depósito un ejemplar de cada publicación de las CE en una lengua oficial pero no tienen acceso libre y automático a las bases de datos comunitarias.

Centros Europeos de Referencia (CRE): suelen estar en Universidades que no disponen de Centro de Documentación Europea. Reciben la documentación de

base y las obras de referencia sobre publicaciones de la Comunidad. No tiene libre acceso a las bases de datos.

Centros de Documentación Europea: Comenzó su creación, a través de la entonces Dirección General de Información, Comunicación y Cultura (dentro de la política informativa a nivel universitario), en 1963. Su configuración jurídica se lleva a cabo mediante convenios entre la Comisión y la universidad interesada. De esta forma la Comisión adquiere el compromiso de suministrar regularmente todas las publicaciones oficiales de las instituciones comunitarias por medio de la OPOCE además del acceso gratuito a las bases de datos comunitarias a los Centros de Documentación Europea, y la universidad se encarga de la infraestructura de personal y material. Por otra parte la universidad puede suscribir convenios con otras instituciones u organismos oficiales o privados.

Su misión fundamental es la de apoyar los estudios sobre la Unión Europea dentro de la comunidad universitaria.

Un objetivo de la Comisión es la progresiva especialización temática de los CDE, con el objetivo de una mayor efectividad y para racionalizar recursos, como las publicaciones.

En general podemos señalar dentro de la red de centros de información a los Centros de Documentación Europea, las Bibliotecas Depositarias y los Centros de Referencia como los más directamente vinculados al mundo de la educación, formación e investigación.

En el ámbito de la empresa y del apoyo al desarrollo económico podemos señalar cuatro tipos de centros;

- Los Centros Europeos de Información Empresarial
- Los B.C.Net (Business Cooperation Network)
- Los Centros de Cooperación Empresarial
- Los Centros Europeos de Empresas e Innovación de la CE (CEEI).

Para dar información específica a determinados ámbitos se crean, a partir de 1987, los Centros Europeos de Información Empresarial, creados por la Dirección General XXIII (Política de la Empresa, Comercio, Turismo y Economía Social), estos centros nos lo podemos encontrar con varias denominaciones, como Euro-Info Centres o como se les conoce en España: Euroventanillas.

El objetivo de estos centros es ofrecer a la pequeña y mediana empresa un mejor acceso a la información comunitaria, para así acercarles los programas comunitarios. En general estos centros cooperan con otros a nivel europeo formando una red para favorecer intercambios de información y cooperación entre empresas.

Los B.C.Net (Business Cooperation Network) facilitan la cooperación entre empresas que estén interesadas en trabajar en los mismos campos, de forma interregional y transnacional.

Los Centros de Cooperación Empresarial (BRE) facilitan a las empresas el acceso a las ofertas de cooperación para asegurar la igualdad en la difusión de oportunidades .

Los Centros Europeos de Empresas e Innovación de la CE (CEEI), que fueron creados en 1991, tienen el objetivo de regenerar las economías locales en áreas que disponen de un gran potencial de desarrollo industrial, su planteamiento es facilitar recursos orientados a fortalecer el sector empresarial de la zona.

Dejando de lado aquellos centros dirigidos especialmente al mundo empresarial, encontramos los Centros de Información Rural, llamados también Plataformas verdes o Carrefours rurales, creados en 1988, su objetivo es acercar la información comunitaria a las zonas rurales, con el intento de impulsar el desarrollo rural mediante el máximo aprovechamiento de los programas comunitarios dirigidos especialmente a este sector (Leadear, etc).

Como hemos podido ver anteriormente se puede hacer una distinción clara según el tipo de actividad que realizan los distintos centros, así se puede tomar como punto de referencia el mundo empresarial, el universitario o la administración pública y el ciudadano.

En la mayoría de los centros su actividad no solo se centra en el trabajo documental, sino que entre sus realizaciones se encuentran cursos, seminarios, conferencias, etc.

4. Los centros de información al ciudadano. El panorama andaluz

En Andalucía podemos dividir los 24 centros que existen, (usando datos de 1997) en los tres grandes grupos que hemos señalado anteriormente:

- El ámbito de la empresa y de apoyo al desarrollo económico.
- El ámbito de la universidad y de investigación y de apoyo a estudios sobre la Unión Europea.
- El ámbito de la información sobre aspectos generales al ciudadano.

Dentro de estos tres grandes grupos podemos señalar que el mas beneficiado en cuanto a centros es el ámbito de la empresa, seguido del ámbito de la universidad y por ultimo y como el mas deficitario el ámbito de información al ciudadano. Este beneficio ademas de en relación a los centros también se refleja en los recursos humanos y materiales, de los que sale menos beneficiado todo lo que concierne a la información al ciudadano. Estas lineas también se dan a niveles de todas las comunidades autónomas.

En Andalucía podemos señalar el crecimiento durante el año 1997 de los Indo-paneles europeos (son conocidos por su denominación francesa), los PIE, Puntos de Información Europea, son modelos en expansión aunque parece que el crecimiento de la red de centros en España y en Andalucía tiende a estabilizarse por motivos de presupuesto. En Andalucía en el año 1997 han comenzado a funcionar los indo-points de San Fernando y la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar, ambos en la provincia de Cádiz.

Los Puntos Euro-Indo (PEI) son el ejemplo más claro de un centro de información al ciudadano. Son centros que pretenden informar al público sobre la Unión Europea de forma no burocrática. La información que podemos encontrar en los PEI son, en líneas generales, la presentación de información sobre las políticas de la Unión de forma gratuita, presentación de publicaciones de la OPOCE, de material de divulgación comunitaria como mapas, carteles, videos, información de acceso a las bases de datos comunitarias, etc. Estos centros están ubicados en lugares de elevada frecuencia; bibliotecas públicas, ayuntamientos, mancomunidades, etc.

En cuanto al perfil del usuario, aunque están en teoría destinados al ciudadano, la documentación de este tipo de centros es consultada por diferentes organismos, en primer lugar por la administración local de su área de influencia geográfica, se da en general una difusión selectiva de información, destinando a cada área o departamento la documentación que concierne a su materia. Una de las informaciones que más se demanda por parte de las administraciones es las ayudas de la Unión Europea. Además de la administración local, también se benefician de estos centros otro gran grupo de usuarios que lo componen las POEMAS, las cámaras de comercio y las asociaciones de empresarios. En otro grupo podemos señalar información para las ONGs, asociaciones ecologistas, profesores universitarios, y en mucha menor medida a ciudadanos. Cabe señalar que el perfil de los usuarios de los centros tiene como característica fundamental la proximidad, así cada centro atenderá a su órbita geográfica, sin tener en cuenta el tipo de usuario concreto como ocurre en la provincia de Cádiz.

En cuanto a la información además del soporte papel de las publicaciones periódicas y las colecciones monográficas, en todos los centros se ha apostado por la información electrónica que es distribuida en España por dos grandes grupos: El grupo Eurobases cuyo agente oficial en España es SARENET (situada en el parque tecnológico de Zamudio en Vizcaya) SARENET actual como pasarela nacional para la distribución de estas bases de datos, entre ellas podemos destacar CELEX, SCAD, ECLAS, INFO92, RAPID, SESAME. EL acceso se realiza en línea y las bases de datos están disponibles en la mayoría de las lenguas oficiales comunitarias. El grupo Eurobases es gratuito desde los centros de información de la red. El otro grupo es ECHO que es el Repertorio de bases públicas de la Comisión y son accesibles vía http, o vía telnet. Además podemos señalar otro amplio grupo de bases de datos con productos estadísticos que parten de la oficina Eurostat de estadística.

Además de la información que se puede consultar en los centros a través de las bases de datos en línea, también podemos señalar la documentación que llega en otros soportes, así los documentos COM (Informes de la Comisión), las series L y C del DOCE, y los informes del parlamento llegan a este tipo de centros en microfichas. La serie S del DOCE llegan en soporte CD-ROM.

5. Conclusiones.

Como idea general, la Comunidad aunque tiene once lenguas como oficiales, la práctica revela que tan solo se usan comúnmente algunos idiomas en perjuicio de los demás. La transparencia y el acceso de los ciudadanos queda en entredicho si al acceder al documento este no figura en su propio idioma sino que tiene como lengua una de las tres que podemos considerar como bases de la Comunidad (francés, inglés o alemán). No existe un especial interés en mantener el ritmo de traducciones de la documentación para que llegue a todos los países al mismo tiempo.

En otro orden de cosas, la Comunidad dedica mayor esfuerzo en infraestructura y difusión de información en algunos centros de la red que en otros, siendo los mejor parados los dedicados al ámbito empresarial y universitario y los de menos recursos los que ofrecen servicios al ciudadano. Se aprecia además que, en líneas generales, apenas existe coordinación y cooperación entre las diferentes células informativas, tanto a nivel regional como nacional y sobre todo comunitario.

En España los centros que más relación tienen con el ciudadano, los Indo-points, llevan funcionando desde hace varios años en Cataluña (con cuatro centros), País Vasco (con un centro) y Galicia (con un centro), en Andalucía existen en la actualidad tres centros creados durante el último año dos en la provincia de Cádiz y uno en Málaga.

En cuanto a la formación del personal que trabaja en estos centros hay verdaderas diferencias según zonas geográficas y tipos de centros, que a veces da como resultado una infratilización de servicios informáticos vitales en este tipo de centros, o una carencia de estos en otros centros.

En cuanto a la situación en Andalucía de la red de centros en relación al contexto español podemos sacar varias conclusiones:

La representación de la Comunidad Europea en España es la encargada de crear la red de centros de información y documentación en España, el objetivo lógico y teórico es el permitir el acceso a la información y a la documentación a todos los ciudadanos por igual, esta representación pretende en sus planteamientos generales cierta complementariedad en cuanto a su especialización y una dispersión geográfica siguiendo criterios demográficos. En Andalucía, y en general en las comunidades autónomas menos favorecidas históricamente y económicamente, no existe

una correlación entre su población y la proporción de centros que existen en sus ocho provincias.

Andalucía es una región elegida como Objetivo 1 por la Comunidad, son las menos desarrolladas y las que tiene mas necesidad de ayudas y fondos estructurales, las que lógicamente se deberían beneficiar de mas información sobre subvenciones, ayudas, etc. para así reforzar la cohesión europea planteando un mayor equilibrio económico y social. Aportando Andalucía aproximadamente un 17 % de la población al territorio español solo se beneficia de un 10 % de los centros que componen la red de centros. Comunidades autónomas que no tienen como requisito a sumar el ser región objetivo 1 como Madrid, País Vasco o Cataluña tienen un porcentaje mayor de centros con respecto a su población; la Comunidad de Madrid aportando un 12,5 % de población tiene un 16 % del total de centros. El País Vasco

aportando un 5,6 % de población tiene una media de 10 % del total de los centros o Cataluña que aportando un 15,7 % de población tiene un porcentaje de centros de aproximadamente un 16 %.

Además existen carencias tan significativas como la de un Centro de Información y Animación rural o Carrefours Rurales, en Andalucía que es una zona de gran importancia rural y agrícola es necesario un centro que ofrezca información sobre las políticas y acciones comunitarias que le interesen a la sociedad rural. En general es evidente un déficit de información de cara al ciudadano y por consiguiente la Comunidad deberá en un futuro próximo paliar este grave problema recurriendo a nuevas formas de comunicación para informar al ciudadano, así como corrigiendo los problemas que afectan a los centros y aumentando la cantidad y calidad de esto de forma coherente y solidaria con todas las comunidades autónomas.

Bibliografía

ALGARBANI RODRÍGUEZ, José Manuel. La red de centros de información y documentación europea. Una visión desde Andalucía. Primeras Jornadas Andaluzas de Documentación. 1997, pp. 61-67.

ARRANZ SOMBRÍA, Mercedes. Los Centros de Documentación Europea. Castilla y León en Europa. 1990, núm. 24, p. 26 y ss.

COMISIÓN EUROPEA. El acceso a los documentos de la Comisión. Guía del Usuario. Luxemburgo, OPOCE, 1994.

COMISIÓN EUROPEA. REPRESENTACIÓN EN ESPAÑA. Unión Europea, Dígame. 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996

DEL ORO SAEZ, M. del Pilar y otros. La Comunidad Europea: su vertiente documental. Boletín del CDE Galicia. 1987, núm. 2, p. 41 y ss.

DE LA MANO GONZÁLEZ, Marta y MONO CABERO, M. Fuentes y Servicios de información comunitarios en Andalucía. Primeras Jornadas Andaluzas de Documentación. 1997, pp. 267-274.

GARCÍA DE ENTERRÍA, E. La información comunitaria, un mundo desconocido. Informe especial.

MACIA, Mateo. La documentación de la Unión Europea. Madrid: Síntesis, 1996

RODRÍGUEZ BOUYSSI, J. Panorama de las fuentes comunitarias y servicios de documentación en las instituciones de las Comunidades Europeas. ANABAD. 1986, núm. 12, pp. 325-343.

RODRÍGUEZ BOUYSSI, J. La documentación en las instituciones de la Comunidad Europea. Una aproximación bajo la perspectiva del Tratado de Maastricht. Revista Española de Documentación Científica. 1993, núm. 1, pp. 42-51.

Páginas consultadas a través de Internet con información sobre la Unión Europea:

EUROPA	http://www.eu.int
EUROPARL	http://www.cec.lu/welcome/htm
I'M EUROPE	http://www.echo.lu
CORDIS	http://www.cordis.lu
ISPO	http://www.ispo.cec.be
IUE	http://www.iue.it
Oficina de la comisión en españa	http://www.uji.es/euroinfo
Biblioteca de la Universidad de berkeley.	http://www.lib.berkeley.edu/GSSI/eu.htm
(European Unión Internet Resources)	tml

EL INVENTARIO DEL ARCHIVO DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ: SU INTEGRACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE BIBLIOTECAS

Aurora Márquez Pérez (*)

Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico

Victoria Martín Mila

Técnico de Archivo

Biblioteca Central

Universidad de Cádiz

C/ Dr. Marañón, s/n

11002 CÁDIZ

e-mail: aurora.marquez@uca.es

0. Resumen

Hasta 1995, el Archivo de la Universidad de Cádiz, había actuado como mero depósito de documentos, sin poseer instrumento de descripción alguno; la documentación que requerían las oficinas o usuarios se ofrecía con más voluntad que eficiencia por el personal que lo atendía. En este año, al contar con el personal cualificado necesario, se decidió emprender la realización de un instrumento de descripción que ofreciese un panorama global de los fondos existentes y que a la vez, sirviese como base para ofrecer un servicio digno. Se optó por la confección de un Inventario, que pasaba por la realización previa de cuestionarios a las diferentes dependencias que integraban los Servicios de la Universidad de Cádiz, para determinar su organización y las funciones específicas que desarrollaban. De su análisis y del estudio de la documentación existente en el Archivo, se fue estableciendo una propuesta de Cuadro de Clasificación orgánico-funcional, que resultaba más dúctil ante los posibles cambios futuros en la organización de la Universidad de Cádiz. Sobre la base de este cuadro de Clasificación se elaboró el Inventario. Con la finalidad de facilitar a la comunidad universitaria el acceso a la información contenida en el Inventario, creando un Sistema Electrónico de Gestión Documental, se optó por integrar este instrumento en el programa de gestión de bibliotecas Libertas. Para esto, cada documento se introdujo en el sistema como un registro marc de código de función 'I' y, con objeto de no ensuciar la base de datos bibliográfica, se creó una consulta específica para este tipo de registros, accesible a través de una cuenta pública.

Palabras clave: Archivo Universitario / Inventario / Procesos de automatización /

1. Introducción

La situación en la que se encontraba el Archivo Universitario hasta el año 1995 era totalmente caótica. Tal archivo en realidad era un mero depósito de documentos administrativos sin ningún instrumento de descripción que posibilitara el conocimiento y localización de sus fondos.

En este año se emprende una ingente labor de ordenación de estos fondos culminado con la creación del Inventario del mismo. A la hora de difundir este Inventario se optó desde la Biblioteca Central de la Universidad de Cádiz por su integración en el programa de gestión de bibliotecas Libertas. De esta forma se mantenía la línea de trabajo seguida desde este servicio en la cual se optó por la unificación de recursos en un Sistema Electrónico de Gestión Documental. Es decir, desde la instalación del programa Libertas en la Universidad de Cádiz se ha pretendido explotar al máximo los recursos que ofrece una herramienta de este tipo, incorporando a la base de datos no sólo los registros bibliográficos correspondientes a los libros y revistas de los fondos de las distintas bibliotecas, sino también incorporar nuevas consultas que hicieran posible el acceso a otros tipos de fondos documentales como pueda ser el Fondo Antiguo, Boletines de Sumarios o, en este caso, el Inventario del Archivo de la Universidad.

2. Metodología

La realización de este trabajo consta de dos fases bien diferenciadas; la primera, labor totalmente archivística consistió en la organización de los fondos documentales almacenados en el Archivo Universitario y la creación del Inventario como instrumento de descripción del mismo; en una segunda fase se integró dicho Inventario en el sistema de gestión de bibliotecas Libertas, creando una consulta específica para estos registros.

2.1. Fase archivística

Como se ha señalado en la Introducción, el Archivo Central de la Universidad de Cádiz, no se podía concebir como tal al no existir una mínima organización del fondo documental que lo constituía, se trataba de una instalación provisional, en la que se mantenían los documentos bien en cajas o simplemente sueltos, desde donde habían llegado procedentes de los distintos servicios o dependencias de la Universidad. Así pues, en estas condiciones, la función primordial del Archivo, servir a la Comunidad universitaria, se hacía prácticamente imposible. La documentación no estaba organizada y por consiguiente no se contaba con instrumento de descripción alguno para controlar y servir la documentación depositada, hasta ese momento la documentación requerida desde los distintos servicios administrativos se había servido con más voluntad que eficacia.

Se imponía inexorablemente establecer un servicio de archivo que comenzase a funcionar en un periodo de tiempo relativamente corto, a tal efecto desde el Servicio de Biblioteca Central, al contar en ese año de 1995 con los medios y personal adecuado, se acomete la organización del archivo con el deseo de culminar en un instrumento de descripción suficiente y claro desde el que poder acceder al fondo, y al mismo tiempo poder establecer un control sobre los documentos existentes: El Inventario.

La fase archivística propiamente dicha integra a su vez otras que no necesariamente han de ser sucesivas, sino que pueden simultanearse en el tiempo: Clasificación de la documentación y establecimiento de una propuesta de Cuadro de Clasificación, Ordenación de los documentos clasificados y elaboración del Inventario con su correspondiente Índice.

La organización y descripción de fondos, supone necesariamente la existencia de un Cuadro de Clasificación. A nivel de Archivos universitarios no existe una propuesta de Cuadro de Clasificación de Fondos con carácter general en el ámbito Estatal o de Comunidad Autónoma, como sucede para otros tipos de Archivos (los Históricos Provinciales, de Hacienda, Gobiernos Civiles o Municipales), por lo que imponía su elaboración.

Para llegar a la elaboración del Cuadro de Clasificación pretendido era necesario distinguir entre FUNCION, COMPETENCIA y MATERIA. Así MATERIA es el fin (por ejemplo educación) que persiguen los órganos e instituciones (Universidades, ministerios...) por medio de sus FUNCIONES (gestión del personal, gestión financiera...). COMPETENCIA es la parte de una función que le corresponde a cada órgano, institución o dependencia que lo ejerce según un modo y una forma.

Lo anterior tiene su paralelismo con las denominadas categorías archivísticas de clasificación que presentan un orden jerárquico en la organización: Sección, Serie, Expediente y Documento.

SECCION: Reunión de Series documentales según su procedencia orgánica e institución común (no tiene el mismo significado que el de Sección Administrativa).

SERIE: Reunión archivística dentro de la Sección, que posee formas documentales, origen funcional y competencias comunes.

EXPEDIENTE: Unidad documental formada por un conjunto de documentos generado orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

DOCUMENTO: Escrito suelto que no forma expediente por naturaleza, a veces con diligencias añadidas de recepción, y que normalmente forma una Serie.

La clasificación, que debe sustentarse en el principio de procedencia o de respeto al origen y al “orden natural” debe plasmarse materialmente en un cuadro que reflejará las Secciones y Series anteriormente definidas. Se distinguirán dos niveles: En el primero se plasmarán las Secciones y Subsecciones que se identifican con la estructura o funcionamiento de la Institución, el segundo nivel se corresponde con las Series (testimonios de las actividades derivadas de la estructura).

El Cuadro de Clasificación propuesto fue el resultado de tres líneas de trabajo adoptadas: El estudio en profundidad de la documentación existente en el Archivo Central de la U.C.A.; la tarea de recopilación de información sobre la estructura y funcionamiento de la mayor parte de las unidades administrativas (en primer lugar a través de cuestionarios y posteriormente en entrevistas personales); la consulta de los Estatutos de la U.C.A., así como de la bibliografía específica sobre el proceso de organización de fondos documentales.

De la bibliografía consultada se deducía, la falta de una normativa general a la hora de tratar el tema de la clasificación y ordenación de fondos documentales, siendo prácticamente inexistente en lo que respecta a Archivos de universidades. Dos son las corrientes fundamentales a la hora de establecer un sistema de clasificación que se aplican en nuestro contexto geográfico, por un lado aquellos que se inclinan por un sistema de clasificación orgánico, por otro lado los que propugnan un sistema funcional, siendo rechazado por todos los autores en general, la clasificación por materias. Encontramos una vía intermedia en la que se opta por un sistema orgánico-funcional, que es quizás el que plantea menos problemas a la hora de posteriores modificaciones.

En el caso particular del Archivo de la U.C.A. y dado la inexistencia de un organigrama general que actuaría como cuadro de clasificación, se propuso uno que plasmase la organización estructural y funcional de la institución, debiendo tener la flexibilidad suficiente como para introducir nuevas entradas que reflejen los cambios producidos en todo devenir institucional.

La propuesta que se presentó atiende al aspecto funcional, es decir a recoger las funciones específicas que se llevan a cabo en la institución, pues queda demostrado que es la que más soporta los cambios; para una mejor comprensión del tema, basta decir que la gestión de DEPORTES, se ha visto adscrita a diversos Vicerrectorados a lo largo de la historia de la institución, lo mismo podríamos decir respecto a la creación, modificación y supresión de los propios Vicerrectorados. Este mismo problema se ha planteado en otras universidades como por ejemplo, Pompeu Fabra, que adopta un cuadro de clasificación funcional.

El trabajo directo sobre la documentación para ir estableciendo las series que se producen, nos permitió ir adentrándonos en una clasificación de los documentos existentes. Establecidas las series y con los datos obtenidos del estudio de la institución, procedimos a confeccionar el cuadro de clasificación.

En la Tabla 1 está recogido el CUADRO DE CLASIFICACION , en el se reflejan las Secciones y Subsecciones (no confundir con Secciones administrativas) o grupos y subgrupos, sin descender al nivel de Series, para que no resulte excesivamente extenso.

El llamado “trabajo de campo” sobre el fondo documental, consistió en un fichado de todas las unidades de instalación existentes en los depósitos, recogiendo los datos precisos mínimos: dependencia de origen, función o serie, fechas límites, tipología de la serie, calificación como libro o legajo, número de orden correlativo provisional y observaciones.

A partir de esto se fueron delimitando las series y describiéndolas con precisión, sirviendo ello de sustento al Cuadro de Clasificación resultante ya expuesto. Tras la clasificación del fondo se procedió a la ordenación de las Series que lo integraban, adoptándose la que se consideró más adecuada según la serie (cronológica o alfabética).

La organización conseguida se plasmó en un Inventario que no sería más que la descripción de todas las series documentales del fondo, partiendo de la clasificación ya establecida y refiriendo su localización al número de orden de las unidades de instalación en el depósito.

El Inventario recoge los siguientes elementos:

- Signatura- De cada unidad de instalación existente en el depósito.
- Entrada Descriptiva- Que recoge la tipología de la Serie, tradición documental, autor, destinatario y materia.
- Fechas extremas- Primera y última de cada unidad de instalación.
- Dígitos o códigos del cuadro de clasificación.

El Inventario se volcó en un fichero estructurado según el Cuadro de Clasificación que resultaba más manejable a la hora de integrar las sucesivas unidades de instalación que se incorporarían posteriormente al Archivo Central desde los Archivos de Oficina de las distintas dependencias de la Universidad.

El fondo documental sobre el que se realizó el Inventario fue el depositado en el Archivo Central, que en su mayor parte provenía de los servicios centrales de la Universidad, sin embargo, en el Cuadro de Clasificación, en cuanto la Universidad es una institución que aúna múltiples centros, contempla las distintas Facultades, Escuelas y otros centros, pues es previsible que en un futuro próximo se vaya incorporando documentación procedentes de ellos.

El trabajo de organización y descripción se completó con el establecimiento de normas precisas a las distintas oficinas sobre la remisión de documentación al Archivo Central, estableciéndose hojas de remisión y petición de documentos y calendario de transferencias. Lógicamente las nuevas transferencias conllevaron el

establecimiento de un Registro de entrada (fichero) que contiene correlativamente por orden de entrada las fichas de los legajos y libros remitidos; el Inventario en fichero ya referido y un índice general en fichero.

2.2. Integración del Inventario en Libertas

Una vez realizado el Inventario del Archivo se vió la necesidad de la informatización del mismo. Barajadas distintas posibilidades, como la creación de una base de datos específica u obtención de alguna de las existentes en el mercado, se optó por utilizar los recursos disponibles en la Biblioteca de la Universidad de Cádiz, integrándose de esta forma en el Sistema de Gestión de Bibliotecas Libertas. Con esta herramienta se consiguió difundir el Inventario del Archivo entre la comunidad universitaria y especialmente, al ser un archivo administrativo, entre los distintos Servicios de la Universidad. De esta forma se posibilitaba el acceso al mismo desde cualquier pc/terminal conectado a la red local.

La integración de este instrumento de descripción en el sistema Libertas pasaba por la asignación de una etiqueta marc a cada uno de los elementos del inventario. Cada unidad de instalación se identificaba con un registro, en el cual el título de la Serie se incluía en una etiqueta 245 y las distintas series se englobaban en su respectiva Sección a través de una etiqueta 650. Para hacer posible la recuperación de estos registros en una consulta específica se utilizó el código de función '1' (formato local), código alternativo sin formato propio, no empleado en ningún otro tipo de registro de la base de datos. (Véase 'Tabla 2. Correspondencias elementos archivísticos/etiquetas marc' y 'Figura 1. Registro marc')

Se parametrizó el sistema para hacer recuperable las Secciones y Series a través de palabras claves y, paralelamente se creó una cuenta pública, cuyo login de entrada era 'Archivo', para acceder exclusivamente a estos registros, no ensuciándose de esta manera la base de datos bibliográfica. Al mismo tiempo, se crearon las pantallas necesarias para realizar las consultas, creando en cada una de ellas mensajes de ayuda que hicieran más amigable el proceso de búsqueda.

3. Resultados

La integración del Inventario del Archivo Universitario en el programa Libertas proporcionó a todo el personal de la Universidad de Cádiz una herramienta imprescindible para el funcionamiento de su trabajo diario, es decir, hizo posible la consulta y localización en línea de los fondos documentales del Archivo, hasta entonces totalmente ilocalizables.

Como ya se ha dicho anteriormente, el acceso se hace a través de una cuenta pública. La primera pantalla (véase 'Figura 2. Primer Menú. Pantalla inicial') es común para las consultas del catálogo bibliográfico y del Inventario del Archivo.

Desde la opción 1 'Consulta del Catálogo/inventario' se accede a una segunda pantalla a través de la cual se puede consultar el Inventario del Archivo realizando búsquedas por palabra clave de las Secciones y Series. (Véase 'Figura 3. Consulta por palabras claves').

Si como resultado de la búsqueda se recupera más de una unidad de instalación, aparece una pantalla intermedia con una información breve de cada una de ellas. (Véase 'Figura 4. Pantalla de descripción breve').

Con el comando 'Completo' se visualiza toda la información contenida en la unidad de instalación. (Véase 'Figura 5. Pantalla de registro completo').

Y, por último, la signatura o localización de la unidad de instalación aparece en pantalla seleccionando el comando 'Ubicación'. (Véase 'Figura 6. Pantalla de localización').

4. Conclusiones

La realización del Inventario del Archivo de la Universidad de Cádiz ha proporcionado a la comunidad universitaria una herramienta imprescindible para la consulta y localización de sus fondo documentales.

Con su posterior integración en el programa de bibliotecas Libertas se le ha dado un vehículo de difusión.

Se ha evitado la necesidad de realizar y distribuir el Inventario impreso entre todas las dependencias administrativas de la Universidad, así como la realización de actualizaciones periódicas.

Las actualizaciones y consultas se realizan de forma on-line con lo cual se evita el típico desfase que padecen los Inventarios impresos.

Las pantallas de consulta son ampliamente conocidas por la comunidad universitaria.

Esta integración también es útil para la gestión diaria del Archivo: préstamos, transferencias, etc.

5. Apéndice

Tablas

Tabla I. Cuadro de Clasificación

CUADRO DE CLASIFICACION	
1.GOBIERNO	
1.1. Rector	
1.2. Consejo Social	
1.3. Claustro Universitario	
1.4. Junta de Gobierno	
2.SECRETARIA GENERAL	
2.1. Estadísticas. Memorias	
2.2. Registro	
2.3. Títulos	
3. ADMINISTRACION Y SERVICIOS GENERALES	
3.1. Secretaría de Gerencia	
3.2. Personal	
3.3. Asuntos económicos	
3.4. Contratación, Compra y Patrimonio	
3.5. Unidad Técnica	
3.6. Auditoría Interna	
3.7. Asesoría Jurídica	
3.8. Servicio de Informática	
3.9. Publicaciones	
3.10. Biblioteca Central	
3.11. Deportes	
4. GESTION DE ALUMNOS	
4.1. Acceso	
4.2. Asuntos Generales	
4.3. Becas	
4.4. Información al alumnado	
5. INVESTIGACION	
5.1. Gestión de Investigación	
5.2. Tercer Cielo	
5.3. Servicios Centrales de Investigación	
5.4. O.T.R.I.	
6. ORDENACION ACADEMICA Y PROFESORADO	
6.1. Profesorado	
6.2. Departamentos	

6.3. Planes de Estudio y Nuevas Titulaciones

6.4. Títulos y enseñanzas propias (cursos de postgrado y especialización, masters...)

7. EXTENSION UNIVERSITARIA

7.1. Actividades culturales

7.2. Asuntos Varios

8. RELACIONES INTERNACIONALES

8.1. Programas Comunitarios

8.2. Programas Iberoamericanos

8.3. Grupos de Universidades

8.4. Asuntos Varios.

9. GESTION EN CIENCIAS DE LA SALUD

9.1. Relación con las instituciones sanitarias

9.2. Infraestructura material

9.3. Curso de postgrado en Ciencias de la Salud

9.4. Relaciones de coordinación con:

Investigación

Ordenación Académica

Extensión Universitaria

10. FACULTADES

10.1. MEDICINA

10.2. FILOSOFIA Y LETRAS

10.3. CIENCIAS

10.4. DERECHO

10.5. CIENCIAS NAUTICAS

10.6. CIENCIAS DEL MAR

10.7. CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES (ANTIGUA ESCUELA)

10.8. CIENCIAS DE LA EDUCACION (ANTIGUA ESCUELA PROF. E.G.B.)

11. ESCUELAS UNIVERSITARIAS Y CENTROS ADSCRITOS. OTROS CENTROS

11.1. POLITECNICA DE CADIZ

11.2. POLITECNICA DE ALGECIRAS

11.3. INGENIERIA TECNICA NAVAL

11.4. CIENCIAS DE LA SALUD DE CADIZ

11.5. CIENCIAS DE LA SALUD DE ALGECIRAS

11.6. EMPRESARIALES DE JEREZ

11.7. RELACIONES LABORALES

.../...

Tabla 2. Correspondencias elementos archivísticos/etiquetas marc

Elementos archivísticos	Etiqueta marc	Ejemplo
Serie	245.30	245.30\$aSolicitudes de becas \$bVarios centros
Sección	650.09	650.09\$aGestión de alumnos \$xBecas
Fecha	260.00	260.00\$a1981
Signatura o localización	971.20	971.20\$a2132

Figuras

Figura 1. Registro marc

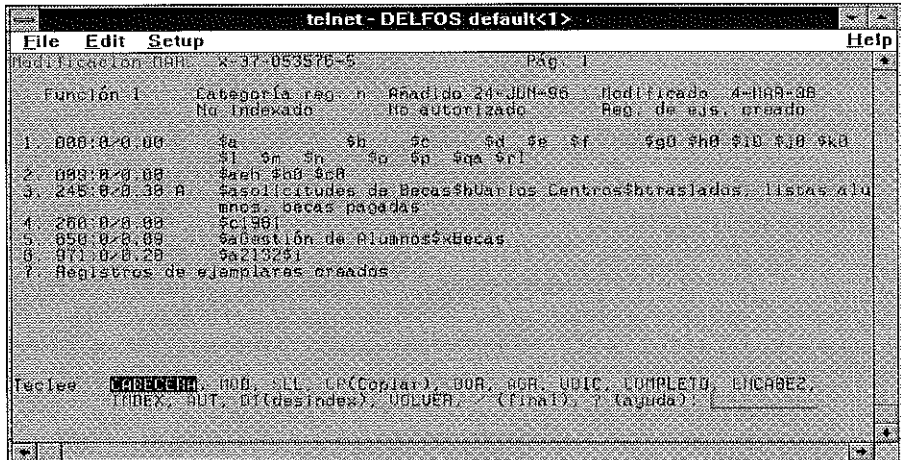


Figura 2. Primer Menú. Pantalla inicial.

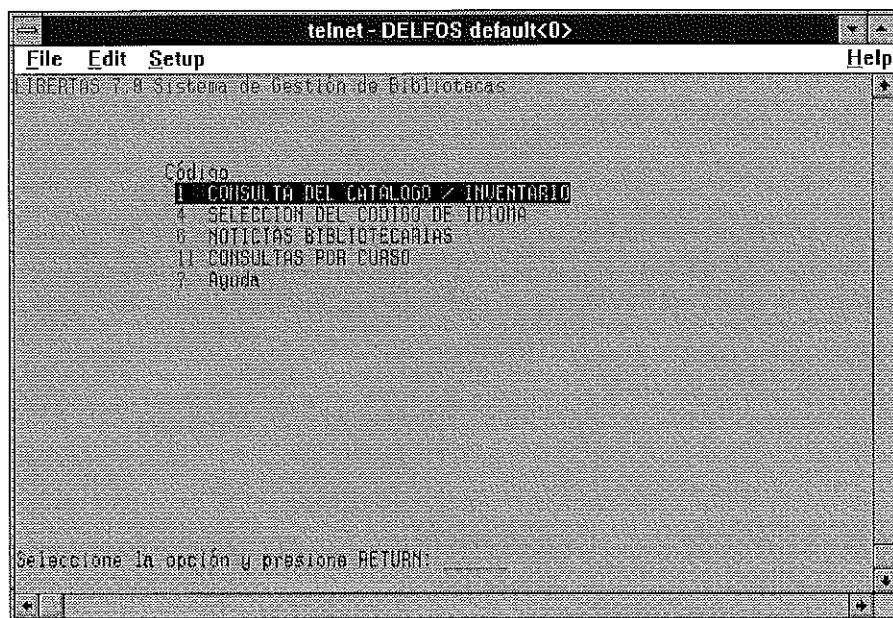


Figura 3. Consulta por palabras claves

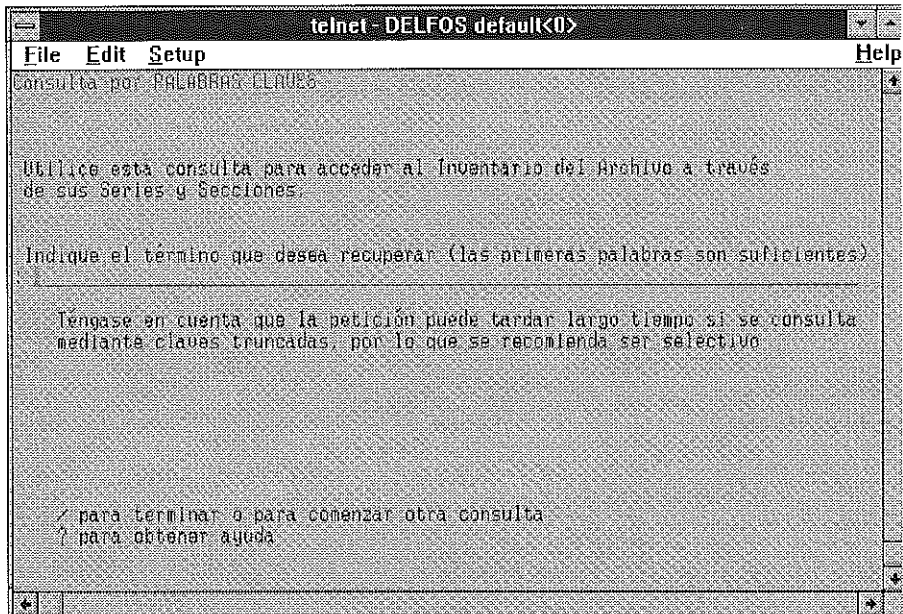


Figura 4. Pantalla de descripción breve.

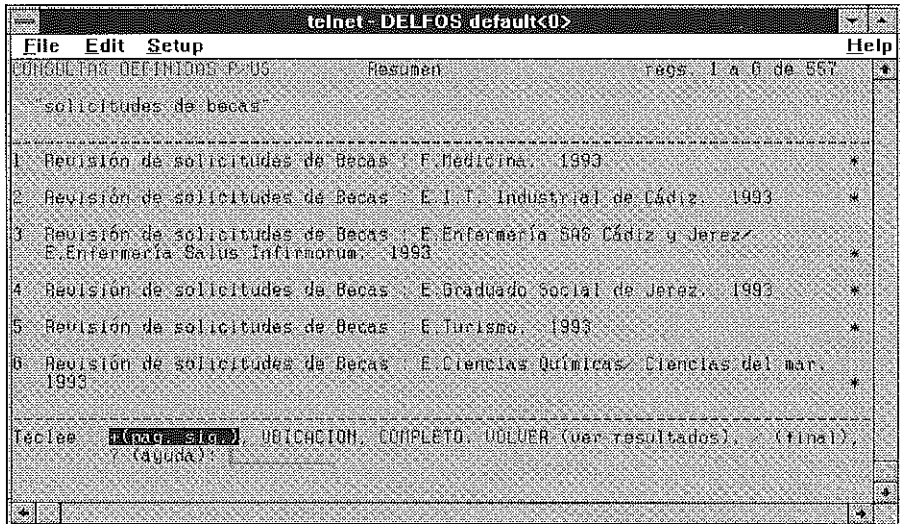


Figura 5. Pantalla de registro completo

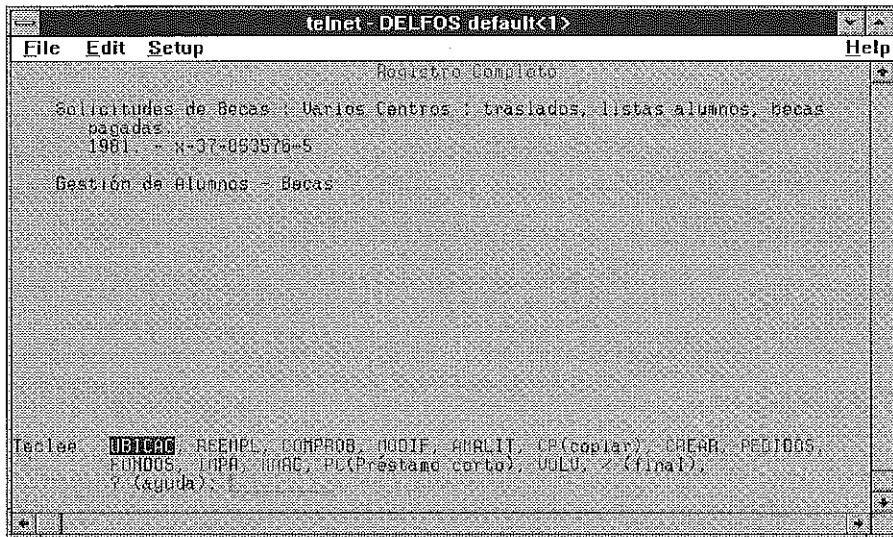
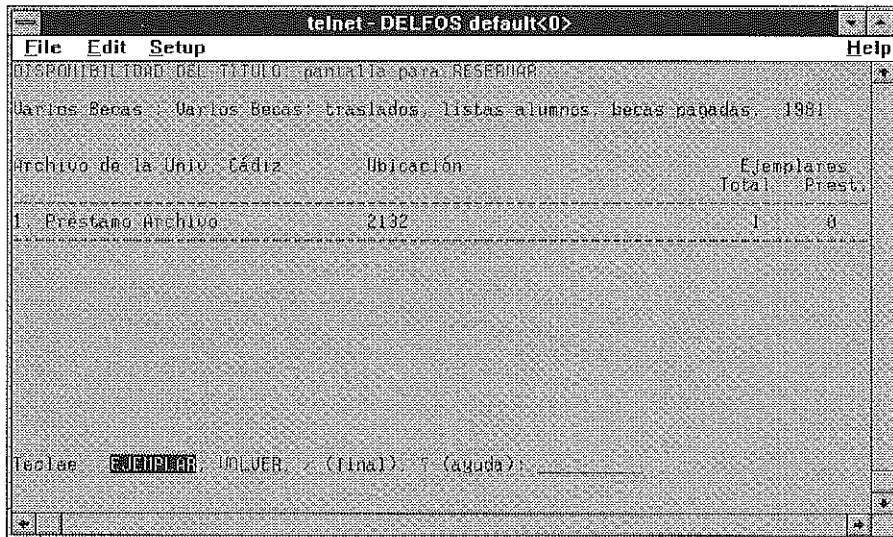


Figura 6. Pantalla de localización.



SISTEMAS DE RECUPERACIÓN BASADOS EN MODELOS DE PERCEPCIÓN VISUAL TRIDIMENSIONAL

Félix de Moya Anegón

Decano

Facultad de Biblioteconomía y Documentación

Universidad de Granada

Campus de Cartuja, Edf. Máximo de Cartuja s/n

Granada

E-mail: felix@goliat.ugr.es

Tlf: 958 243943 Fax: 958 243945

Jose Navarrete Cortés*

Biblioteca. Resp. de Hemeroteca

Universidad de Jaén.

Campus Las Lagunillas s/n, Edf nº 9

223071 - Jaén

E-mail: hembib@ujaen.es

Tlf: 953 212301

Fax: 953 212345

0. Resumen

Se presenta un estudio de las actuales propuestas para la representación de información basados en interfaces gráficos 3D. Analizados los inconvenientes planteados por los actuales sistemas de recuperación, en relación con la presentación de los resultados de las consultas documentales, se destacan las ventajas que proporcionan los nuevos modelos gráficos en la interacción del usuario con los sistemas automatizados (HCI). Para ello, se describen algunos de los principales proyectos en la creación de modelos de percepción visual tridimensional (VVG, LyberWorld, Virgilio y IRVAIE).

Palabras Clave: Sistemas de Recuperación de Información / Realidad Virtual / Representaciones 3D /

1. Introducción

Las técnicas avanzadas de recuperación de información (RI), son una de las áreas de investigación más activas de nuestra disciplina. Desde hace años se viene trabajando en modelos de representación de contenidos documentales que

representen una superación del ya clásico, que consiste en la equiparación exacta de términos de búsqueda suministrados por el usuario contra los términos de indización existentes en los ficheros invertidos de una base de datos. Estos modelos alternativos están basados en el concepto matemático denominado coeficiente de similaridad [MOYA 1995] (1). Uno de los más conocidos es el modelo de espacio vectorial definido por Salton en el marco de su proyecto SMART [SALTON 1979] (2), en donde los documentos son representados por vectores n -dimensionales, siendo n el número de términos de indización contenidos en el texto completo. Este espacio multidimensional representa fielmente la complejidad de relaciones de contenido de un grupo determinado de documentos. Sin embargo, es imposible representar visualmente este espacio, por lo que es necesario apelar a algunos de los algoritmos denominados de reducción de la dimensión que permitan generar una representación aproximada humanamente observable. Entre los algoritmos más conocidos encontramos:

1. análisis de componentes principales (PCA),
2. escalamiento multidimensional (MDS), y
3. análisis de *cluster* [KINNUCAN 1987] (3).

A ellos es posible agregarles un cuarto basado en el tratamiento de la información mediante redes neuronales artificiales (RNA). Nos referimos a un modelo específico de RNA denominado Mapa Auto-Organizativo (Self-Organizing Map), también llamado modelo de Kohonen o SOM, que trabaja bajo el principio de auto-organización y agrupación de vectores n -dimensionales en un espacio bidimensional [KOHONEN 1997] (4). Este modelo ha sido utilizado para reducir la dimensión en una amplia gama de espacios documentales de distinta naturaleza [HONKELA 1995, 1996a y 1996b, (5, 6, y 7) KASKI 1995 y 1996 (8 y 9), LARGUS 1996, (10) LIN 1995, 1996 y 1997 (11, 12 y 13)].

Básicamente lo descrito hasta ahora constituye el fundamento teórico y metodológico de donde parten casi todos los modelos presentados por los distintos proyectos que vamos a analizar.

2. La presentación de los resultados de las búsquedas en los sistemas de RI actuales

La última generación de motores de búsqueda basan su funcionamiento en cálculos estadísticos para la obtención de listas de documentos ordenados por relevancia a partir de consultas de los usuarios. Las consultas están constituidas por un conjunto de términos que el usuario cree que aparecerán en los documentos de interés. La representación visual, que normalmente se obtiene para el conjunto resultante de documentos recuperados, es una lista de títulos de documentos, cada uno de ellos, presentado en líneas diferentes. Esta representación visual no constituye una solución completa al problema de recuperación, al menos en lo que a

presentación de los resultados se refiere. Algunos de los inconvenientes son los que presentamos a continuación [Cugini 1996] (14):

- La lista devuelta podría ser muy extensa; aunque algunos de estos sistemas son parametrizables al objeto de poner un límite en el número de documentos a presentar como pertinentes, por lo general los motores de búsquedas devuelven cientos de documentos.
- El usuario se ve obligado a discernir entre los documentos propuestos para decidir cuales descartar y cuales inspeccionar o ahondar de forma más detallada
- El texto completo de los documentos sólo está disponible cuando es objeto de una petición individualizada durante un proceso diferente a la búsqueda, en el cual se abandona la perspectiva de la ubicación ponderada del documento de interés respecto a los demás integrantes del conjunto resultante de la búsqueda.
- Aunque la ordenación de la lista de documentos devuelta por el sistema hace probable que los documentos de más interés para el usuario se sitúen al principio de la lista, a veces, la perspectiva del usuario hace que el documento más pertinente se localice al final.
- El motor de búsqueda ordenará los documentos de acuerdo con un sistema de asignación de pesos a los términos que podría ser diferente a los empleados por el propio usuario.
- El usuario podría encontrar un documento pertinente dentro de la lista y querer ver otros documentos relacionados con algún tema nuevo descubierto en dicho documento pertinente. Para estos casos, no existe manera de ver esos posibles documentos relacionados desde la lista devuelta. Es decir no tendría una perspectiva global de los grupos de documentos relacionados con el tema de interés original.

Los anteriores inconvenientes los encontraríamos en un supuesto donde asumimos que el usuario ha definido una consulta (query) depurada en cuanto a la elección de los términos más correctos para obtener la mejor lista de documentos pertinentes posibles.

3. La percepción visual de los conjuntos resultantes en entornos gráficos dimensionales

Las iniciativas que se dirigen a solucionar algunos de los anteriores inconvenientes, están basadas en la mejora de las representaciones de los conjuntos resultantes de las búsquedas, y así ofrecer al usuario un mecanismo para localizar los documentos pertinentes de forma más rápida que la proporcionada por una lista en la que sólo es posible hojear los documentos por medio de un desplazamiento vertical.

Para ello se proponen modelos gráficos de visualización, casi todos ellos tridimensionales, que simulan a modo de metáfora la distribución de los documentos en un espacio. La agrupación de los documentos viene determinada por los criterios de ponderación y/o coeficientes de similitud proporcionados por un motor de clasificación en de textos completo, en la mayoría de los casos, por medio de tecnología neuronal. Las representaciones gráficas de los resultados, intentan ser lo más dinámicas e interactivas posible, por ello, lo más común, es utilizar código VRML generado con la ayuda de aplicaciones (CGI, Java, o salidas del propio motor de búsqueda) que generan estas representaciones a partir de los resultados de las búsquedas.

Algunas de las ventajas que proporciona el método alternativo de visualización basado en 3D son las siguientes:

- Ayuda al usuario a una mejor comprensión y ordenación de grandes conjuntos resultantes de documentos.
- Posibilidad de enriquecer las representaciones, añadiendo información de ponderación por medio de atributos visuales a los objetos 3D que simbolizan los documentos.
- Además de representar la relación, en términos de especificidad, de los documentos integrantes del conjunto resultante respecto a la query del usuario, se hacen patentes las relaciones existentes entre los mismos documentos pertenecientes al conjunto resultante, permitiendo ampliar matices en los tipos de las relaciones ponderadas.
- Las técnicas para la representación gráfica producen una percepción visual que origina una interacción más intuitiva con las entidades documentales representadas.

4. Proyectos para la creación de modelos de interfaz de recuperación basados en representaciones tridimensionales.

Existen varios desarrollos de metáforas 3D, las cuales podemos dividir en dos grandes grupos: las basadas en nodos espaciales (*spatial nodes*) y las basadas en mapas estructurales (*structured maps*). Las primeras son muy utilizadas para navegar por entornos hipertextuales (generalmente la *web*), a través de racimos de nodos entrelazados mediante líneas de conexión, mientras que las segundas son más indicadas para representar relaciones estructurales más complejas como el contenido documental de una base de datos. Un claro ejemplo del primer grupo lo constituye el modelo Narcissus, desarrollado en la Universidad de Birmingham, y que tiene como objetivo la organización tridimensional de la información de la web [Hendley 1995] (15). Para ello forma una suerte de galaxias y constelaciones de esferas de distinto tamaño unidas por líneas. Las esferas representan las páginas y las líneas los enlaces (links). Basándose en este modelo los autores han desarrollado una

aplicación especial denominada HyperSpace, que también esta dirigida a la gestión de información en Internet [Wood 1995 a y b] (16 y 17). Un ejemplo del segundo grupo, los mapas estructurales, lo encontramos en prototipos como LyberWorld, los desarrollados por VVR Group e IRVAIE. Por último habría un tercer grupo integrados por proyectos que intentan reflejar fielmente espacios de la realidad cotidiana utilizadas como metáforas de representación de las relaciones, tal es el caso del proyecto Virgilio. Son algunos de estos proyectos los que vamos a analizar.

4.1. VVR Group

El Grupo para la Visualización y Realidad Virtual (VVR Group), dentro de la División para los Interfaces de Usuarios y Acceso a la Información del NITS, viene investigando algunos de los modelos posibles para la representación de datos con metáforas dimensionales gráficas [Cugini 96] (14). Para ello utilizan como base un sistema de recuperación estadístico de texto completo denominado PRISE. A continuación describiremos algunas de los paradigmas de representación que presenta este grupo investigador:

4.1.1. Presentación de documentos en espiral

El principio básico de este modelo de representación, se fundamenta en el hecho de que los documentos con mayor grado de relevancia se sitúan en el centro de una espiral, y a partir de ellos se distribuyen, de forma concéntrica a la espiral, aquellos otros documentos con menor grado de relevancia. Estos últimos se sitúan en las capas exteriores del centro de la espiral, y con una distancia proporcional determinada por las diferencias existentes entre los coeficientes de relevancia de cada uno de los documentos (fig. 1). La densidad que presente el conjunto resultante de documentos ofrece al usuario una idea sobre la cantidad de documentos potencialmente relevantes que responden a su consulta, y como están agrupados los posibles subconjuntos de mayor interés, localizados en zonas diferenciadas a lo largo de la espiral. Los documentos con igual grado de relevancia son situados juntos, uno al lado del otro, para evitar el solapamiento gráfico y permitir su visualización en el modelo. En realidad, este modelo no se aleja demasiado de la intencionalidad de la lista ponderada de referencias documentales. Tan sólo añade una mejor percepción visual de la distribución de los documentos según su pertinencia, ya que es bastante más fácil observar y discriminar de un solo vistazo los documentos pertinentes con relación a su ubicación en la espiral.

El modelo cuenta con un añadido para potenciar las posibilidades de discriminación de documentos dentro del conjunto resultante de la búsqueda. Este consiste en un control para dar dinamismo a los documentos según la palabra clave elegida como principal. El usuario puede manipular este control mediante unas barras deslizantes asociadas a cada una de las palabras claves utilizadas en la query de búsqueda. Las barras deslizantes aparecen cada una de un color distinto, el mismo con el que se marcará la presencia de las palabras claves en los documentos

que las contenga. El resultado visual de este mecanismo se plasma en el recorrido, para ganar posiciones más cercanas al centro de la espiral, de aquellos documentos cuyas palabras claves coincidan con las elegidas por el usuario. Esta interacción puede llevarse a cabo en dos modalidades diferentes. En modo “OR” y en modo “AND”. En modo “ON”, el recorrido de los iconos que representan a los documentos, se produce en función de la suma de los productos obtenidos del índice de ponderación y el índice de número de veces que aparece la palabra clave en el documento, de forma independiente para cada uno de los términos elegidos

$$\Sigma (F_i \cdot N_i)$$

$F_i \rightarrow$ Índice de ponderación (Obtenido de la relación del nº de veces que aparece la palabra clave en el conjunto de la base de datos)
 $N_i \rightarrow$ Índice de nº de veces que aparece la palabra clave en el documento

El modo “AND”, en cambio, necesita la presencia de todas las palabras claves elegidas para que se produzca algún tipo de desplazamiento hacia el centro de la espiral.

4.1.2. Presentación de documentos en un plano de ejes tridimensional

Se trata de una alternativa para representar de forma directa el ranking de pertinencia de los documentos de los conjuntos resultantes de las búsquedas, permitiendo al usuario la presentación de los iconos que simbolizan los documentos en tres dimensiones, basada en la estadística de ocurrencias de las palabras claves presente en los documentos en un espacio definido por tres ejes asociados cada uno de ellos a una de las palabras claves (fig. 2). La primera limitación que ofrece este paradigma es inherente al propio modelo en si, ya que no es posible la representación en el espacio de conjuntos definidos por “queries” constituidas por más de tres palabras claves. No obstante el modelo permite, en tiempo real, ir intercambiando cada una de las palabras claves que intervienen en la query.

El modo de interactuar con el sistema es parecido al mecanismo de las barras deslizadoras de la metáfora de la espiral, junto a estas barras aparecen una especie de ventana de diálogo donde se asocia a cada uno de los ejes (XYZ) una de las palabras claves de la query. Cada vez que cambiamos la asociación de uno de los ejes con alguna de las palabras claves se observa una nueva distribución de los iconos representantes de los documentos.

Una de las principales ventajas de este modelo de representación es la capacidad de ofrecer al usuario la posibilidad de examinar interactivamente como se

relacionan los términos de las queries. Por ejemplo, eligiendo una misma palabra para cada uno de los tres ejes, observaríamos una única línea de iconos que representaría el orden de ranking de frecuencia de la palabra elegida. Si asociáramos a uno de los ejes un término distinto obtendríamos el mismo ranking de documentos pero de aquellos que contengan los dos términos elegidos. Por último si cada uno de los ejes tiene un término distinto, obtendríamos una nube de puntos que podría ser examinada en términos de sus extremos y dispersión para elaborar posibles “clusters”.

Seleccionando términos de forma interactiva, el modelo también podría ofrecer alguna capacidad de relacionar sintagmas nominales a la hora de la recuperación, ya que usando los ejes con la asociación conveniente obtendríamos documentos que tuvieran la misma frase.

A diferencia del modelo basado en la espiral, esta metáfora no ofrece información en relación con el grado de relevancia, aunque sí codifica, por medio de una línea vertical sobre los iconos y de forma proporcional, la extensión del documento.

4.1.3. Presentación de documentos por medio del modelo algorítmico de “Secuencia del vecino más cercano”

El paradigma de representación denominado el vecino más cercano, está basado en un modelo heurístico obtenido a través de la similitud semántica de los documentos para establecer “clusters”. Cada documento tiene una posición en un espacio semántico, que viene representado por un vector obtenido de la ponderación indicada a cada una de las palabras claves contenidas en el documento. El objetivo es comparar la similitud de los vectores que representan los documentos para dibujar un mapa espacial de posiciones donde los documentos se distribuyan según el grado de similitud vectorial. El vector se obtiene mediante un algoritmo de vecino más cercano simple, y las distancias entre documentos son computadas de dos formas: mediante distancias euclidianas simples o mediante el ángulo entre vectores.

La forma de representación gráfica de este paradigma viene definida por una distribución de los iconos, representantes los documentos, en un área circular, donde la proximidad de cada uno de ellos respecto a los otros viene definida por las distancias proporcionales del vector de similitud o distancias euclidianas (fig. 3). Además el modelo gráfico ofrece también la frecuencia del término dentro del propio documento, sin tener en cuenta el resultado del vector completo y comparado con todos los demás, esta información la observamos con líneas verticales que sobresalen, cada una del color correspondiente a la palabra clave que represente. También con este sistema ofrece información relacionada con la extensión del documento.

4.2. LyberWorld

Se trata de uno de los proyectos desarrollados dentro de la división de investigación del CUI en el GMD-IPSI, el cual ha dado lugar al prototipo denominado LyberWorld [Hemmje 1994 y 1995](18 y 19). Consiste en un interfaz de usuario desarrollado para un sistema probabilístico de recuperación en texto completo llamado INQUERY.

LyberWorld presenta dos metáforas: las esferas de relevancia (RelevanceSpheres) (fig. 4), dirigidas a la búsqueda y los conos de navegación (NavigationCones) (fig. 5), utilizados para el browsing de la base de datos. Los conos son árboles jerárquicos en 3D sin mayor complejidad, mientras que las esferas de relevancia, en cambio, son utilizadas para organizar de forma espacial un determinado grupo de documentos dependiendo de su grado de relevancia. Se trata, a nuestro juicio, de uno de los proyectos que mejor presenta el modelo de representación de los documentos.

4.3. IRVAIE.

Este Proyecto con sede en la Facultad de Biblioteconomía y documentación de la Universidad de Granada

se desarrolla en el marco del grupo de investigación "Interfaz de realidad virtual para el acceso a información electrónica" (IRVAIE) (TEL97-1131) subvencionado por el Plan Nacional de Investigación y Desarrollo (I+D) de la Comisión Interministerial de Ciencia y Tecnología de España [MOYA 1998] (20).

El primer objetivo del proyecto consiste en desarrollar una metáfora que permita a los usuarios navegar entre los documentos representados en el espacio reducido por alguno de los métodos citados (PCA, MDS, clustering y SOM). Para ello se estudiarán las diversas metáforas existentes con el fin de sintetizar los elementos más importantes de cada una y desarrollar un modelo propio. La metáfora será sometida a diversos test con el fin de analizar de que forma organiza diferentes tipos de información: 1) datos estructurados jerárquicamente mediante un sistema de clasificación clásico (CDU, Dewey, etc.), 2) información, también estructurada jerárquicamente, existente en directorios de la Web (Yahoo, Galaxy, etc.), y 3) documentos representados mediante el modelo vectorial. Este último caso es el más importante y está dividido en dos fases: 1) visualización del resultado de una query, y 2) browsing de la base completa.

La metáfora de representación elegida se describe mediante una percepción tridimensional de autores de documentos en forma de esferas, y organizados mediante MDS (fig 6). Cada una de las tres esferas de colores representa un cluster al cual es posible acceder con solo hacer click sobre ellas. El tamaño de cada esfera es proporcional al de su cluster. La esfera difusa del centro representa el vacío de la distribución, y si es seleccionada podrá accederse a una representación de los tres

clusters en conjunto. Finalmente, cada esfera pequeña representa a un autor y al ser seleccionada presentará una lista de trabajos orrespondientes a dicho autor

El análisis también incluye el trabajo con usuarios para evaluar por un lado el rendimiento global del sistema, y por otro la medida en que estos usuarios se adaptan y aceptan el nuevo entorno de trabajo. Un punto interesante consiste en la observación de los usuarios interactuando simultáneamente en el sistema. Se parte de la idea de que en un sistema de RI electrónica, la interacción y comunicación con otros usuarios es un factor importante que ha sido muy poco estudiado. Este tipo de navegación cooperativa y de comunicación interusuario, brinda información con valor añadido más allá de los contenidos en el propio sistema.

El segundo objetivo es estudiar a fondo la capacidad del SOM como reductor de la dimensión. Si bien hablamos en general de los cuatro algoritmos, el SOM presenta para nosotros un interés especial debido a que es una aproximación radicalmente distinta al problema de la reducción. Se estudiará comparativamente con los otros tres, con el fin de determinar como organiza el espacio y cual es el grado de distorsión (stress) que introduce en las representaciones. Hasta el momento no se ha realizado ningún estudio de este tipo en el campo de la RI.

Si bien todavía no se tienen claras las herramientas tecnológicas a utilizar, esta claro que se trabajará con formatos de datos estándar, como el VRML. Esto garantizará la posibilidad de desarrollar una aplicación fácilmente compartible y portable, además de que la utilización de formatos propietarios condiciona fuertemente el trabajo realizado ya que impiden la migración a sistemas posteriores.

Es importante destacar que el objetivo principal consiste en desarrollar un entorno de trabajo estándar, no diseñado para contextos específicos sino para su utilización de forma general por una amplia gama de usuarios en diversas situaciones. Por ello es muy importante el permitir trabajar con los visualizadores clásicos (Netscape y Explorer) y no con programas propietarios que reducen su cobertura potencial. No obstante, estas herramientas no son capaces, hasta el momento, de trabajar en entornos multiusuario. Por ello y para las primeras fases del proyecto, no se descarta la posibilidad estudiar la interacción inter-usuario en un entorno propietario del tipo Alphaworlds SDK

4.4. Virgilio

Virgilio es un proyecto desarrollado por DIS y DSI en la Universidad de Roma "La Sapienza", en cooperación con DELITE, una de las organizaciones de la división de investigación del GMD_IPSI. El objetivo principal de este proyecto, para la recuperación de información, es definir un nuevo e intuitivo interfaz gráfico basado en una percepción visual, el cual reduzca significativamente la carga cognitiva del usuario en las tareas de interrogación con bases de datos de información multimedia, y cuyos esquemas contengan abundantes relaciones semánticas [Hemmje 1997] (21).

El punto de partida teórico del modelo de representación de la información de interés del proyecto Virgilio lo constituye el convencimiento de que en las tareas de recuperación de información, incluso a usuarios no expertos se les podrían permitir formular consultas complejas que dieran lugar a cantidades considerables de información asociadas a un tema principal concreto. Esta información añadida y asociada a un tema de búsqueda, podría ser de distinta naturaleza (audio, texto, gráficos, etc.). De manera específica, en el modelo cada uno de los posibles items de búsqueda son representados por objetos, que a su vez están relacionados o contienen otros objetos con los que están relacionados a nivel semántico. Adoptando métodos de representación 3D, el sistema permite al usuario examinar de forma fácil las estructuras complejas de grandes cantidades de información, combinando las ventajas de las técnicas de representación metafórica de la realidad virtual.

La dificultad técnica que el sistema vence se encuentra en la consideración de un interfaz considerado como un objeto general como marco primero para la visualización de la información, para ello tiene que llevar a cabo un control de la gestión de la generación de metáforas visuales de forma dinámica, es decir, construir representaciones visuales acordes con las estructuras de los resultados de cada una de las consultas expresadas por los usuarios. Esto implica la definición de modelos visuales bastante ricos a nivel de detalles, así como la consideración de las diferentes descripciones de las informaciones contenidas en las consultas de los usuarios.

Virgilio utiliza VRML para describir los escenarios 3D en la representación de los resultados de las consultas. Estos escenarios, a diferencia de los anteriores modelos descritos, están inspirados en entornos espaciales reales (Fig. 6), no se utilizan metáforas abstractas para definir los objetos y sus relaciones. De esta forma se permite al usuario moverse por un espacio virtual definido y examinar los objetos que se van encontrando dentro de ese escenario u otros a los que se puedan acceder por medio de "telepuertas".

El Sistema presentado por el proyecto Virgilio pretende ofrece a los usuarios un entorno familiar e intuitivo, ya que el comportamiento del sistema y las estructuras de los objetos en ese mundo virtual son parte de un transfondo general muy similar a la realidad. De este modo, se puede llegar a encontrar información de interés no requerida en un principio o enriquecer una información de interés con otras informaciones asociadas o contenidas en la consulta primera.

5. Conclusiones

Los proyectos que intentan modelizar una nueva percepción visual, parten del principio de que la utilización de un espacio tridimensional (3D) como espacio reducido se produce un *stress* menor al de la representación bidimensional, y se podrá obtener una representación más cercana a la realidad multidimensional. Esto nos permitirá representar de forma más fidedigna la complejidad de relaciones de

contenidos entre los documentos, lo cual facilitará al usuario los procesos de búsqueda y recuperación de la información que desee llevar a cabo.

El problema de esto radica en que, si bien efectivamente en un entorno 3D obtendremos una menor distorsión en la representación, nos encontramos con el inconveniente que acarrea moverse de manera fluida en un entorno tridimensional [BOYLE 1996] (22). Creemos que el secreto del éxito se encuentra en la utilización de una metáfora de visualización correctamente diseñada. Esta tarea es sumamente compleja, si tenemos en cuenta que una metáfora es una representación que permite interactuar de forma sencilla y por analogía con un sistema mucho más complejo de manera totalmente transparente al usuario [EBERTS 1994] (23), pero que no deja de ser representación necesariamente incompleta y sesgada de dicho sistema [DIEBERGER 1997] (24).

En informática, el desarrollo de metáforas ha estado íntimamente ligado con la historia de los interfaces de usuario, y ha sido un factor determinante en la consolidación de los diferentes sistemas, sobre todo los entornos "windows", popularizados por Apple y Microsoft. Las tendencias en este campo apuntan a la creación de interfaces cada vez más íntimos y personalizados [PISCITELLI 1995] (25). En esta línea, la representación en 3D y la realidad virtual (RV) juegan un papel muy importante, el cual se a visto incrementado a partir de la creación del estándar VRML.

En un entorno de RV, la metáfora de visualización cobra un papel protagónico y se ve enriquecida por la amplia gama de formas que esta puede adoptar: formas geométricas (cubos, esferas, poliedros, et.), formas artificiales (casas, habitaciones, ciudades, etc.), formas naturales (relieves de terreno, árboles, etc.), estructuras sistemáticas (sistemas de carreteras, sistemas de flujo, etc.), sistemas dinámicos (átomos, moléculas, constelaciones, etc.), y sistemas simbólicos tradicionales (mandalas, etc.) [BENKING 1994] (26).

En el campo de la investigación de la Interacción entre Hombre y Máquina (HCI), no cabe duda de que la punta de lanza se encuentra en los resultados que vayan proporcionando proyectos similares a los tratados en esta comunicación [Shackel 1997](27).

6. Figuras

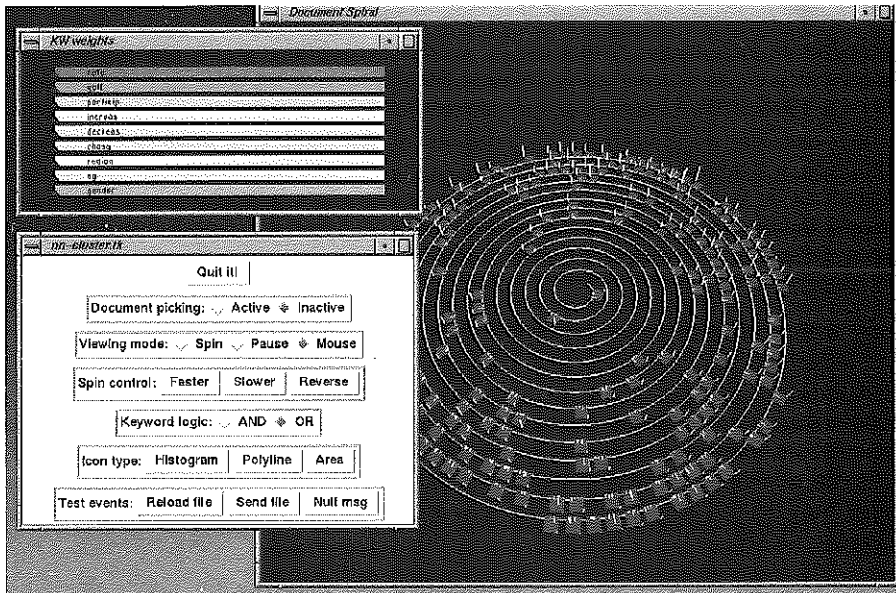


Fig. 1. Documentos en espiral del VVR Group

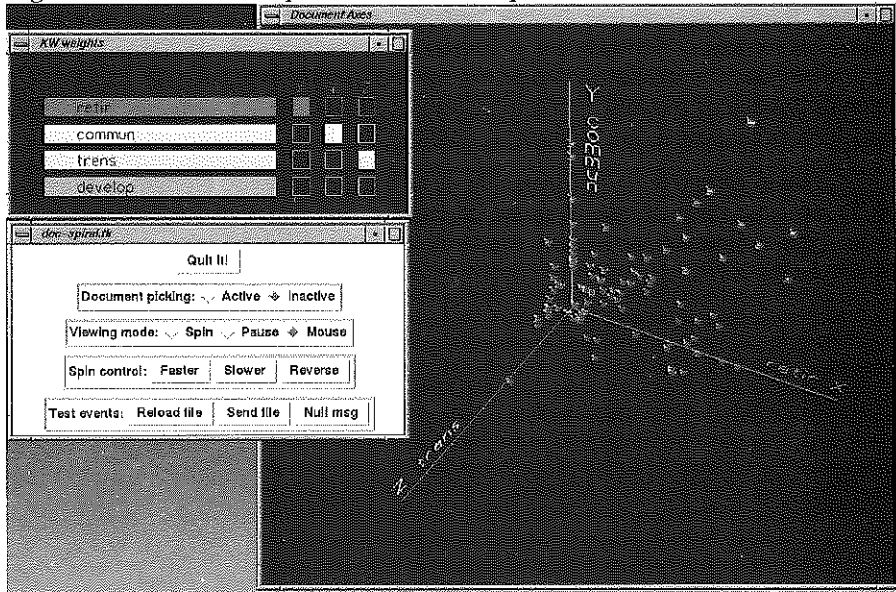


Fig. 2. Documentos en un plano de ejes tridimensional del VVR Group

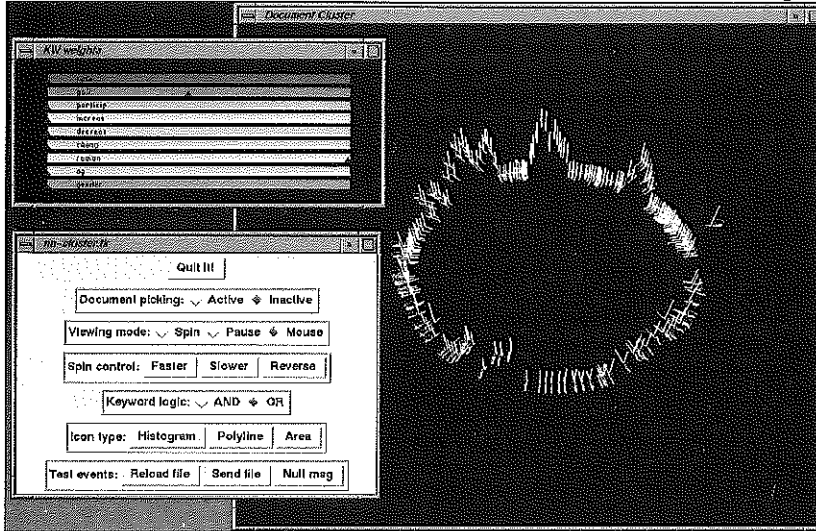


Fig. 3. Modelo algorítmico según "secuencia del vecino más cercano" del VVR Group

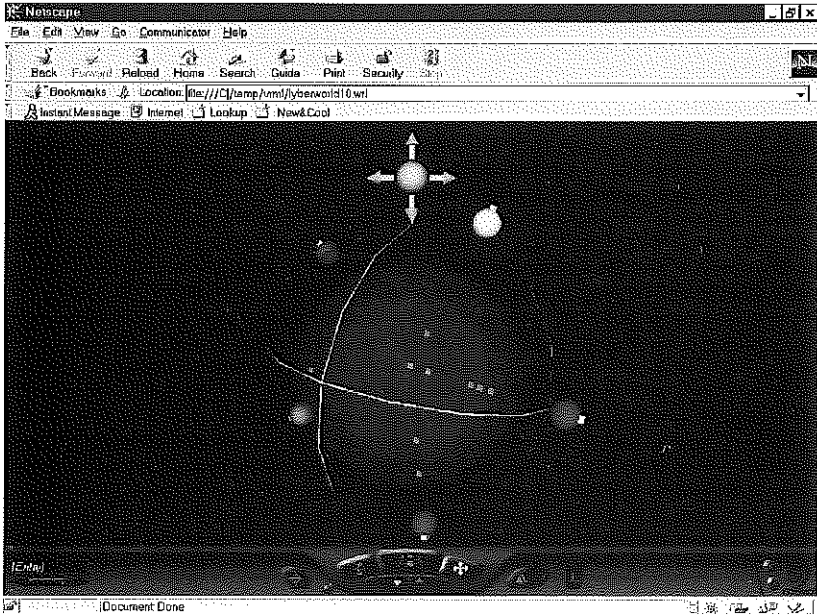


Fig. 4. Esfera de Relevancia de LyberWorld

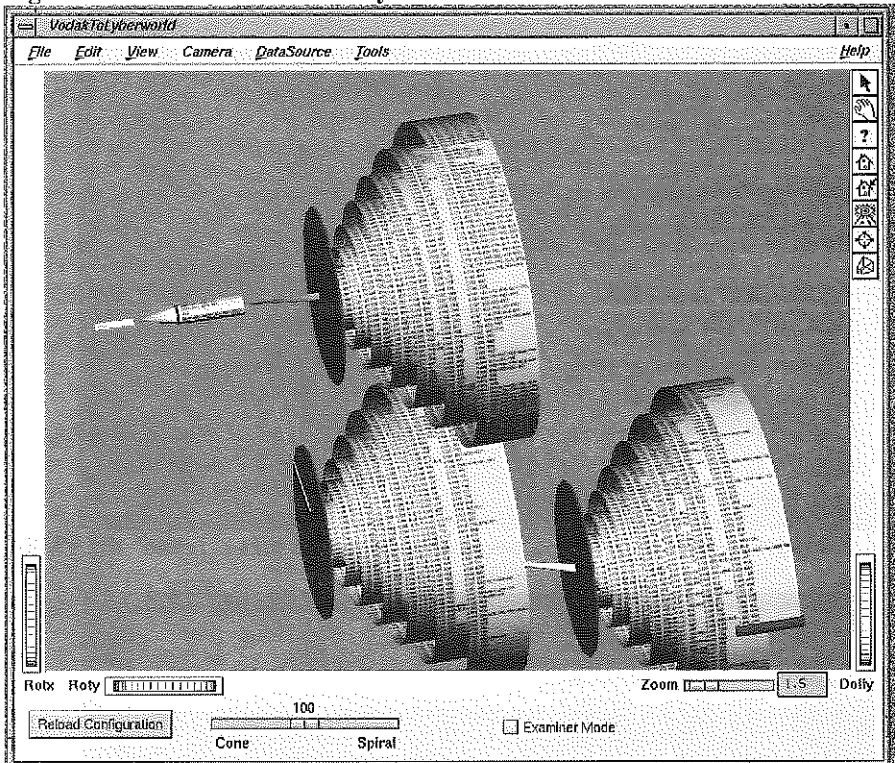


Fig. 5. Conos de Navegación de LyberWorld

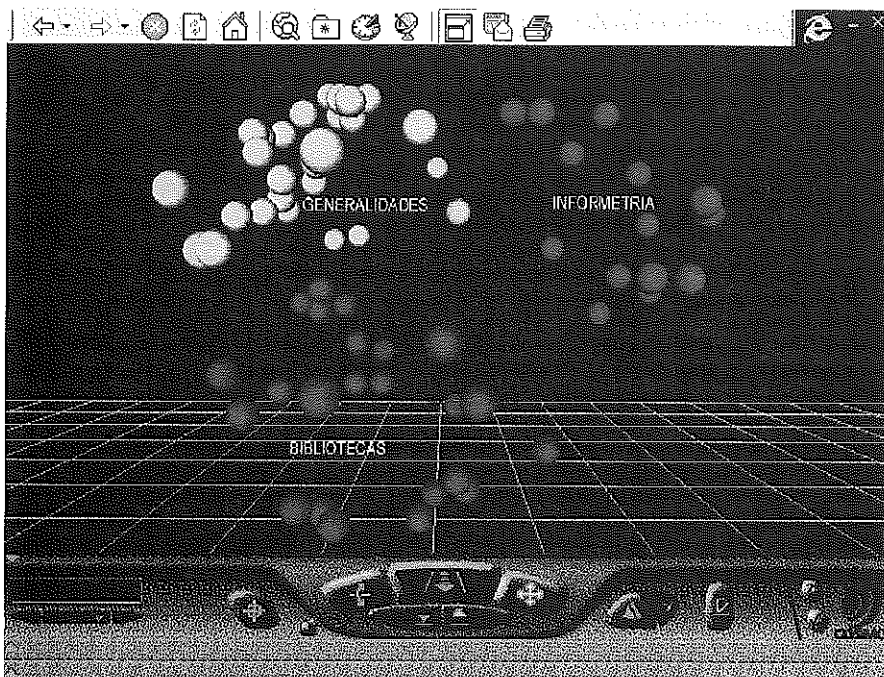


Fig. 6. Modelo de representación de IRVAIE

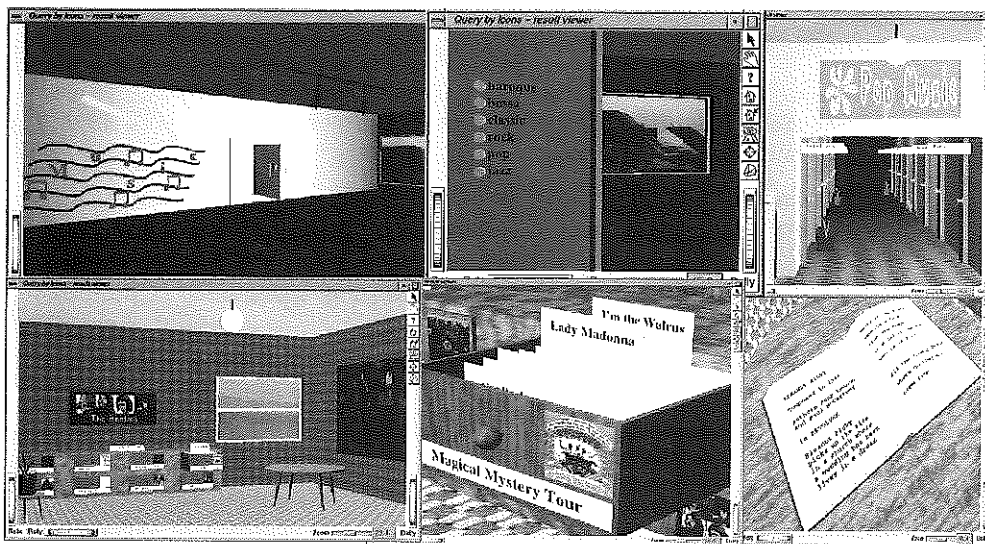


Fig. 7. Espacios Virtuales de Virgilio

Referencias

1. MOYA ANEGÓN, Félix de (1995). Los sistemas integrados de gestión bibliotecaria: estructuras de datos y recuperación de información. Madrid : ANABAD, 1995. (Colección Estudios).
2. SALTON, Gerard (1979). Mathematics and information retrieval. Journal of Documentation. 35(1):1-29, March 1979.
3. KINNUCAN, Mark; NELSON, Michael; y ALLEN, Brycc (1987). Statistical methods in information science research. Annual Review of Information Science and Tecnology (ARIST). 22:147-178, 1987.
4. KOHONEN, Teuvo (1997). Self-organizing maps. 2ed. Berlín : Springer, 1997.
5. HONKELA, Timo; PULKKI, Ville; y KOHONEN, Teuvo (1995). Contextual relations of words in Grimm tales, analysed by self-organizing map. Proceedings of International Conference on Artificial Neural Networks, ICANN-95. París : EC2 et Cie. <http://www.cis.hut.fi/~tho/publications/grimmsom.ps>
6. HONKELA, Timo; KASKI, Samuel; LAGUS, Krista; y KOHONEN, Teuvo. (1996a). Newsgroup exploration with WEBSOM method and browsing interface. Espoo : Helsinki University of Technology, Laboratory of Computer and Information Science. (Technical Report, A32). <http://websom.hut.fi/websom/doc/websom.ps.gz>
7. HONKELA, Timo; KASKI, Sammuell; LAGUS, Krista; y KOHONEN, Teuvo (1996b). Self-organizing maps of document collections. Alma. 1(2), 1996. <http://www.diemme.it/~luigi/websom.html>
8. KASKI, Sammuell; y KOHONEN, Teuvo (1995). Exploratory data analisis by the self-organizing map: structures of welfare and poverty in the world. En: REFENES, A. y otros (eds.) Neural Networks in Financial Engineering: Proceedings of the Third International Conference on Neural Networks in the Capital Markets. London, 11-13 October, 498-507.
9. KASKI, Sammuell; HONKELA, Timo; LAGUS, Krista; y KOHONEN, Teuvo (1996). Creating an order in digital libraries with self-organizing maps. Proceedings of World Congress on Neural Networks, WCNN'96. Mahwah, NJ : INNS Press, 814-817. <http://websom.hut.fi/websom/doc/wcnn96o.ps.gz>
10. LAGUS, Krista; HONKELA, Timo; KASKI, Sammuell; y KOHONEN, Teuvo (1996). Self-organizing maps of document collections: a new approach to interactive exploration. En: SIMOUNDIS, E.; HAN, J. y FAYYAD, U. (eds.) Proceedings of the Second International Conference on Knowledge Discovery and Data

Mining, Menlo Park : AAAI Press, 238-243.
<http://websom.hut.fi/websom/doc/kdd96.ps.gz>

11. LIN, Xia (1995). Searching and browsing on map displays. Proceedings of ASIS '95. Chicago, October 1995. <http://www.uky.edu/~xlin/asis95.htm>.
12. LIN, Xia (1996). Graphical table of contents. Digital Library '96. <http://www.uky.edu/~xlin/DL96/DL96.htm>.
13. LIN, Xia (1997). Map displays for information retrieval. Journal of the American Society for Information Science (JASIS) . 48(1):40-54, 1997.
14. CUGINI, John (1996). Interactive 3D Visualization for Document Retrieval <http://www.cs.umbc.edu/conferences/cikm/npiv/papers/piatko.html>
15. HENDLEY, R., DREW, N., WOOD, A. y BEALE, R. (1995). Narcissus: visualising information. InfoVis '95. Atlanta, IEEE Press. Pp. 90-96. <ftp://ftp.cs.bham.ac.uk/pub/authors/R.J.Hendley/ieeviz.ps.Z>
16. WOOD, Andrew, DREW, Nick, BEALE, Russel y HENDLEY, Robert (1995a). Hyperspace: a World-Wide Web visualizar and its implications for collaborative browsing and software agents. Thrid International World-Wide Web Conference Poster Proceedings. Darmstadt (Alemania), April 10-14. Pp. 21-25. <http://www.cs.bham.ac.uk/~amw/hyperspace/www95/>
17. WOOD, Andrew, DREW, Nick, BEALE, Russel y HENDLEY, Robert (1995b). Hyperspace: web browsing with visualization. <ftp://ftp.cs.bham.ac.uk/pub/authors/R.J.Hendley/1995b.ps.Z>
18. HEMMJE, Matthias, KUNKEL, Clemens, y WILLET, Alexander (1994). Lyberworld - a visualization user interface supporting fulltext retrieval. En: CROFT, W.B., y RIJSBERGEN, C.J. van (eds.) Proceedings of the 17th Annual International Conference on Research and Development in Information Retrieval (SIGIR '94). Dublin, July 3-6. Springer Verlag, 1994. Pp. 249-257. <ftp://ftp.darmstadt.gmd.de/pub/VISIT/papers/hemmje/SIGIR94.ps>
19. HEMMJE, Matthias (1995). Lyberworld - a 3D graphical user interface for fulltext retrieval. Proceedings of CHI '95. <ftp://ftp.darmstadt.gmd.de/pub/VISIT/papers/hemmje/CHI95.ps.gz>
20. MOYA ANEGÓN, Félix; HERRERO SOLANA, Víctor; GUERRERO BOTE, Vicente (1998). Virtual Reality Interface for Accessing Electronic Information. Trabajo enviado al Library and Information Research News. <http://fbds02.ugr.es/irvaie/descripcion.html>
21. HEMMJE, Mathias (1997). VIRGILIO: Visual Metaphors for Database Exploration <http://www.darmstadt.gmd.de/oasys/projects/virgilio/index.html>
22. BOYLE, John; LOWIT, Peter; y MITCHELL, Kenny (1996). 3D or not 3D... Proceedings of the 3rd. FADIVA Workshop. Gubbio, Italia, 1996. <ftp://ftp.dis.uniroma1.it/pub/santucci/in/FADIVA/jboyle.ps.Z>

23. EBERTS, Ray (1994). User interface design. Englewood Cliffs : Prentice Hall, 1994. (Prentice Hall International Series in Industrial and Systems Engineering).
24. DIEBERGER, Andreas (1997). Navigation metaphors and social navigation in information spaces. CHI'97 Workshop on Navigation in Information Spaces. http://www.lcc.gatech.edu/~dieberger/CHI97_navigation_workshop.html
25. PISCITELLI, Alejandro (1995). Mente y cuerpo en la era de las máquinas inteligentes. En su: Ciberculturas en la era de las máquinas inteligentes. Buenos Aires : Paidós, 1995. (Contextos).
26. BENKING, Heiner; y JUDGE, Anthony (1994). Design considerations for spatial metaphors. ECHT94 Workshop on Spatial Methapors. <http://www.lcc.gatech.edu/faculty/dieberger/ECHT94.WS.Benking.html>
27. SHACKEL, Brian (1997). Human-Computer Interaction—Whence and Whithes?. JASIS. 48(11):970-986, 1997

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: ¿UN RECURSO BIEN APROVECHADO EN NUESTRAS BIBLIOTECAS?

Elena Gimeno Arcas

Diplomada en Biblioteconomía y Documentación.

E.U. Biblioteconomía y Documentación de Murcia. Facultad de Documentación de Granada.

C/Poeta Gimeno Castellar, s/n, 30800 Lorca (Murcia). teléfono: (968) 46 66 89.

e-mail: :x3248680@fedro.ugr.es

0. Resumen

Se ofrece una visión del uso de las tecnologías de la información en nuestras bibliotecas tanto por parte del bibliotecario como del usuario. Los medios tecnológicos se convierten en una herramienta fundamental para los profesionales del siglo XXI . La formación académica ofrecida por los distintos centros universitarios obligan al bibliotecario a aprender las nuevas tendencias metodológicas de trabajo con el fin de aproximarse a las cada vez más específicas demandas informativas de los usuarios. Para llevar a cabo esta metodología de trabajo, es necesario igualmente planificar adecuadamente el centro de acuerdo con las nuevas tendencias bibliotecarias , las tareas, el personal y en general los recursos indispensables para un centro de información.

Palabras clave: Tecnología de la información / formación de usuarios / mediador de información / autoevaluación / formación de bibliotecarios /

1. Texto

No es necesario explicar lo imprescindible que es hoy día es la implantación de las tecnologías de la información (TI) en nuestras bibliotecas. Lo que aquí se trata es saber, de qué forma hemos de emplearlas con el fin de obtener un resultado óptimo . Cuando hablamos de automatización de bibliotecas, rápidamente se nos viene a la cabeza la idea de un Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria (SIGB), pensamos en cada uno de sus diversos módulos; catalogación, adquisición, préstamo... y aún se cae en la cuenta de que tener datos relativos al tratamiento documental del fondo en soporte informático equivale a decir “ mi biblioteca está automatizada”. No es la cuestión que ahora preocupa decidir el número de ordenadores a instalar en una biblioteca, ni cuantos terminales para las búsquedas de información de los usuarios se han de adquirir. Teniendo en cuenta las desideratas que tienen lugar en la biblioteca, son las TI las que han de adaptarse a las

necesidades del centro, entre las cuales se encuentran las de los usuarios y este sí es el factor a considerar por el equipo planificador de la biblioteca.

Decir que estamos inmersos en la sociedad de la información no es decir nada nuevo, decir que el fenómeno Internet es un soporte más para la investigación en cualquier disciplina, tampoco lo es. Es en éste campo dónde los nuevos bibliotecarios han de volcar ahora su trabajo. No se trata sólo de las tareas bibliotecarias, utilizando la red como vehículo de comunicación, sino de otras que no están relacionadas con el proceso y tratamiento técnico de la información y que precisan de estos medios para su realización; esto es, FORMACION DEL USUARIO. De igual forma que a éste se le enseña a manejar un OPAC para poder localizar el documento que necesita, habría que enseñar a navegar al usuario por la red para que éste supiera localizar la información que necesita. El bibliotecario ha de tener en primer lugar un conocimiento lo más profundo posible de la potencialidad de la red con la finalidad de poder explotarla y obtener así el máximo beneficio posible. Internet facilita el acceso a la información remota y esta realidad está en relación directa con el número de fuentes de información. Es sencillo: cuántas veces el usuario acude a un centro en busca de un artículo que ha sido publicado en una determinada revista esperando poder leer esa información, pero no siempre esto es posible ya que la política de adquisiciones de ese centro en su momento, decidió, por razones por ejemplo económicas, no adquirir esa revista. Si el usuario desconoce la existencia de esa publicación en soporte electrónico, tendrá que recurrir a otras fuentes de información para sus investigaciones. De ahí la importancia de dar a conocer al usuario una serie de URL que faciliten la labor investigadora. Cuando el bibliotecario realiza boletines de sumarios, de resúmenes, ofrece a la comunidad de usuarios los listados de nuevas adquisiciones... ahora debe también ofrecer a usuario aquellas direcciones mediante las cuales podrá localizar información relevante acerca de una/s materia/s que desee conocer. Esto es, se trata de seleccionar aquellas direcciones de bibliotecas, universidades, centros de investigación y por supuesto, servidores que pueden ofrecer esa información.

Se puede pensar, que actualmente expresiones tales como, e-mail, telnet, página Web.... son conocidas por casi todo el mundo, sin embargo esto no es así, ya que aún existen usuarios que permanecen reacios a la utilización de las nuevas tecnologías. Son muchas las veces en que un usuario "no sabe buscar" en el OPAC (porque no ha sido aleccionado para ello) y sin embargo sale de la biblioteca con el libro que ha ido a buscar. EL bibliotecario, en su afán de ofrecer a estos lo que buscan, rápidamente introduce los términos adecuados en el ordenador, obtiene la signatura topográfica que le llevará finalmente al documento en cuestión. De esta forma tanto el bibliotecario como el usuario se sienten satisfechos: el primero por haber sabido calmar la sed de conocimientos al tiempo que se autoconvence del hábil y rápido manejo de su OPAC sin olvidar ese regocijo al escuchar el sincero agradecimiento por tan "eficaz" respuesta a su demanda informativa; y el segundo

por haber obtenido la información que buscaba ya que su principal problema es la adquisición de la información , en vez de ser **como intentar obtenerla**.

Partamos de la base de que el usuario normalmente, y digo normalmente, no pide que se le enseñe a manejar los medios tecnológicos, simplemente quiere su documentación. Lógicamente en este aspecto ya habría que distinguir entre usuarios y "usuarios" , ya que afortunadamente existen "usuarios" que sí solicitan del bibliotecario el aprendizaje de estos mecanismos de búsqueda.

Volviendo a un aspecto anterior, es imposible que el bibliotecario vaya a indicar todas las URL existentes hoy día, se trataría de seleccionar aquellas que por su procedencia y contenido pudieran interesar a los usuarios , esto es, no sería igual en una biblioteca pública que las que habría que seleccionar en una biblioteca universitaria , a un estudiante de medicina le interesarán unas direcciones distintas a las que le pueden interesar a un estudiante de historia. Tampoco será igual la conexión que realizará un estudiante de la E.S.O. que tendrá que acudir a una biblioteca pública (ya que si en las públicas la posibilidad de conectarse a Internet es aún escasa, en los centros de enseñanza es prácticamente nula, ya que ni siquiera existen BIBLIOTECAS en tales centros).

Así las cosas, el bibliotecario al igual que ha de conocer las nuevas publicaciones, tanto periódicas como monografías... ha de conocer la información existente en al red que esté relacionada con la temática de su biblioteca . Si la calidad y el grado de especificación del usuario aumentan y evolucionan, el bibliotecario ha de inmiscuirse en la utilización de estas tecnologías, ha de autoevaluarse en su trabajo teniendo en cuenta cuatro aspectos :

1. El grado de satisfacción del usuario.
2. El ritmo vertiginoso del crecimiento de la información (sea cual sea su soporte).
3. El número escaso de medios para acceder a ella y conocer así su existencia (sobre todo la información electrónica)
4. El número de bibliotecarios/documentalistas por centros.

El primero de ellos es obvio: si un centro obtiene como resultado tras realizar sus encuestas que el usuario no sabe encontrar la información que busca porque no se le adiestra, que tan sólo puede limitar sus búsquedas a la igualmente limitada capacidad del OPAC de una biblioteca, el profesional ha de cambiar su mecanismo de trabajo ya que eso indicaría que tan sólo atiende a tareas tales como adquisición de fondos, tratamiento técnico de esos fondos... y no a los usuarios, es decir, que no media entre la información y el usuario.

El segundo motivo es palpable día a día y además se explica bajo distintos puntos de vista: cada vez son más los centros, instituciones, bibliotecas (públicas...) que están presentes en Internet , los que ya están amplián y/o modifican el contenido

de sus páginas Web; por la propia naturaleza, como explica Linda Schamber en su definición de documento electrónico, la información electrónica puede cambiar, esto es, el contenido de una Web puede resultar alterado, la ubicación de ese contenido también (lo que hoy aparece bajo una URL mañana puede estar bajo otra distinta). Todos estos y otros fenómenos se dan en mayor cantidad y más rápidamente, el bibliotecario no puede controlar el crecimiento desmesurado de información que produce nuestra sociedad.

El tercero, es junto con el cuarto motivo lo más evidente en nuestras bibliotecas: nos faltan medios tecnológicos con los que poder trabajar. Necesitamos disponer de un número adecuado de medios, naturalmente habrá que tener en cuenta la envergadura de nuestro centro (número de usuarios, volúmenes...). La situación se hace lamentable cuando se dispone de esos medios y no se hace hincapié en la optimización de los mismos por no haber sido éste un punto importante a considerar en el momento de la planificación, es decir, no haber considerado lo que actualmente se entiende por “formación del usuario” en el momento de fijar los objetivos de la biblioteca.

El cuarto hace mención a la gestión a realizar en lo que a recursos humanos se refiere: falta de PROFESIONALES en nuestras bibliotecas. El “bibliotecario mediador” es una escasa realidad, afortunadamente cada vez son más los titulados que con la formación técnica que adquieren en las distintas Escuelas Universitarias y Facultades de Biblioteconomía y Documentación, tienen mayor posibilidad de acceder a un puesto de trabajo debido a la actividad formadora de PROFESIONALES que tiene lugar en la Universidad, la cual ha de actualizar sus planes de estudios adecuándolos a las nuevas tesis conceptuales que surjan, así como a la incorporación y manejo de los nuevos recursos tecnológicos, de manera que las asignaturas a impartir se orienten, cuando así sea necesario, básicamente en el desarrollo de las últimas tecnologías.

2. Conclusiones

1. El bibliotecario ha de recibir formación especializada para realizar su trabajo.
Las tareas bibliotecarias, tienen ahora un especial interés en la formación de usuarios.
2. Queda atrás la idea del catalogador y guardián de fondos, impera el concepto de gestor de información, no se trata sólo de organizar la biblioteca, sino de hacer accesible la información que nos ofrece la red al usuario.
3. La autoevaluación del bibliotecario como punto primordial para el logro de un grado máximo de profesionalidad, sin descuidar la satisfacción del usuario.
4. La incorporación de los bibliotecarios formados por los actuales planes de estudios se acercan a la metodología de trabajo que se desarrollará en el siglo XXI : trabajo en equipo, ser grandes conocedores de los recursos informativos, actuar como intermediarios entre información y el usuario.

Bibliografía

MOYA ANEGÓN, Félix de: La calidad de los servicios en la sociedad de la información y la formación de los futuros profesionales:. - VII Jornadas sobre bibliotecas públicas, San Sebastián, 1995. p.46-63

VERNIS DONÉNECH, Alfred: La evaluación como herramienta de cambio para las bibliotecas . - VII Jornadas sobre bibliotecas públicas, San Sebastián, 1995. p. 30-42

RAMÍREZ GARCÍA, Noemí: Nuevos medios, nuevos documentalistas.- V Jornadas españolas de documentación automatizada: Sistemas de información: Balance de 12 años de jornadas y perspectivas de futuro. Cáceres, 1996. p.129-135

VINET GINER, Magdalena: La tecnologías de la información en la biblioteca pública. - IX Jornadas bibliotecarias de Andalucía, 1996. p. 9-24

CORNELLA, Alfons: Los recursos de información: ventaja competitiva en las empresas. Madrid: McGraw-Hill de management, 1994.

PAUL, N.: New roles for the news librarian: how to turn a golden retriever into a bloodhoundm. (http://www.hvu.nl/~pverweij/co_html)

MUJERES Y HOMBRES ANTE LA RED DE REDES. UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO

ISABEL DE TORRES RAMIREZ*

Profesora.

Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Granada.

Campus Universitario de Cartuja. 18071 GRANADA.

Teléf.: 958/243934; Fax: 958/243490.

E-mail: idotres@platon.ugr.es

ESTEFANIA CABANES SORIANO

Licenciada en Documentación

E-mail: escabanes@villena.infoville.tissat.es

0. Resumen

Se analiza en esta Comunicación las posibles diferencias -cuantitativas y cualitativas- existentes en el uso que hacen de Internet las personas, atendiendo a su condición de hombres o mujeres. Para realizar dicho estudio, se parte de los datos proporcionados por un cuestionario cumplimentado por los/as alumnos/as de la Universidad de Granada que cursan la Licenciatura en Documentación. La metodología de análisis utilizada se corresponde con la empleada por los denominados Estudios de las Mujeres (Women's Studies), a fin de mostrar la correlación existente entre el género y la percepción y el uso de Internet.

Palabras clave: Genero / Estudios de género / Internet / Sociedad de la información / Universidad de Granada /

1. Introducción.

Nuestra aportación a estas X Jornadas se centrará en mostrar la relación existente entre género e Internet.

1.1. Propósito

El objetivo que se pretende con este trabajo es poner de manifiesto si existe o no diferencia en el uso y la apreciación que de Internet hacen hombres y mujeres. Para realizar el análisis se ha utilizado como fuente el material proporcionado por un cuestionario cumplimentado por los alumnos/as de la Licenciatura en Documentación de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.

La idea para llevar a cabo esta investigación no es originariamente nuestra, sino que seguimos los pasos de un estudio realizado en 1996 por Nigel Ford y Dave Miller para la Conferencia ELVIRA'96, en Milton Keynes (GB), y publicado posteriormente en la revista *Aslib Proceedings*, bajo el título: "Gender differences in internet, perceptions and use"(1) , que nos ha servido como modelo metodológico y del que, además, hemos utilizado -con algunas variantes y adiciones para adecuarla a nuestro propósito- la encuesta empleada como instrumento para la recogida del material. Dicho cuestionario se incluye como Anexo al final de este trabajo.

Nuestro trabajo, como se indica en el título, pretende ser una aportación realizada desde la metodología propugnada por los llamados *Estudios de las Mujeres*.

1.2. Los Estudios de las Mujeres y el género como categoría de análisis

Estudios de las Mujeres (Women's Studies) es una denominación acuñada para designar a "un movimiento internacional, nacido en América del Norte y Europa casi simultáneamente a finales de los años 60, que arraiga en España hace apenas una década, y que se propone aplicar la perspectiva de *género* en todos los objetos de conocimiento, propiciando la construcción de una ciencia no androcéntrica"(2).

Se acepta como un axioma que el nacimiento de estos Estudios se encuentra muy ligado al pensamiento feminista que se desarrolla a partir de los años setenta, un pensamiento nada unitario, sino muy diversificado en sus métodos de actuación, en sus prioridades e, incluso, en sus fundamentaciones teóricas previas, que proceden del marxismo, psicoanálisis, estructuralismo, postmodernismo, etc. Justamente, la gran novedad del feminismo plural de los últimos años - su *especificidad*, según Françoise Collin- ha sido su capacidad para generar no sólo efectos políticos y sociales, sino también resultados en el campo del conocimiento, la aparición de los Estudios a los que nos estamos refiriendo sería una buena prueba de ello (2).

En cuanto al *género*, diremos que "el concepto de *género* es la categoría central de la teoría feminista. La noción de género surge a partir de la idea de que "lo femenino" y "lo masculino" no son hechos naturales o biológicos, sino construcciones culturales"(3). Esta categoría de análisis se ha incorporado en los últimos veinte años a los estudios llevados a cabo por las Ciencias Sociales y su incorporación ha supuesto el que se definan muchos de sus conceptos e, incluso, ha determinado la crisis de los mismos paradigmas que las sustentan.

En definitiva, los Estudios de las Mujeres, interdisciplinares por definición, se proponen "aplicar la perspectiva de lectura de la diferencia de los sexos en todos los objetos de conocimiento" (2). Estudios de las Mujeres, tal y como los entendemos aquí, sería sinónimo de Estudios de género.

1.3. La sociedad de la información... también es cosa de mujeres.

A finales de 1996, la revista *Cuadernos de Mujeres de Europa* dedicaba un número monográfico a mostrar y demostrar que "la sociedad de la información... también es cosa de mujeres", al tiempo que analizaba los aspectos de aquélla que afectan a éstas específicamente (4). Se subraya en el prefacio cómo el elemento femenino de la población no puede desinteresarse del instrumento prodigioso que son las nuevas tecnologías, aplicadas al mundo informativo o profesional, sino que han de aprovecharse al máximo de las ventajas que comportan, colaborando de paso a su humanización, so pena de que las tecnologías dichas se conviertan en un factor que multiplica de todas las desigualdades y todas las segregaciones (Cfr. 4: p.3).

El hecho de que se insista sobre lo apuntado parece indicar que existe la posibilidad de que, voluntariamente o de manera inducida, las mujeres no estén representadas en igual proporción que los hombres dentro de la sociedad digitalizada del futuro, ya casi presente.

No se trata de una simple impresión. Estudios recientes han demostrado que las mujeres, singularmente aquéllas que proceden de las clases menos favorecidas, tienen mayores dificultades en el acceso a las tecnologías, e incluso las que se integran en círculos en los que tal acceso es posible, no conceden al empleo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones el valor que en realidad tienen (5 y 6).

Algunos de los trabajos aducidos (1, 5, 6, y 7) ponen de manifiesto que "la utilización de Internet se asocia con ideas preconcebidas determinadas por el género" (8). Del estudio realizado por Ford y Miller(1) parece desprenderse que los hombres manejan con gusto y provecho las páginas de internet, mientras que las mujeres encuestadas no están precisamente encantadas con la experiencia. Del mismo modo, si es el interés personal el que muchas veces guía a los hombres en su navegación por la red, las mujeres la utilizan casi siempre por necesidades profesionales y no porque estén especialmente interesadas en ello. Otras encuestas muestran que, incluso en sociedades avanzadas de Europa, América del Norte y Australia, "las mujeres constituyen una minoría en el ciberespacio (...) entre el 15 y el 30% del total de los internautas"(9), porcentaje que se eleva en personas comprendidas entre los 12 y los 25 años (9).

¿Qué significado pueden tener estas diferencias? ¿Son un reflejo de que la sociedad de la información ha reproducido simplemente la división del trabajo que significa el género? ¿Refuerzan las diferencias constatadas el tópico que define a los hombres como sujetos más capaces para la tecnología que las mujeres? ¿Son el resultado de que Internet actualmente responde a una óptica masculina y no refleja los intereses de las mujeres, que por eso la usan poco y sin plena satisfacción?. A estas preguntas se responde en la bibliografía citada afirmativamente. En lo que sigue, vamos a tratar de dar nuestra propia respuesta, desde los datos que nos proporciona el análisis de las contestaciones recogidas en el cuestionario que nos

sirve como base. El estatus igualitario de estudiantes y la edad de las personas encuestadas, comprendidas mayoritariamente entre los 21 y los 30 años, puede que nos depare algunas sorpresas.

2. La investigación realizada: mujeres y hombres ante Internet.

El estudio se ha llevado a cabo de acuerdo con el plan que se expone a continuación.

2.1. Objetivos.

Como queda dicho, el objetivo de esta investigación es constatar si existen diferencias en el uso y la percepción que de la Red de redes tienen las personas según el género y cómo hombres y mujeres aprovechan las oportunidades que ofrece Internet.

2.2. Material.

Se ha utilizado para obtener la información base un cuestionario de 34 preguntas, de las que 31 debían responderse según una escala comprendida entre 1-5 estadios (véase ANEXO). Para llevar a cabo el cálculo estadístico se utilizó la aplicación Excel v.7.0.

2.3. Procedimiento.

El cuestionario, de cumplimentación voluntaria, fue aplicado a una muestra de 136 personas (103 mujeres y 33 hombres, cfr. Tabla 1.), estudiantes todos (cursos 4º y 5º ó 1º y 2º) de la Licenciatura en Documentación que se estudia en la Universidad de Granada. Los encuestados constituyen casi el 42 % de la matrícula total en dichos cursos (373: 275 mujeres y 98 varones). La proporción de alumnas/os es de aproximadamente 3/1 (75,6% frente a 24%), similar a la que se mantiene en el total de la población matriculada (73,7% frente a 26,3%).

CURSO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
4º	18	47	65 (47,79%)
5º	15	56	71 (52,21%)
TOTAL	33 (24,26)	103 (75,74)	136 (100%)

Tabla 1.- Muestra.

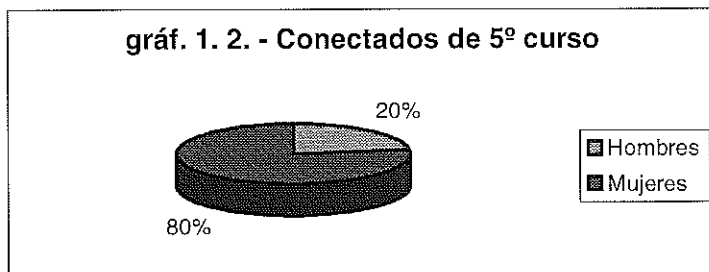
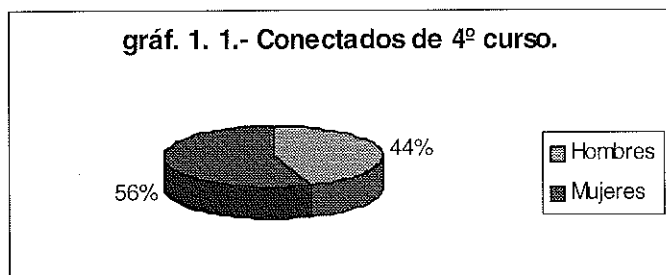
2.4. Resultados.

A) Conexión a la Red.

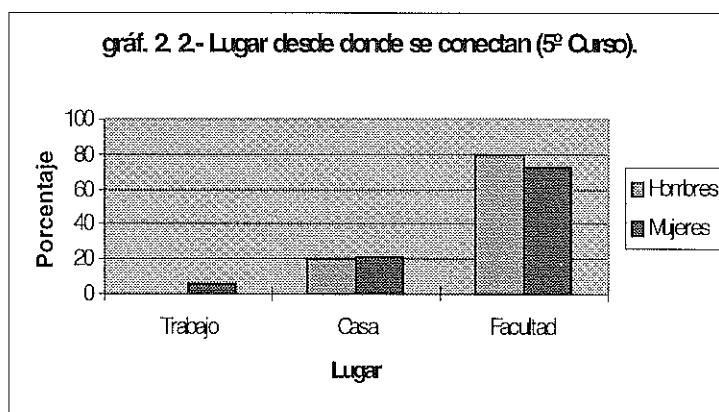
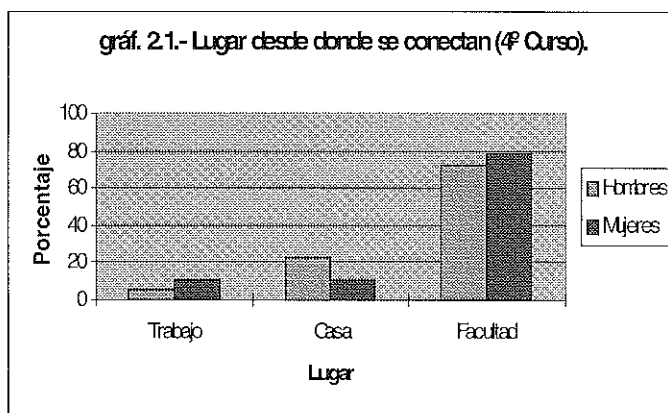
En las tablas y gráficos que siguen, se pueden observar las personas encuestadas que están conectadas a la Red (Tabla 2.), diferenciadas por curso y género (Gráficos 1.1. y 1.2.), evidenciándose que el nº de mujeres conectadas es superior al de los hombres.

CURSO	CONECTADOS	NO CONECTADOS	TOTAL
4°	9	56	65
5°	13	58	71
TOTAL	22	114	136

Tabla 2.- Conexiones a la Red.



Gracias a las respuestas obtenidas de la pregunta nº 33, pudo saberse el lugar preferente desde donde se conecta el alumnado, cuyos resultados se pueden apreciar en los gráficos 2.1. y 2.2., nuevamente diferenciados por cursos y sexo.



Como puede observarse, en ambos cursos el mayor nº de conexiones se realiza desde la Facultad de Biblioteconomía y Documentación, el segundo lugar lo ocupa el domicilio propio y, por último, el lugar de trabajo.

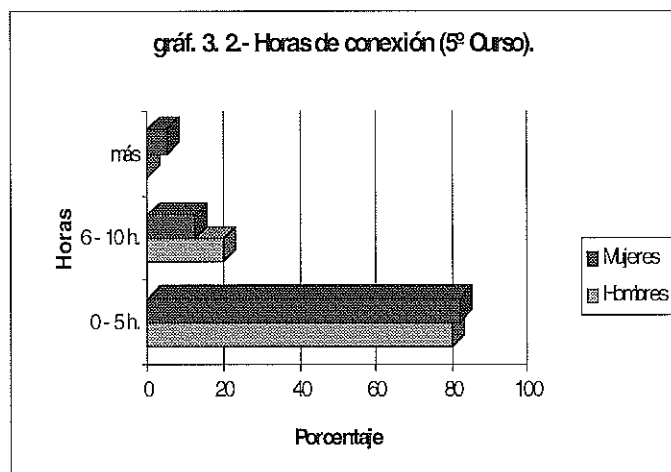
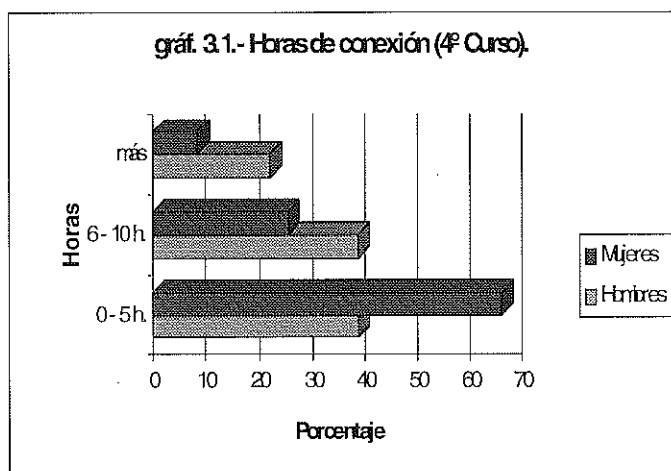
Considerando separadamente cada curso, se llega a la conclusión de que en el curso 4º un número mayor de mujeres que de hombres utiliza Internet dentro de la Facultad, siendo superadas por éstos en el uso dentro del propio domicilio, a pesar de que, a su vez, los superan en el número de conexiones domésticas de hecho (respuesta a pregunta nº 34). En la utilización de la Red como instrumento en el trabajo destacan también las mujeres sobre los hombres.

Los resultados obtenidos en las respuestas dadas por los alumnos de 5º, los varones integrados en este grupo no están en ningún caso conectados a Internet en el lugar de trabajo, las mujeres sí, aunque en una proporción mínima; se produce casi una igualdad en la utilización en casa y los hombres aventajan a las mujeres en el

uso de la Red dentro de la Facultad. Poco se puede concluir de estos datos, casi contradictorios.

B) Tiempo dedicado al manejo de la Red.

Para analizar el tiempo dedicado semanalmente por cada persona a dicha tarea se introdujo en el cuestionario la pregunta n° 32. Los resultados son los que se muestran en los gráficos que siguen, evidenciando curso y género (gráficos 3.1. y 3.2.), añadiendo la especificación del número de horas: a) 0-5 horas; b) 6-10 horas; c) más de 10 horas. Se ha calculado igualmente la *Media de uso* en cada uno de los grupos estudiados (Tabla 3.).



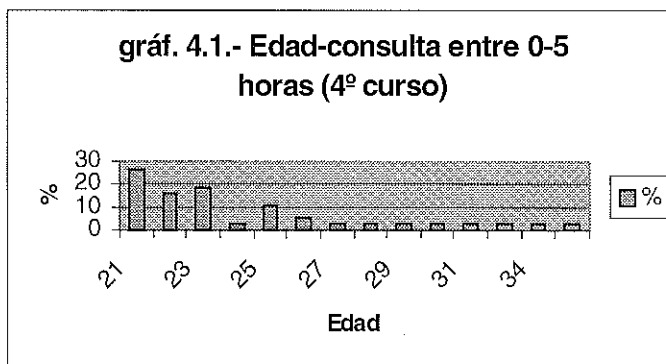
5.1.1.1. CURSO	HOMBRE	5.1.1.2. MUJER
4°	8.61	5.61
5°	4.17	3.85

Tabla 3.- Media de horas de conexión según el curso y el género.

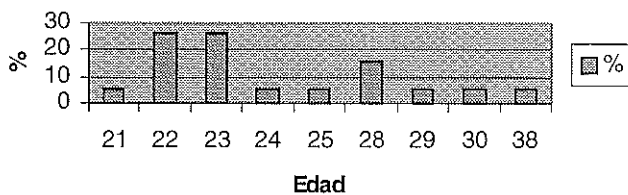
En ambos cursos, la tendencia se inclina hacia los individuos que dedican entre 0-5 horas a la utilización de Internet, pero vemos las diferencias específicas. En 4°, los varones se adscriben mayoritaria y equilibradamente a los grupos a) y b), siendo pocos los que dedican más de 10 horas a la consulta de la Red; la mayoría de las mujeres se conecta a Internet entre 0-5 horas y sólo una pequeña parte trabaja con ella entre 6-10 horas, siendo poquísimas las que la usan más de 10 horas. Estas cifras se mantienen en 5° curso en lo que respecta a las féminas, mientras que los varones mayoritariamente confiesan que utilizan la Red entre 0-5 horas, siendo nulo el número de los que dedican a esta labor más de 10 horas semanales.

Según se visualiza en la Tabla 3., los hombres encuestados pasan un número mayor de horas frente a la pantalla que las mujeres del mismo curso. En 5° se observa una disminución en las horas dedicadas a la tarea dicha tanto por parte de los hombres como de las mujeres.

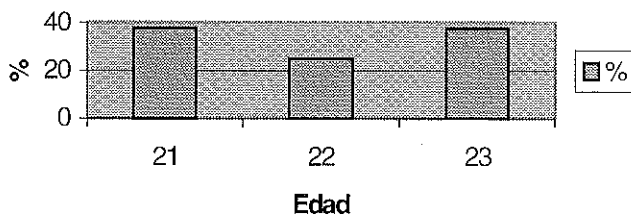
También se procedió a estudiar cual era la relación entre las variables edad de los individuos y horas dedicadas a la conexión. Una visualización del tiempo empleado por alumnos y alumnas según su edad, se representa en los gráficos siguientes (4.1.-5.3.)



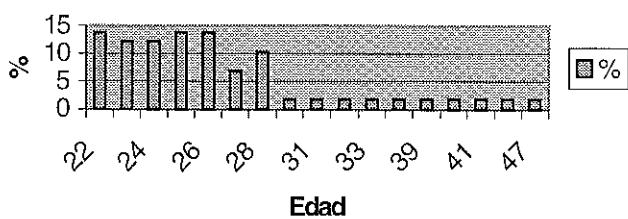
gráf. 4.2.- Edad-consulta entre 6-10 horas (4º curso)

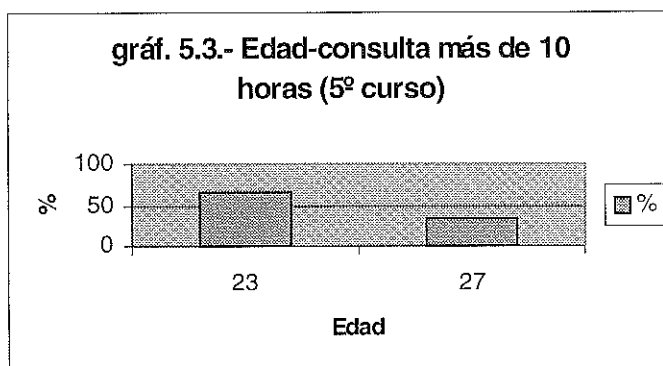
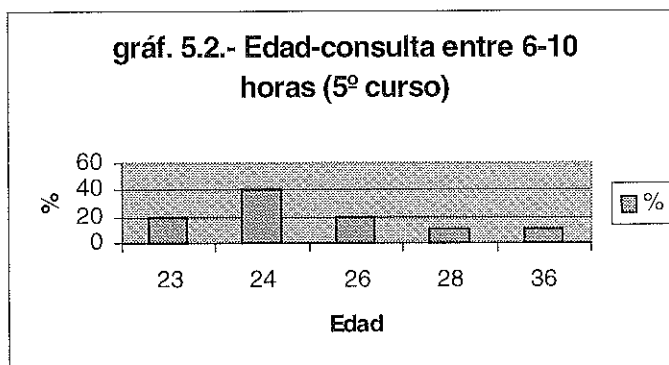


gráf. 4.3.- Edad-consulta más de 10 horas (4º curso)



gráf. 5.1.- Edad-consulta entre 0-5 horas (5º curso)





Se puede ver como, tanto en 4º como en 5º, las mujeres y hombres que utilizan más la Red dentro de cada tramo horario son, en general, los más jóvenes.

C) Diferencias en cuanto a la percepción y valoración de Internet.

Las diferencias dichas se muestran en las tablas 4.1.y 4.2., en las que se han recogido: nº de la pregunta del cuestionario, estadio elegido como respuesta (1-5) y porcentaje del nº total de individuos que han elegido esa respuesta dentro de su curso y sexo.

PREGUNTA	HOMBRES		MUJERES	
	RESPUESTA	%	RESPUESTA	%
1	5	50	5	46,8
2	1	44,4	2	61,7
3	1	77,8	1	74,5
4	2	44,4	4	36,2

5	4	38,9	4	36,2
6	2	50	1+2	36,2
7	2+5	27,8	2	42,5
8	4	33,3	4	31,9
9	5	44,4	4	44,7
10	1	66,7	1	57,4
11	1	61,1	1	51,1
12	1	77,8	1	72,3
13	5	61,1	5	68,1
14	2	44,4	1	48,9
15	1	50	1	40,4
16	5	50	4	48,9
17	5	50	5	42,5
18	2+4	27,8	2	34
19	1+4	27,8	4	34
20	1	55,5	2	40,4
21	2	44,4	2	40,4
22	1+5	27,8	2	40,4
23	4	50	2	42,5
24	5	72,2	5	74,4
25	1+2	38,9	2	44,7
26	5	66,7	5	68
27	5	50	4	46,8
28	4	33,3	4	46,8
29	1	50	1	36,1
30	1	50	2	46,8
31	2	38,9	1	48,9

Tabla 4.1. Diferencias de percepción según el género en 4ºCurso.

PREGUNTA	HOMBRES		MUJERES	
	RESPUESTA	%	RESPUESTA	%
1	5	60	5	46,4
2	2	60	2	48,2
3	1+2	40	1	60,7
4	2	33,3	2	50
5	2	40	4	35,7
6	1	46,7	2	33,9
7	4	46,7	2	33,9
8	2	40	4	35,7
9	4	40	5	32,1
10	1	60	1	51,8
11	1	66,7	1	51,8
12	1	66,7	1	80,3
13	5	53,3	5	60,7
14	2	33,3	2	41,1
15	1	80	1	39,2
16	4	66,7	4	50
17	5	46,7	5	50
18	2	53,3	1	32,1
19	4	46,7	4	30,3
20	2	46,7	2	35,7
21	4	53,3	1	39,3
22	2	46,7	1	33,9
23	2	40	2	39,3
24	5	66,7	5	73,2
25	1+2	40	2	46,4
26	5	46,7	5	71,4
27	4	60	4	39,3

28	4	33,3	4	35,7
29	1+2	40	1	44,6
30	2	53,3	2	44,6
31	1	33,3	2	33,9

Tabla 4.2. Diferencias de percepción según el género en 5ºCurso.

El análisis de los datos se puede desglosar como sigue:

a) Para el alumnado de 4º curso:

1.- Varones y mujeres coinciden totalmente en la respuesta a las preguntas nº: 1, 3, 5, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 21, 24, 26, 28, 29; quince coincidencias que ponen de manifiesto que unos y otras tienen idéntica percepción en las cuestiones planteadas.

2.- En las respuestas dadas a las preguntas siguientes, el grupo encuestado neutraliza la apreciación de toda tendencia, pues elige en igual número contestaciones diferentes y, a veces, contradictorias:

nº 6: un nº igual de "mujeres" eligen la respuesta (1) y (2)

nº 7: un nº igual de "hombres" eligen la respuesta (2) y (5)

nº 18: un nº igual de "hombres" eligen la respuesta (2) y (4)

nº 19: un nº igual de "hombres" eligen la respuesta (1) y (4)

nº 25: un nº igual de "hombres" eligen la respuesta (1) y (2)

No tendremos en cuenta estas respuestas en la valoración final.

3.- Hombres y mujeres difieren en las contestaciones a las preguntas nº 2, 9, 14, 16, 20, 22, 23, 27, 30, 31. En las respuestas dadas a las cuestiones nº 4 y nº 23, hombres y mujeres manifiestan opiniones opuestas: en relación con la 4 se pone de manifiesto que para los varones Internet está más desestructurada que para las mujeres; en la 23 se evidencia que la principal razón de uso de la red para ellas es el interés profesional, mientras que para ellos prima el interés personal.

b) Para el alumnado de 5º curso:

1.- Coinciden ellos y ellas totalmente en las respuestas a las preguntas nº: 1, 2, 4, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 23, 24, 26, 27, 28, 30 (diecinueve coincidencias).

2.- En las contestaciones aportadas a las siguientes cuestiones, el grupo seleccionado elige en igual número contestaciones que se oponen, con lo que se neutraliza toda apreciación de la tendencia:

nº 3: un nº igual de "hombres" eligen la respuesta (1) y (2)

nº 25: un nº igual de "hombres" eligen la respuesta (1) y (2)

nº 29: un nº igual de "hombres" eligen la respuesta (1) y (2)

3.- Varones y mujeres difieren en la respuesta que dan a las preguntas nº 6, 9, 18, 22, 31. Las respuestas se diversifican en relación con las preguntas nº5: ellos prefieren utilizar la técnica del browsing, ellas la búsqueda por palabras clave; nº7: ellas ven Internet como una red demasiado amplia, mientras que ellos opinan lo contrario; nº8: la razón de uso de la red para ellos es el interés personal, ellas la utilizan más para fines profesionales y nº21: las mujeres perciben que no controlan Internet como les gustaría, mientras los varones creen que sí.

2.5. Conclusiones.

Tras el análisis de los datos que nos han proporcionado las respuestas dadas al cuestionario, prescindiendo de la división en cursos que hemos mantenido en la presentación de los resultados, podemos sacar algunas conclusiones relacionadas con: 1) Diferencias entre los hombres y las mujeres encuestados en relación con el número de conexiones a Internet, lugar desde dónde se conectan y edad de los conectados. 2) Diferencias en la percepción y uso que varones y mujeres hacen de la Red.

1).- Según los datos obtenidos en nuestro estudio es mayor el número de mujeres que de hombres conectados a la Red en el propio domicilio. Este resultado contrasta con el ofrecido por otros estudios internacionales, donde siempre ellas ocupan el segundo lugar como cibernautas, detrás de sus compañeros o colegas (10). Tal desajuste quizá pueda deberse a un mayor nivel adquisitivo de las encuestadas en relación con sus compañeros varones.

En lo que respecta al lugar desde donde se conectan de modo habitual, ellos lo hacen muy raramente desde el trabajo, mientras que ellas se conectan desde allí algo más. Unas y otros se conectan desde la Facultad fundamentalmente. No se puede, pues, sacar ninguna conclusión desde el género a partir de estos datos.

Los hombres aventajan por término medio a las mujeres en horas ante la pantalla. Los de menor edad van en todos los casos por delante de los mayores. Entre los más jóvenes la diferencia se nivela, independientemente de que sean varones o mujeres.

2).- Aunque el volumen de los datos manejados y la dispersión no permite hacer afirmaciones tajantes, podemos decir que las principales diferencias entre hombres y mujeres en lo que se refiere a la percepción y el uso de Internet son las que enumeramos a continuación. En cuanto a la capacidad de movimiento, los varones se sienten más capaces que las mujeres de moverse a través de la Red con efectividad y equilibrio; a pesar de ello, la perciben un poco desestructurada, una

empresa poco segura y difícil de utilizar, aunque piensen que tienen capacidad de discernir con claridad la información pertinente de la que no lo es; por el contrario, las mujeres perciben Internet como algo totalmente desestructurado, una empresa menos incierta y se sienten algo menos capaces de discernir claramente lo que es pertinente y lo que es ruido en la información que capturan.

En lo que se refiere al dominio de las herramientas, ambos prefieren manejar una aplicación en profundidad a muchas sin dominarlas, ellos con algún matiz. Para navegar, ambos también prefieren la búsqueda por palabras clave, aunque exista un grupo de varones que se inclina más por la técnica del browsing. Mientras ellas se muestran partidarias de navegar sin un plan preconcebido, ellos prefieren trabajar más organizadamente; como consecuencia de lo anterior, los varones son más conscientes de que controlan la información que manejan, aunque unos y otras se sientan a veces agobiados ante la sobrecarga de información recibida.

La última diferencia que señalaremos se refiere a los objetivos perseguidos con la utilización de la Red. Con frecuencia las mujeres usan Internet con fines profesionales, en tanto que los hombres la emplean más para satisfacer sus intereses personales, quizá una prueba de que Internet actualmente responde más a una óptica masculina que femenina y al no reflejar los intereses de las mujeres, éstas la usan menos para su propia satisfacción.

Algunas de las cuestiones planteadas en la introducción pensamos que han tenido respuesta en las conclusiones que acabamos de leer; otras no hemos podido certificarlas, dado que el número de datos manejado y la tipología humana de los encuestados/as (estudiantes todos) no nos ha permitido llegar a contestaciones definitivas. Una doble y última pregunta nos permitimos lanzar al auditorio: ¿puede garantizarse una verdadera democracia en el acceso a la Sociedad de la Información? En concreto, ¿es Internet un instrumento útil para nivelar las desigualdades ya existentes o más bien puede llegar a ser un medio para multiplicarlas entre países, culturas y sexos? Esperamos en un estudio próximo planteado con más tiempo y realizado sobre una población más idónea, dar alguna respuesta a tan esenciales interrogantes.

Referencias

(1).- NIGEL, Ford and MILLER, Dave. "Gender differences in Internet perceptions and use". *Aslib Proceedings*, vol. 48, nº 7/8, July/August 1996, págs. 183-192.

(2).- TORRES RAMIREZ, Isabel de. "Los Estudios de las Mujeres. Estado de la cuestión en España". *Crítica*, nº 830, Diciembre 1995, págs. 23-26.

(3).- COBO BEDIA, Rosa. "Género". En AMOROS, Celia (Directora). *10 palabras clave sobre mujer*. Estella (Navarra): Editorial Verbo Divino, 1995, págs. 55-83.

(4).- *Cuadernos de mujeres de Europa*, nº 44, Septiembre-Octubre-Noviembre 1996.

(5).- Von PRUMMER, C. y KIRKUP, G. "How can distance education address the particular needs of european Women?". Citado en (8), pág. 12.

(6).- HERMAN, Clem. "La formación técnica cercada por las mujeres". *Cuadernos de mujeres de Europa*, nº 44, Septiembre-Octubre-Noviembre 1996, págs. 13-15.

(7).- WEBSTER, Juliet. "Gender and Information Technology". *The European Journal of Women Studies*, Vol. 2, Agosto 1995, págs. 315-334.

(8).- PATEL, Daxa. "La tecnología, un instrumento de aprendizaje". *Cuadernos de mujeres de Europa*, nº 44, Septiembre-Octubre-Noviembre 1996, págs. 9-12.

(9).- HARCOURT, Wendy. "La información: ¿integración mundial o línea divisoria?". *Cuadernos de mujeres de Europa*, nº 44, Septiembre-Octubre-Noviembre 1996, págs. 20-22.

(10).- <http://www.imago.com.au/WOV/paperss/gender.htm>

<http://www.mids.org>

http://hugse1.harvard.edu/~lukest/Internet_Usage_By_Gender.html

(Visualización 9-3-1998)

Anexo: Texto del cuestionario utilizado para la recogida del material.

Investigación: "Mujeres y hombres ante la red de redes: Una perspectiva de género".
Febrero 1998.

Cuestionario.

- Mujer ()

- Edad:

- Hombre ()

- Curso:

Responda a las siguientes preguntas reflejando la siguiente gradación:

[1] - Totalmente de acuerdo

[2] - De acuerdo, con reservas

[3] - No sabe, no contesta

[4] - En desacuerdo, con reservas

[5] - Totalmente en desacuerdo

- 1.- La utilización de Internet no me parece una experiencia especialmente agradable.
- 2.- A pesar de su complejidad, soy capaz de moverme a través de la red con efectividad y equilibrio.
- 3.- Considero que Internet es un instrumento utilísimo como fuente de información para mi trabajo.
- 4.- Para mi gusto, Internet está excesivamente desestructurada.
- 5.- Cuando busco información en Internet me resulta más provechoso encontrarla mediante el "browsing" (ojear, links) que buscar por palabras clave.
- 6.- Con frecuencia me siento atosigada/o con más información de la que puedo manejar.
- 7.- La red Internet es demasiado amplia para mí.
- 8.- La razón principal para que use Internet es el interés personal.
- 9.- Buscar información a través de Internet es una empresa demasiado incierta, poco segura, para mi gusto.
- 10.- Considero la red como una excelente e interesante fuente de información.
- 11.- Es mejor utilizar Internet cuando se tiene un plan preconcebido y definido, que navegar por ella sin ninguna planificación.
- 12.- Personalmente, creo que los elementos gráficos de la WWW (World Wide Web), dibujos, iconos, etc., hacen el uso de Internet mucho más interesante que si solo existiera texto.
- 13.- Raramente encuentro alguna información interesante en la red.
- 14.- Considero más importante conocer y dominar algún aspecto o herramienta de Internet, que conocer muchas sin dominarlas.
- 15.- Hay mucho ruido en Internet (material irrelevante).
- 16.- Resulta demasiado difícil buscar información en la red.
- 17.- Solo utilizo Internet cuando me veo forzado a ello (por ejemplo, para hacer un trabajo, para aprobar un curso, etc.).
- 18.- A menudo me gusta trabajar con Internet sin tener un plan muy definido y organizado.
- 19.- Considero más importante conocer y manejar muchos aspectos o herramientas de Internet, que dominar una sola en profundidad.

- 20.- Si tuviera que elegir, preferiría buscar por palabras clave que ojear o "linkar" en la red.
- 21.- Cuando uso Internet percibo que no la controlo como yo quisiera.
- 22.- Me impresiona, me siento abrumada/o, por la cantidad de información que puedo obtener utilizando la red.
- 23.- La principal razón por la que uso Internet es encontrar información relacionada con mi trabajo.
- 24.- El hecho de que la WWW cuente con gráficos, iconos, dibujos, etc. atractivos, disminuye mi interés por el uso de la red.
- 25.- Normalmente, me centro en la información que busco y prescindo de la información poco relevante que obtengo.
- 26.- Raramente encuentro algo útil en Internet.
- 27.- Con frecuencia me siento perdida/o cuando utilizo la red.
- 28.- Habitualmente sólo busco en la red cosas que previamente me han sido sugeridas, recomendadas o solicitadas.
- 29.- Disfruto realmente utilizando Internet.
- 30.- Estoy capacitada/o para distinguir de entre la información que proporciona Internet, lo que es pertinente y lo que es "ruido".
- 31.- No tendría ningún inconveniente en seguir un curso que se desarrollara totalmente "vía Internet", sobre no importa qué materia.
- 32.- Por favor, indique el tiempo que dedica semanalmente a la utilización de la red (horas, minutos):
- 33.- ¿Desde que lugar se conecta a la Red Internet habitualmente? (trabajo, facultad, etc.)
- 34.- ¿Está conectado a Internet en su propia casa: SI () NO ()

BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y COOPERACIÓN EN EL CAMINO DEL FUTURO

Dr. Rui Neves

Director

Biblioteca Municipal Manuel Giraldes da Silva

Avenida 25 de Abril, nº 13-15

2870 MONTIJO, Portugal

Tel.: +351 1 2310962/3

Fax: +351 1 2300958

0. Resumen

El autor analiza la experiencia del establecimiento de la Red de Lectura Pública en Portugal, con especial hincapié en los procesos asociativos que han dado lugar en el distrito de Setúbal al Grupo de Trabajo de la Asociación de Municipios del Distrito de Setúbal y, en el Área Metropolitana de Lisboa, a Liberpolis.

Palabras clave: Bibliotecas públicas / Portugal / Asociaciones de Promoción de la Lectura /

1. Texto

En once años, el panorama de la Lectura Pública en Portugal se ha transformado de una forma notable: de la existencia de algunos núcleos en las grandes ciudades y áreas metropolitanas de Lisboa y Oporto hemos pasado a una proliferación de nuevos espacios en el ámbito de la nación. Es un hecho que las asimetrías estructurales que condicionan nuestro desarrollo económico (litoral frente a interior) se mantienen, pero, en este momento, el movimiento de la Lectura Pública permite una mayor accesibilidad a la cultura y a la información.

El proyecto, independientemente de las vicisitudes del recorrido, quedó implantado como se comprueba con la existencia de las setenta y cuatro bibliotecas inauguradas, de un total de ciento cuarenta y cinco apoyadas por el Instituto Portugués del Libro y de las Bibliotecas.

Este proyecto demostró, y sigue demostrando, que ha sido posible la colaboración entre los distintos niveles de la administración pública. Y que, dentro

de los ayuntamientos, es posible encontrar cuadros cualificados, de cuyas diferentes contribuciones resulta la existencia de un nuevo equipamiento sociocultural: la Biblioteca Pública.

Pero, aunque todos los que trabajan o han trabajado en la Lectura Pública en Portugal estén de enhorabuena por la demostración inequívoca de nuestras convicciones e ideales, no podemos olvidar que, once años después, tenemos todavía un largo camino por recorrer. Este camino es el que se confunde con la línea del horizonte: la vemos, pero, posiblemente nunca la alcanzaremos; mientras tanto, continuamos en esa dirección.

A medida que la trama de la red se extiende por nuestro territorio, surge otro problema: hay bibliotecas que están abiertas y tenemos otras en fase de implantación. Respecto a las que están en pleno funcionamiento, nos encontramos con Bibliotecas Públicas establecidas en zonas urbanas, en el litoral y en zonas del interior.

De esta manera, comprobamos que la lectura pública es un concepto universal, pero que tiene una praxis local. He aquí, por lo tanto, que nos encontramos con Bibliotecas en funcionamiento y con una gran dinámica y otras con menor capacidad y dinamismo y con carencias de fondos, de personal, de equipamiento informático.

Así pues, detectamos una Red de Lectura Pública de dos velocidades: unos más avanzados, otros más lentos y con problemas organizativos, de recursos humanos, financieros, y también de inserción en el medio sociocultural.

Es en este contexto donde surge de una forma pertinente la noción de cooperación. Ésta debe entenderse como algo inherente a la función de la biblioteca pública: el establecimiento de lazos con otras bibliotecas y con la comunidad circundante. Con el desarrollo de la Red de Lectura Pública, y en particular con el inicio de la Red Informatizada de Lectura Pública, se han creado las bases para la definición de una política coherente y consistente de cooperación entre los diversos nudos de la red.

La cooperación entre bibliotecas es un término que nos trae al pensamiento fluidez y cambio. El primer término se refiere a la cooperación, la cual reviste diversos tipos de colaboración: institucional, formal e informal. El segundo es deudor de la idea de agrupar fuerzas para llevar un proyecto a buen puerto. Pero, es indudable que la cooperación entre las bibliotecas públicas es necesaria y fundamental. De ese modo, más allá de las acciones de promoción y comunicación, existen siete ejes en torno a la actividad de cooperación, a saber: la información bibliográfica, el patrimonio bibliográfico local, las colecciones, la formación, la relación biblioteca pública - mundo escolar, el audiovisual / multimedia, las bibliotecas itinerantes.

En este contexto, surgen en nuestra experiencia dos casos: uno integrado en un marco institucional (Grupo de Trabajo de la Asociación de Municipios del Distrito de Setúbal GTBP / AMDS), y otro, libre de los aspectos formales y que pretende potenciar la dinámica adquirida anteriormente, en Liberpolis.

El Distrito de Setúbal, con una superficie de 5.152 Km² y una población residente de cerca de 750.000 habitantes, está constituido por trece concejos, y forman parte de la AMDS trece cámaras municipales. Puesto que se trata de uno de los mayores distritos del país, está marcado por una gran diversidad geográfica, socioeconómica y de desarrollo entre los diferentes concejos, especialmente entre los que se localizan en los ejes norte y sur de Setúbal.

Durante los años de existencia del Grupo, los bibliotecarios y los responsables de las bibliotecas municipales han tenido la posibilidad de reunirse periódicamente y con regularidad. Esta oportunidad de encontrarse sería, por sí sola, un factor bastante positivo, ya que institucionaliza una práctica de debate y discusión que creemos importante para la lectura pública en nuestra región y que, por diversas razones, no ha sido todavía suficientemente explorada en gran parte del país.

Su actuación superó el objetivo antes expuesto, puesto que la intención de la AMDS y de los técnicos que integran el Grupo de Trabajo fue orientar también el trabajo y sus acciones a desarrollar una intervención más activa en dos vertientes:

- *incentivar la discusión y la reflexión sobre los problemas y objetivos de las bibliotecas, así como el intercambio de experiencias sobre las actividades desarrolladas en cada una, procurando elaborar proyectos y planes comunes en estos dominios;

- *promover la imagen de la biblioteca pública en cuanto institución al servicio de la información, de la cultura y de la educación de la población, divulgando los equipamientos y servicios existentes y realizando iniciativas conjuntas de ámbito distrital.

- *realización de cinco jornadas bibliotecarias entre 1987 y 1997, cada vez con mayor calidad en los temas abordados y en los participantes invitados (con profesionales de España, Francia, Reino Unido, Dinamarca, Alemania).

Liberpolis, asociación para la promoción de la Lectura Pública en el Área Metropolitana, es una asociación reciente que pretende intervenir en el terreno de la lectura pública en esta región. Nuestra acción pretende ser esencialmente una contribución a la mayor divulgación del trabajo desarrollado por las bibliotecas públicas del Área Metropolitana de Lisboa, con la intención de promover y desarrollar, junto con otras asociaciones o entidades ligadas al libro y a la lectura, la Lectura Pública.

En este contexto, nuestros objetivos son organizar y dinamizar proyectos de cooperación capaces de atraer inversiones de diversos orígenes para el desarrollo de

la Lectura Pública; estimular la creación de servicios innovadores, principalmente servicios de información a la comunidad, a las empresas, y autoformación de adultos utilizando las tecnologías de la información; contribuir a la conservación y difusión de los recursos de información, particularmente el patrimonio documental de la región; contribuir al desarrollo de las capacidades de manejo de la información por los usuarios, principalmente a través de acciones de formación de usuarios; incentivar el desarrollo y formación profesional y técnica del personal de las áreas del libro y de la lectura, particularmente el de las carreras técnicas de biblioteca y documentación; contribuir a que la lectura pública desempeñe un papel fundamental en la infraestructura de la información. El trabajo que se ha de desarrollar engloba las áreas siguientes: divulgación cultural, promoción, formación, cooperación y edición.

De entre ellas, debe señalarse la publicación de un boletín trimestral "Biblioteca Pública"; la realización de acciones de formación con especialistas nacionales y extranjeros; el envío de una delegación de bibliotecarios portugueses a las Conferencias 62ª y 63ª de la IFLA; la recepción de delegaciones de bibliotecarios irlandeses, franceses y españoles, estos últimos de Cataluña; organización el próximo otoño del Festival de las Bibliotecas, actividad que preconiza la promoción de los servicios de las Bibliotecas Públicas ante las comunidades y el establecimiento de lazos consistentes de cooperación entre las bibliotecas de nuestra región poniéndolas en el camino del futuro.

Traducción del portugués por Jerónimo Martínez

PUBLICA - LA ACCIÓN CONCERTADA PARA LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Dra. Ana Runkel

Directora

Biblioteca Municipal de Oeiras

Urb. Moinhos das Antas

2780 OEIRAS, Portugal

Tel.: +351 1 4406330

Fax: +351 1 4406355

0. Resumen

La autora presenta la acción concertada PubliCA, que pretende apoyar la presencia de las bibliotecas públicas en los proyectos europeos. Se analizan los objetivos y actuaciones de la acción concertada y sus posibles desarrollos futuros.

Palabras clave: Bibliotecas públicas / Portugal / Proyectos europeos /

1. Texto

PubliCA, la acción concertada para las Bibliotecas públicas obtuvo la aprobación final del Programa de Bibliotecas de la Comisión Europea en diciembre de 1996. Este artículo ofrece un breve resumen de la propuesta de PubliCA y del conjunto de actividades que ha intentado llevar a cabo. Podrán surgir preguntas inmediatas como ¿qué es el Programa de Bibliotecas? ; ¿qué es una acción concertada? ; ¿por qué se ha creado una acción concertada para las Bibliotecas Públicas?

1.1. Programa de Bibliotecas

Al final de los años ochenta se decidió que la comisión Europea debería promover una acción que se dirigiera a ayudar a las bibliotecas a adaptarse a las nuevas condiciones de la sociedad de la información. El primer Programa de Bibliotecas fue establecido como parte del Tercer Programa Marco - Sistemas Telemáticos en áreas de interés general. El Tercer Programa Marco duró desde 1991 hasta 1994. Los objetivos de los programas marco son la promoción de la competitividad de la industria europea y la eficacia de los servicios de interés público. Así pues, el Programa de Bibliotecas deberá ser contemplado como un medio de crear nuevos sistemas y servicios para el beneficio directo de los usuarios de las bibliotecas, y para ayudar al desarrollo de las industrias telemáticas.

Las metas del Programa de Bibliotecas a corto plazo son:

- actuar como catalizador del desarrollo de los sistemas telemáticos en las bibliotecas
- crear el clima adecuado para incentivar en el ámbito europeo el apoyo a las bibliotecas
- estimular la cooperación entre las bibliotecas europeas

A largo plazo, el Programa pretende promover:

- la accesibilidad a los modernos servicios de bibliotecas para todos los ciudadanos de Europa
- una más rápida penetración de las nuevas tecnologías de forma rentable
- requisitos de estandarización para compartir recursos entre las bibliotecas
- la armonización y convergencia de las políticas nacionales sobre bibliotecas

1.2. ¿Qué es una acción concertada?

Una acción concertada es un mecanismo utilizado por la Comisión Europea con la que se pretende "la creación de una red humana que comparta las mismas preocupaciones de estimular acciones en el sentido de obtener objetivos comunes que se encuadran en los fines y objetivos del Programa de bibliotecas".

Otros ejemplos de acciones concertadas dentro del Programa de bibliotecas son CoBRA (Computerised Bibliographic Records Action - Acción para la informatización de registros bibliográficos), que reúne a las bibliotecas nacionales europeas bajo un liderazgo acordado y una protección profesional y tiene como objetivo promover acciones con especial referencia a los asuntos específicos de las bibliotecas nacionales, la acción ECUP (European Copyright User Platform - Plataforma europea para los derechos de autor), que reúne especialistas de derechos de autor y representantes del mundo de las bibliotecas con el objetivo de promover y ejecutar campañas de concienciación sobre el problema de los derechos de autor, así como afirmar el punto de vista de las bibliotecas a propósito de los derechos de autor. Un tercer ejemplo sería EFILA (European Forum for Implementors of Library Applications - Foro europeo para personas que desarrollan aplicaciones para bibliotecas), cuyo principal objetivo es crear una mejor coincidencia de criterios entre estas personas al crear un foro en el que los promotores pueden intercambiar información y experiencias, aparte de activar procedimientos normalizados.

1.3. ¿Por qué una acción concertada para las bibliotecas públicas?

El elemento más importante de los Programas Marco es la Convocatoria a concurso (CfPs). Es ésta una invitación dirigida a las organizaciones de la

Comunidad, normalmente socios multinacionales (consorcios), para fondos de investigación y desarrollo. El primer Programa de Bibliotecas fue la base para tres convocatorias: julio de 1991, octubre de 1992 y noviembre de 1993.

Los programas de la Comisión Europea tienen una vida limitada y ahora está vigente el Segundo Programa de Bibliotecas que se incluye en el Cuarto Programa Marco desde 1994 hasta 1998. La primera convocatoria a concurso fue lanzada en marzo de 1995. La tercera y última convocatoria de este Programa fue lanzada el 17 de diciembre de 1996 y llegó hasta el 15 de abril de 1997.

Y, ¿cuáles son los resultados del Programa de Bibliotecas hasta ahora? En relación con las tres convocatorias del Primer Programa de Bibliotecas (1991-1994), se presentaron 333 propuestas. De éstas, se aprobaron 68 después de la evaluación. La media de los participantes en cada proyecto fue superior a cinco. La media de países por proyecto fue superior a tres.

En los proyectos aceptados estaban representadas 188 bibliotecas. Solamente el 12 % de ellas eran bibliotecas públicas, con lo cual el mayor conjunto de las bibliotecas europeas no estaba representado. La mayor parte de los participantes eran bibliotecas académicas. Las organizaciones del sector privado representaban el 22% de los participantes que gestionaban propuestas. Todos los Estados miembro estaban representados, y todos, excepto Luxemburgo, estaban representados en los proyectos que salieron adelante.

Los resultados de la primera convocatoria en el segundo Programa de Bibliotecas no son diferentes en la falta de representación de las bibliotecas públicas. Para esta convocatoria hubo un total de 106 propuestas presentadas que se referían a bibliotecas europeas. En estos 106 proyectos había 807 participantes, 686 de los cuales eran bibliotecas. Fueron aceptados 25 proyectos, en los que colaboraban 274 socios, entre los que había 31 bibliotecas públicas. Al menos diez de estas 31 bibliotecas públicas están implicadas en el proyecto únicamente como lugares de experimentación.

En el último concurso, con 22 proyectos aprobados, a pesar de que los resultados no llegan a ser brillantes, la verdad es que la presencia de las bibliotecas públicas ha aumentado, lo que nos hace pensar que, de algún modo, el grupo de presión en defensa de las bibliotecas públicas está funcionando.

1.4. PubliCA - La acción concertada para las bibliotecas públicas

PubliCA tiene como objetivo general apoyar el desarrollo y crecimiento de los servicios de bibliotecas públicas en la Unión Europea. Las bibliotecas públicas funcionan ya como una fuente esencial de información para las comunidades en las que están implantadas, apoyando la democratización de las oportunidades y creando cohesión social. PubliCA ha intentado proporcionar el desarrollo de nuevos servicios que atienden las necesidades de los ciudadanos de la sociedad de la

información, asegurando que éstos se integrarán con los servicios tradicionales de la biblioteca pública.

PubliCA representa una importante iniciativa para la obtención de un importe benéfico en el desarrollo coherente de los servicios en las bibliotecas públicas de la Unión Europea, y, de este modo, un potencial para un significativo impacto social. La acción concertada apoyará también a la Comisión Europea al asegurar que las bibliotecas públicas son capaces de representar un papel activo en el Programa de Bibliotecas, y que los resultados apropiados de los proyectos subvencionados por el Programa son accesibles en las bibliotecas públicas de la Unión Europea.

Entre diciembre de 1996 y el otoño de 1998 PubliCA será gestionada por un consorcio de bibliotecas públicas, cuya lista se incluye al final de esta comunicación. Esperamos llegar a constituirnos en un foro europeo con representantes de todos los Estados miembro y de los países de la Europa Central y del Este. A lo largo del año 1997, PubliCA trabajó intensamente para conseguir que el mayor número posible de bibliotecas públicas se implicase en la actual convocatoria de propuestas. De la misma manera, con su presencia en IFLA, el Workshop que promovió, y los diferentes seminarios y congresos en las que ha ido participando, inserta en las actividades profesionales de los miembros de su consorcio, se ha pretendido que PubliCA llegara a ser un movimiento constante de alerta para la causa de las bibliotecas públicas.

En 1998, estamos intentando concretar una mayor participación y colaboración de todos los bibliotecarios que nos han manifestado su disponibilidad para participar. En relación con esto, después del Workshop de Copenhague, en la IFLA, se elaboró una lista de temas de interés y en este momento continúa abierta la posibilidad de cualquiera que quiera promover acciones en las áreas siguientes:

A - Promoción de "Bibliotecas Públicas y Sociedad de la Información" (PLIS)

- Actividades

- traducción de partes del estudio
- promover debates sobre las conclusiones del estudio a través de conferencias, artículos de revistas, etc.
- atraer el interés y el apoyo de los políticos y de los responsables de las decisiones hacia las conclusiones del estudio

- Material que proporciona PubliCA

- ejemplares del estudio PLIS

B - Intercambio de información

- Actividades

- escribir y/o traducir artículos sobre los objetivos de PubliCA y sus actividades
- hacer presentaciones públicas sobre los objetivos y actividades de PubliCA
- Material que proporciona PubliCA
 - dossier de presentación
 - esbozo de artículos
- C - Cartografía de las bibliotecas ("Mapping")
 - Actividades
 - proporcionar / actualizar informaciones sobre el estudio de la disparidad entre bibliotecas, según un conjunto de parámetros previamente establecidos
 - proporcionar / actualizar los datos sobre los perfiles de las bibliotecas para el sitio Web de PubliCA
 - Material que proporciona PubliCA
 - parámetros para recogida de datos
- D - Lobby ante los grupos de interés y los líderes de opinión
 - Actividades
 - representar a PubliCA ante las asociaciones nacionales de bibliotecas públicas
 - representar y defender los intereses de las bibliotecas públicas ante los políticos y los responsables de las decisiones
 - Material que proporciona PubliCA
 - documentos sobre PubliCA
 - lista de posibles líderes de opinión de interés para las bibliotecas públicas

A través de estas acciones y de otras que puedan ponerse en marcha, pensamos que estamos contribuyendo a los objetivos que nos hemos propuesto desde el principio. Destacamos la declaración de principios para el establecimiento a largo plazo de una red humana de recursos en el ámbito europeo:

- ser un foro a largo plazo para las bibliotecas públicas en Europa
- poner a punto una estructura de apoyo para la organización de actividades y de proyectos
- actuar como un cuerpo consultivo para observar y orientar estas actividades

- influir en las acciones de los responsables de las decisiones tanto en el ámbito nacional como en el europeo

Estos son grandes proyectos, pero es evidente que las bibliotecas públicas representan un papel central en el desarrollo de la sociedad de la información, y es probable que sean la institución más abarcadora en el próximo siglo XXI.

Como apoyo a las reuniones y presentaciones que se están llevando a cabo actualmente por los miembros del consorcio, se ha creado un lugar en la Web - www.croydon.gov.uk/publica/ - y existe una lista de discusión - publiclibrary.croydon.gov.uk. El sitio de la Web contiene informaciones de ideas para proyectos y potenciales socios, además de informaciones sobre el proyecto del Programa de Bibliotecas - Las Bibliotecas Públicas y la Sociedad de la Información. Con estos recursos se pretende crear medios de implementación conjunta de la diversificada y variada experiencia de la gestión de las bibliotecas públicas en Europa.

Pretendemos que PubliCA se constituya en un movimiento para la promoción y el mejor desarrollo de las bibliotecas públicas. Los miembros del consorcio piensan que las bibliotecas públicas pueden ser el corazón y el cerebro de la sociedad de la información.

1.5. Miembros del consorcio:

ARHUS : Rolf Hapel, Arhus Kommunes Bibliotheker, Mollegade 1, Hovedbibliotheket, 8000 Arhus C (DK) Tel: + 4587304500; email hapel@inet.uni-c.dk

CROYDON: Chris Batt, Central Library, Katharine Street, Croydon, CR9 1ET (UK) Tel: *44 181 253 1000; email lbcbatt@croydob.gov.uk

DUBLIN: Deirdre Ellis-King, Dublin Corporation Public Libraries, Cumberland House, (2nd Floor), Fenian Stret, Dublin (IE) Telf: + 353 1 661 90 00; email deellisk@iol.ie

HELSINKI: Maija Berndtson, Helsinki City Library, PO Box 128, 00520 Helsinki (FI) telf: +358 031 08 55 00; email maija.berndtson@ib.hel.fi

LEUVEN: Jan Van Vaerenbergh, Centrale Openbare Bibliotheek, 1 Vanderkelenstraat 28, 3000 Leuven (BE) Telf: +32 (0) 16 20 83 10; email jan.van.vaerenbergh@pophost.eunet.be

OEIRAS : Ana Runkel, Biblioteca Municipal de Oeiras, Urbanização Moinho das Antas, 2780 OEIRAS (PT) Telf: +351 1 4406330, email bibcmo@mail.telepac.pt

Traducción del portugués por Jerónimo Martínez

LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE LAS ZONAS RURALES DEL SUR: UN INSTRUMENTO DE DESARROLLO REGIONAL

Constantino Manuel Lemos Piçarra

Bibliotecario

Biblioteca Municipal Manuel da Fonseca

Camara Municipal de Castro Verde

Rua Professora Ema Julio Valente

7780 Castro Verde

Portugal

Telef: +351 86 / 327266

Fax: +351 86 / 327440

0. Resumen

Saliendo de la uniformización del pensamiento, del consumo pasivo de la información y de la concepción pos-moderna del “final de la historia”, presentes como características del mundo pos-industrial y global en que vivimos, y de los desafíos que de aquí derivan para la acción de las bibliotecas públicas, este texto discute el papel que las instituciones de este tipo, localizadas en las zonas rurales del Sur, pueden desempeñar como instrumentos de desarrollo regional, consiguiendo una actuación capaz de difundir el área donde se inserta la biblioteca, de proporcionar la información que la comunidad necesita y de fomentar el debate ideológico como componente del desarrollo.

Palabras clave: Información / Conocimiento / Modernidad / Desarrollo / Sur /

1. Los desafíos derivados de la globalización que actualmente se presentan a las bibliotecas públicas

Si consideramos, como proclama el manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública que ésta debe ser “una fuerza viva al servicio de la educación, de la cultura y de la información y un instrumento indispensable para el desarrollo de la paz y de la comprensión internacional”; si perfilamos la idea de que la biblioteca pública tiene también como función contribuir a la afirmación del individuo en la comunidad, confiriéndole la posibilidad de ejercer plenamente el acto de optar, los desafíos que hoy se presentan a la biblioteca pública en un mundo post-industrial, global y masificado son grandes y diversos.

El primero de esos desafíos es, desde luego, el que llamaría el “virus” del pensamiento único, hijo del fenómeno de globalización. Como indica el poeta y diputado portugués Manuel Alegre, el big brother descrito y previsto por Orwell está ahí, travestido de poder comunicacional, intentando imponer una visión única del mundo, que cada vez gana más espacios de consenso, lo que se traduce en estrechar los márgenes disponibles para hacer pasar mensajes alternativos. Manuel Vázquez Montalbán, en artículo publicado en “Le nouvel observateur”, con ocasión del centenario del texto “J'accuse”, de Emile Zola, incluso identifica a la cadena norteamericana C.N.N. como uno de esos centros de poder comunicacional concentrador y uniformizador del pensamiento.

El segundo desafío consiste en el deslumbramiento ante los efectos espectaculares de las nuevas tecnologías, que es tanto mayor cuanto más desprovistos están los países de su propia industria. Con esta fascinación en relación con las nuevas tecnologías, la crítica del receptor tiende a desaparecer, se agota la experiencia de pensar y lo que queda son personas transformadas en consumidores pasivos de información.

El tercer desafío se relaciona con ese enorme equívoco que es hacer corresponder la actual civilización pos-industrial con aquello que algunos califican de posmodernidad cultural, donde a propósito de la crítica de la “concepción finalista de la razón” se apela al “final de la historia”, defendiéndose la eternización del presente y la consiguiente inutilidad del esfuerzo y de la iniciativa humana en el sentido de la transformación de la sociedad.

Si lo que se acaba de referir es válido para las bibliotecas públicas en general, con mayores motivos lo es para las bibliotecas públicas de las zonas rurales del Sur, especialmente las de la región del Alentejo.

Aquí, la confrontación de una economía agrícola de latifundio con el desarrollo industrial de las ciudades, sobre todo Lisboa, que data de los inicios de la década de los 60, dio origen a un éxodo poblacional en masa que actualmente está finalizando, y del cual resultó un capitalismo agrario incipiente, incapaz de hacer frente a las necesidades alimentarias y de empleo de pueblos y aldeas en estado de semidesertización humana. Viviendo en la periferia de un país, también en sí mismo periférico, en relación al centro europeo y mundial del desarrollo capitalista, el Alentejo, pobre en recursos materiales y humanos, se labra en el presente, en el marco de una Europa unificada y de un mundo globalizado, los caminos para su desarrollo, donde el acceso a la información y al saber desempeñan un papel fundamental.

Es, por lo tanto, en el contexto de un mundo pos-industrial y globalizado, donde cada vez más se cuestiona la posibilidad de que los hombres puedan cambiar el mundo, actuando críticamente sobre la sociedad en el sentido de su transformación y de un Sur periférico en busca de caminos para su desarrollo, donde urge evaluar el papel de la biblioteca pública, en cuanto instrumento al servicio del

desarrollo regional, papel ese que, a nuestro entender, deberá pasar por una acción tendente a la consecución de los siguientes objetivos:

- a) dar difusión a la región donde se ubica la biblioteca en el ámbito de una política cultural, donde la divulgación del libro y el fomento de la lectura deberán merecer una atención especial.
- b) Facilitar de forma activa la información que la comunidad necesita como condición para su desarrollo
- c) fomentar en el seno de la comunidad el debate ideológico como componente de ese desarrollo

2. La política cultural de la biblioteca pública y el desarrollo regional

En la red que actualmente cubre y liga el mundo cada cuadrícula tiene, por tanto, su propio color, que es lo mismo que decir su cultura, que deriva, en última instancia, de la forma en que cada comunidad se relaciona y apropia de la naturaleza y de los diferentes lazos que los miembros de tal comunidad establezcan entre sí en el transcurso de dicha relación. Así, definir como objetivo de la biblioteca pública el diseño de una política capaz de dar difusión a la región donde se ubica, significa atribuir a este equipamiento cultural el papel de promotor y divulgador de la cultura de su región en la pluralidad de sus manifestaciones, lo que deberá llevarse a cabo relación con otras culturas, dentro del espíritu universalista que caracteriza a la biblioteca pública, lo que al materializarse en la “aldea global” que habitamos, de tendencia uniformizante, será una contribución inestimable para el desarrollo de la percepción de la pluralidad del mundo. Sin perder de vista esta finalidad estratégica, debe la biblioteca pública, en el ámbito de su política cultural, preocuparse por concretar acciones capaces de adquirir una dimensión no solo regional, sino también nacional e internacional consiguiéndose, de esta forma, introducir en la esfera nacional e internacional localidades y regiones que, por su situación periférica, se encuentran en estado de casi total desconocimiento.

Esta acción por parte de la biblioteca pública es tanto más pertinente en cuanto, en las zonas rurales del Sur de Portugal este es, en la mayor parte de los casos, el único equipamiento cultural capaz de definir y concretar una política cultural, toda vez que, surgida en el contexto de una red de lectura pública coordinada a nivel central por un instituto público, posee los recursos materiales y humanos mínimos indispensables para la concreción de este tipo de iniciativas.

He aquí un ejemplo extraído del plan de actividades en preparación por la biblioteca municipal Manuel da Fonseca, municipio de Castro Verde, para el año 1999, que sirve de ilustración a la tesis que defendemos.

En términos de música tradicional, en el Alentejo dominan dos formas, llamadas “cante alentejano” y “cante do baldão”. La primera se expresa a través de un grupo coral y la segunda por un cante “a despique”, es decir de desafío, acompañado por violas típicas, llamadas de campanicas. Dada la importancia que estas dos formas musicales poseen en el municipio de Castro Verde tanto en términos de intérpretes como en términos de público, la biblioteca municipal decidió iniciar la recogida y correspondiente tratamiento biblioteconómico de toda la documentación referente a estas dos expresiones musicales, intentando con esto responder a las necesidades informativas tanto del público en general como de los investigadores especializados en particular. A continuación de esta tarea de raíz biblioteconómica y en articulación con ella, es nuestra intención promover un festival de música tradicional que se pretende regular en el futuro, con periodicidad bianual, que en una primera fase será abierto a lo que se conoce como “música mediterránea”, con la participación de grupos del Sur de Europa y del Norte de África, para en una segunda fase extenderse a otros países, especialmente los anglosajones.

Es pues, a nuestro entender, una iniciativa típica de aquello que consideramos que debe ser una política cultural protagonizada por la biblioteca pública, capaz de dar difusión a la región donde radica.

En el ámbito de esta política cultural deberá haber un espacio significativo destinado a la divulgación del libro y al fomento de la lectura, objetivos irrenunciables en la acción de la biblioteca pública. La obsesión por la información, bien visible que su circulación se convirtió en una actividad de bajo costo y, por lo tanto, de gran rentabilidad económica, no puede hacer olvidar que es también misión de la biblioteca pública la de primar la divulgación del saber y este por el momento se encuentra mayoritariamente en soporte papel, sea libro o revista. Cualquier tendencia de la biblioteca pública a privilegiar la divulgación de información en detrimento del saber podrá conducir, en breve, a su vaciado de contenido en cuanto instrumento al servicio de la interpretación de lo real. Si lo que decimos es válido para la mayoría de las bibliotecas, con más razón lo será para aquellas regiones que buscan caminos para su desarrollo, donde la interpretación y la comprensión de la realidad surge como condición previa a cualquier acción conducente a la modificación de esa realidad. Reserva del saber e instrumento al servicio de la interpretación del mundo son papeles que la biblioteca pública debe asumir con convicción, en equilibrio con una política de divulgación de la información. En un mundo de consumidores pasivos de información, se vuelve importante que la biblioteca pública sea capaz de integrar en una síntesis equilibrada información y saber, transformándose con ello en este final de siglo y de milenio en un espacio de resistencia cultural.

3. Los servicios de información a la comunidad

En el equilibrio permanente entre divulgación de información y divulgación del saber, es tarea de la biblioteca pública, especialmente de las situadas en las regiones más periféricas, como es el caso de las zonas rurales del Sur, hacer disponible la información que la comunidad necesita para planificar su desarrollo.

Por tal información útil entendemos, entre otros aspectos, las políticas estatales de desarrollo agrícola derivadas de la política agrícola común; los diversos incentivos a la producción agrícola y la forma de obtenerlos; las políticas de apoyo a la constitución de pequeñas y medianas empresas en los diversos sectores de la economía y las formas de tener acceso a las mismas, las políticas estatales centrales o regionales de formación profesional y las condiciones que entidades privadas, públicas o cooperativas tiene que satisfacer para poder tener acceso a ellas, etc. etc.

En síntesis, entendemos por información que debe proporcionar la biblioteca pública a la comunidad, toda la información capaz de contribuir en la concreción de iniciativas susceptibles de conducir al desarrollo económico, ambiental y cultural regional o a la mejoría de la calidad de vida de sus habitantes.

Como esta información no se encuentra distribuida en el mercado de la información, siendo muchas veces utilizada por los diversos organismos públicos como instrumento para favorecer a clientelas políticas, compete a la biblioteca pública conseguirla, tratarla y facilitarla, independientemente del soporte, a todos los miembros de la comunidad.

Dada la situación todavía existente en las zonas rurales del sur de altas tasas de analfabetismo y de analfabetismo funcional, así como de bajos índices de escolaridad, debemos añadir otra tarea a la anterior, la de descifrar toda esa información en un lenguaje accesible a la mayoría de la población.

Como fácilmente se concluye, toda esta acción de la biblioteca no sólo es pesada y costosa sino que implica la necesidad de recursos humanos en número significativo, lo que hace que en la actual situación de las bibliotecas del Alentejo, tal iniciativa, protagonizada individualmente por cada biblioteca, estaría en el presente y en el futuro condenada al fracaso. Así, defendemos como forma de vencer este problema la cooperación inter-bibliotecas, de la misma región o de regiones con algunas características semejantes, lo que hoy día es más fácil gracias al desarrollo de la informática y de las telecomunicaciones.

Repartir tareas y distribuir cometidos en una política de cooperación inter-bibliotecas del Alentejo y entre estas y las de las regiones españolas de Extremadura y Andalucía es una vía que nos antoja merecedora de ser tenida en cuenta en el contexto de una política de disponibilidad de información al servicio del desarrollo regional.

4. El debate ideológico como componente del desarrollo

Tomando como referencia el papel de la biblioteca pública en cuanto instrumento al servicio de la comprensión e interpretación de la realidad, deberá ser además, objetivo de este equipamiento cultural la concreción de acciones capaces de integrar la información proporcionada a la comunidad en el contexto de las políticas de que formen parte, de manera que se perciba no solo el modelo político, económico y cultural que pretenden instituir, sino también que hay modelos alternativos. Aquí, como en lo demás, el espacio plural que es la biblioteca pública, por definición, implica desmontar cualquier concepción centrada en la visión de un único futuro posible, lo cual, en el marco del “pensamiento único” dominante se resume en la eternización del presente.

Cualquier acción por parte de la biblioteca pública, traducida en el suministro de información al servicio del desarrollo regional deberá, por tanto, verse acompañada por el debate ideológico en torno a los caminos posibles para ese desarrollo, contribución, a nuestro entender, decisiva para un desarrollo que tome en consideración la realidad económica y cultural de cada región.

5. Conclusión.

En síntesis, a lo largo de este pequeño texto, que no es más que una primera reflexión sobre el papel que la biblioteca pública puede desempeñar en el desarrollo regional dictada por la experiencia de 4 años como responsable de una biblioteca pública de un municipio del Alentejo, queremos defender la idea de que este tipo de equipamiento cultural puede y debe desempeñar un papel importante en tanto que instrumento de desarrollo regional y que ello sólo será posible si su actuación se integra dentro del paradigma cultural de la modernidad, lo que significa tener como brújula orientadora de todas sus acciones defender la supremacía de la razón libre y crítica sobre el dogma, y “coger el paso” por la convicción de que es posible la aprensión del tiempo y de la historia asentados en ideas de progreso y en la creencia de que los hombres pueden transformar el mundo, actuando críticamente sobre la sociedad, independientemente de abonarse o no a cualquier teleología de la historia.

Traducido del portugués por Javier Álvarez

LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE BARREIRO Y DE PALMELA EN EL PROYECTO COMUNITARIO ILIERS (INTEGRATED LIBRARY INFORMATION, EDUCATION AND RETRIEVAL SYSTEM)

Dra. Francisca Trindade
Bibliotecaria - Jefe de División
Biblioteca Municipal de Barreiro
Rua da Bandeira
2830 BARREIRO, Portugal
Tel. +351 12068233
Fax: +351 12068231

0. Resumen

La autora presenta los objetivos y el desarrollo del proyecto comunitario ILIERS, en el que participa la Biblioteca Municipal de Barreiro, Portugal, junto con otras bibliotecas y empresas de Dinamarca, Suecia y Portugal.

Palabras clave: Biblioteca pública / Portugal /

1. Proyecto comunitario ILIERS - módulo para niños

El proyecto ILIERS pretende desarrollar un sistema de información multimedia para biblioteca basado en las experiencias resultantes del uso de un prototipo en la biblioteca pública de Hillerod (Dinamarca) desde 1993. El objetivo del sistema de información de la biblioteca es ofrecer a todas las categorías de usuarios, personas de la tercera edad, adultos, estudiantes, niños, etc., un medio más fácil y efectivo de usar la información disponible en las bibliotecas locales y en la comunidad local. El sistema dará respuesta a todas las necesidades manifestadas por las diferentes categorías de usuarios, durante la utilización del prototipo. Esto incluye lo siguiente:

- Construir una interfaz amigable para los catálogos locales de las bibliotecas usando la norma ISO 8777 y las normas SR, de manera que la interfaz pueda llegar a ser usado por cualquier sistema de biblioteca;
- El sistema de información deberá estar preparado para integrar otros tipos de información provenientes del exterior de la biblioteca, como, por ejemplo, colecciones de leyes, que estarán accesibles a través de una red;
- Desarrollar un módulo de formación sobre cómo encontrar información en una biblioteca;

- Integrar el módulo de información antes reseñado con los catálogos locales de la biblioteca
- Hacer una presentación sumaria a los usuarios de los diferentes servicios de la biblioteca
- Hacer una presentación especial de la biblioteca para los niños de las distintas edades
- Deberá poderse acceder al sistema de información de la biblioteca desde el exterior, por ejemplo, desde las escuelas, las empresas y las casas particulares

El sistema de información deberá concentrarse en la utilización de soluciones multimedia significativas para las diferentes categorías de usuarios.

Los puntos clave del sistema son: presentar una información amigable e integrar información y educación, así como la recuperación de la información en un único sistema. No ha habido ningún proyecto que presente esta integración.

El sistema estará compuesto de diferentes módulos. Los módulos se construirán de manera que puedan adaptarse fácilmente a las necesidades locales, como, por ejemplo, las lenguas, las diferencias culturales, etc.

El consorcio para el proyecto está formado por bibliotecas y empresas de Dinamarca, Suecia y Portugal. Suecia y Dinamarca tienen una gran experiencia en la utilización de sistemas y productos multimedia en las bibliotecas públicas, y esta experiencia será compartida entre los países.

Los tópicos del módulo para niños del proyecto son:

- introducción
- contenido
- niños que saben leer
 - qué es una biblioteca: información sobre bibliotecas; bibliotecas nacionales; bibliotecas escolares; bibliotecas universitarias; bibliotecas especializadas; bibliotecas públicas
 - mi biblioteca pública: bienvenido a la biblioteca pública; quiénes somos; dónde encontrarnos; lo que puedes descubrir; dónde está la información; cómo usar la biblioteca
 - servicios: acceso al catálogo; nuevos títulos; actividades de la biblioteca; escritores de literatura infantil - quién es quién -; lista de CD-Roms disponibles en línea
 - comentarios y cuestiones: preguntas a los bibliotecarios; galería de comentarios; preguntas más frecuentes
 - centro de juegos

- ayuda
- niños que no saben leer
 - qué es una biblioteca
 - mi biblioteca pública
 - servicios: nuevos títulos; actividades de la biblioteca; lista de CD-Roms disponibles en línea
 - comentarios y cuestiones: preguntas a los bibliotecarios; galería de comentarios
 - centro de juegos
 - ayuda

Los tópicos del módulo de información a la comunidad del proyecto son:

cámara municipal, asamblea municipal, juntas de feligresía; el concejo en hechos y números; agricultura; comercio y servicios; industria; educación; empleo; medio ambiente; deporte / tiempo libre; turismo; cultura; salud; patrimonio; asociacionismo; confesiones religiosas; organizaciones políticas; informaciones útiles / agenda; links

Traducción del portugués por Jerónimo Martínez

Índices

Ponencia

LAS BIBLIOTECAS Y SUS RECURSOS HUMANOS ANTE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 7

Las bibliotecas y sus recursos humanos ante las nuevas tecnologías de la
información

Francisco Javier García Marco 9

Internet al servicio de la biblioteca universitaria

Begoña Colmenero Niño
M^a Angeles Morales Cáceres 53

Buscadores españoles

Mariano Boza Puerta
María Correa Ramón
María Del Mar Horno García
María Cruz Jiménez Molina 65

Diseño de una intranet para una biblioteca universitaria

Nieves González Fdez-Villavicencio 73

Los bibliotecarios del siglo xxi: necesidades de formación en tecnología

Josefina Vilchez Pardo 93

Las bibliotecas públicas del tercer milenio: trabajar por la democratización
y la cultura

Juana M^a Muñoz Choclán 101

Ponencia

LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS Y EN LOS PROCESOS BIBLIOTECARIOS CRITERIOS DE CALIDAD TOTAL EN LA BIBLIOTECA SEGÚN EL MODELO EUROPEO 109

Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo europeo

María Pinto 111

Gestión y evaluación de un servicio de referencia e información bibliográfica

Rosario Osuna Alarcón. 127

Calidad de encabezamientos en bibliotecas públicas del estado. sus catálogos automatizados y el usuario
Felipe Zapico Alonso. 139

Problemas de los nuevos productos documentales: la duplicación de registros en bases de datos bibliográficas
M^a Del Pilar Ortego De Lorenzo-Cáceres
Diego Peral Pacheco
José Luis Bonal Zazo 157

Ponencia

EL FACTOR PROFESIONAL EN EL FUTURO DE LAS BIBLIOTECAS 171

El factor profesional en el futuro de las bibliotecas
José Antonio Frías 173

Papel del licenciado en Documentación en la enseñanza secundaria en Andalucía
Jesús Domínguez Fernández
Miguel Ángel Sánchez Herrador
Sandra Sanz Martos 205

El papel de Internet en la formación del bibliotecario: una comparación entre el Reino Unido y España
Sergio Ruiz Pérez
Estela Plasencia Rodríguez 213

Perfil del documentalista de los servicios informativos de televisión española
Jorge Caldera Serrano. 229

Mesa redonda

EL PAPEL DE LAS BIBLIOTECAS EN LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL 245

Las bibliotecas en la sociedad de la información: expectativas para la Comunidad de Extremadura
María J Reyes-Barragán.
Vicente Guerrero Bote
Francisco Vacas Aguilar 247

El acceso a la información electrónica al servicio de los sectores
mas desfavorecidos: experiencias en el medio penitenciario
Margarita Pérez Pulido 261

El año europeo contra el racismo en las bibliotecas públicas municipales
de Granada
M^a Ángeles Jiménez Vela 273

Mesa redonda

EL ACCESO DEL CIUDADANO A LA INFORMACIÓN ELECTRÓNICA 281

Acceso a la información y suministro de documentos en la era Internet
José Antonio Merlo Vega
Ángela Sorli Rojo 283

El bibliotecario como formador : análisis de una experiencia en el ámbito
universitario
Fernando Heredia Sánchez
Ángeles Otero Martínez 301

Ideas previas al planteamiento de una metodología para el aprovechamiento de las
redes de comunicaciones en las bibliotecas: salas de consulta digitales
Tomás Saorín Pérez
Juan Carlos García Gómez
Francisco Javier Martínez Méndez 319

Mesa redonda

NIVEL DE IMPLANTACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LAS
BIBLIOTECAS ANDALUZAS 333

Situación actual de los servidores web en las bibliotecas universitarias de Andalucía
Jesús González Lorca 335

Diseño y desarrollo del Centro de Documentación Virtual del Parque
Tecnológico de Andalucía
Nuria Amérigo Flores 353

Infraestructura informática en bibliotecas del Servicio Andaluz de Salud
Maribel Antoniles Moreno
Camila Higuera Callejón
Maria Trinidad Bullejos De La Higuera
Josefina Palermo Pinillos 361

Sumarios on-line : proyecto de integración del vaciado de revistas en el sistema de gestión de bibliotecas de la Universidad de Cádiz <i>Aurora Márquez Pérez</i> <i>Inmaculada Sánchez Sánchez</i>	369
Las nuevas tecnologías y el acceso de información en las bibliotecas hospitalarias <i>M^a Teresa Campillo López</i>	381
Comunicaciones a turno libre	391
Fuentes disponibles en Internet sobre “women’s studies” <i>Ana M. Muñoz Muñoz</i>	393
La descripción archivística codificada : un formato internacional para la descripción archivística <i>Ana Teresa García Martínez</i> <i>Rosario Jiménez Vela</i> <i>Consuelo De Las Mercedes Martín Vega</i>	411
Las bibliotecas virtuales y los sistemas de gestión electrónica del derecho de autor <i>J. Carlos Fernández-Molina</i> <i>Eduardo Peis</i>	431
Encuestas en la investigación en biblioteconomía y documentación <i>María José Cabezas Benítez</i> <i>Héctor Manuel Sánchez Durán</i>	441
Andalucía y la información al ciudadano dentro de la red de centros de información y documentación europea <i>José Manuel Algarbani Rodríguez</i>	451
El inventario del archivo de la Universidad de Cádiz: su integración en el sistema de gestión de bibliotecas <i>Aurora Márquez Pérez</i> <i>Victoria Martín Mila</i>	463
Sistemas de recuperación basados en modelos de percepción visual tridimensional <i>Félix De Moya Anegón</i> <i>Jose Navarrete Cortés</i>	477

Tecnologías de la información: ¿un recurso bien aprovechado en nuestras bibliotecas? <i>Elena Gimeno Arcas</i>	495
Mujeres y hombres ante la red de redes. una perspectiva de género <i>Isabel De Torres Ramirez</i> <i>Estefania Cabanes Soriano</i>	501
Bibliotecas públicas y cooperación en el camino del futuro <i>Rui Neves</i>	519
PubliCA - la acción concertada para las bibliotecas públicas <i>Ana Runkel</i>	523
Las bibliotecas públicas de las zonas rurales del sur: un instrumento de desarrollo regional <i>Constantino Manuel Lemos Piçarra</i>	529
Las bibliotecas públicas de Barreiro y de Palmela en el proyecto comunitario ILIERS (integrated library information, education and retrieval system) <i>Francisca Trindade</i>	535
ÍNDICE GENERAL	541
INDICE DE AUTORES	547
INDICE DE TITULOS	551

ÍNDICE DE AUTORES

A

<i>Algarbani Rodríguez, José Manuel</i>	451
<i>Amérigo Flores, Nuria</i>	353
<i>Antoniles Moreno, Maribel</i>	361

B

<i>Bonal Zazo, José Luis</i>	157
<i>Boza Puerta, Mariano</i>	65
<i>Bullejos De La Higuera, Maria Trinidad</i>	361

C

<i>Cabanes Soriano, Estefania</i>	501
<i>Cabezas Benítez, María José</i>	441
<i>Caldera Serrano, Jorge</i>	229
<i>Campillo López, M^a Teresa</i>	381
<i>Colmenero Niño, Begoña</i>	53
<i>Correa Ramón, María</i>	65

D

<i>Domínguez Fernández, Jesús</i>	205
-----------------------------------	-----

F

<i>Fernández-Molina, J. Carlos</i>	431
<i>Frías, José Antonio</i>	173

G

<i>García Gómez, Juan Carlos</i>	319
<i>García Marco, Francisco Javier</i>	9
<i>García Martínez, Ana Teresa</i>	411
<i>Gimeno Arcas, Elena</i>	495
<i>González Fdez-Villavicencio, Nieves</i>	73
<i>González Lorca, Jesús</i>	335
<i>Guerrero Bote, Vicente</i>	247

H

<i>Heredia Sánchez, Fernando</i>	301
----------------------------------	-----

<i>Higueras Callejón, Camila</i>	361
<i>Horno García, María Del Mar</i>	65

J

<i>Jiménez Molina, María Cruz</i>	65
<i>Jiménez Vela, M^a Ángeles</i>	273
<i>Jiménez Vela, Rosario</i>	411

L

<i>Lemos Piçarra, Constantino Manuel</i>	529
--	-----

M

<i>Márquez Pérez, Aurora</i>	369
<i>Márquez Pérez, Aurora</i>	463
<i>Martín Mila, Victoria</i>	463
<i>Martín Vega, Consuelo De Las Mercedes</i>	411
<i>Martínez Méndez, Francisco Javier</i>	319
<i>Merlo Vega, José Antonio</i>	283
<i>Morales Cáceres, M^a Angeles</i>	53
<i>Moya Anegón, Félix de</i>	477
<i>Muñoz Choclán, Juana M^a</i>	101
<i>Muñoz Muñoz, Ana M.</i>	393

N

<i>Navarrete Cortés, José</i>	477
<i>Neves, Rui</i>	519

O

<i>Ortego De Lorenzo-Cáceres, M^a Del Pilar</i>	157
<i>Osuna Alarcón, Rosario</i>	127
<i>Otero Martínez, Ángeles</i>	301

P

<i>Palermo Pinillos, Josefina</i>	361
<i>Peis, Eduardo</i>	431
<i>Peral Pacheco, Diego</i>	157
<i>Pérez Pulido, Margarita</i>	261
<i>Pinto, María</i>	111
<i>Plasencia Rodríguez, Estela</i>	213

R

<i>Reyes-Barragán, María J</i>	247
<i>Ruiz Pérez, Sergio</i>	213
<i>Runkel, Ana</i>	523

S

<i>Sánchez Durán, Héctor Manuel</i>	441
<i>Sánchez Herrador, Miguel Ángel</i>	205
<i>Sánchez Sánchez, Inmaculada</i>	369
<i>Sanz Martos, Sandra</i>	205
<i>Saorín Pérez, Tomás</i>	319
<i>Sorli Rojo, Ángela</i>	283

T

<i>Torres Ramírez, Isabel de</i>	501
<i>Trindade, Francisca</i>	535

V

<i>Vacas Aguilar, Francisco</i>	247
<i>Vílchez Pardo, Josefina</i>	93

Z

<i>Zapico Alonso, Felipe</i>	139
------------------------------	-----

ÍNDICE DE TÍTULOS

El acceso a la información electrónica al servicio de los sectores más desfavorecidos : experiencias en el medio penitenciario.	261
Acceso a la información y suministro de documentos en la era Internet.	283
Andalucía y la información al ciudadano dentro de la red de centros de información y documentación europea.	451
El año europeo contra el racismo en las bibliotecas públicas municipales de Granada.	273
El bibliotecario como formador: análisis de una experiencia en el ámbito universitario	301
Los bibliotecarios del siglo XXI : necesidades de formación en tecnología.	93
Las bibliotecas en la sociedad de la información: expectativas para la Comunidad de Extremadura.	247
Las bibliotecas públicas de Barreiro y de Palmela en el proyecto comunitario ILIERS (integrated library information, education and retrieval system).	535
Las bibliotecas públicas de las zonas rurales del sur : un instrumento de desarrollo regional.	529
Las bibliotecas públicas del tercer milenio : trabajar por la democratización y la cultura.	101
Bibliotecas públicas y cooperación en el camino del futuro.	519
Las bibliotecas virtuales y los sistemas de gestión electrónica del derecho de autor.	431
Las bibliotecas y sus recursos humanos ante las nuevas tecnologías de la información.	9
Buscadores españoles.	65
Calidad de encabezamientos en bibliotecas públicas del Estado. Sus catálogos automatizados y el usuario.	139
Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo europeo.	111
	551

La descripción archivística codificada : un formato internacional para la descripción archivística.	411
Diseño de una intranet para una biblioteca universitaria	73
Diseño y desarrollo del Centro de Documentación Virtual del Parque Tecnológico de Andalucía.	353
Encuestas en la investigación en Biblioteconomía y Documentación.	441
El factor profesional en el futuro de las bibliotecas.	171
Fuentes disponibles en Internet sobre “women’s studies”.	393
Gestión y evaluación de un servicio de referencia e información bibliográfica.	127
Ideas previas al planteamiento de una metodología para el aprovechamiento de las redes de comunicaciones en las bibliotecas : salas de consultas digitales.	319
Infraestructura informática en bibliotecas del Servicio Andaluz de Salud.	361
Internet al servicio de la biblioteca universitaria.	53
El inventario del archivo de la Universidad de Cádiz : su integración en el sistema de gestión de bibliotecas.	463
Mujeres y hombres ante la red de redes : una perspectiva de género.	501
Las nuevas tecnologías y el acceso de información en las bibliotecas hospitalarias.	381
El papel de Internet en la formación del bibliotecario : una comparación entre el Reino Unido y España.	213
Papel del licenciado en Documentación en la enseñanza secundaria en Andalucía.	205
Perfil del documentalista de los servicios informativos de Televisión Española.	229
Problemas de los nuevos productos documentales : la duplicación de registros en bases de datos bibliográficas	157

PubliCA-la acción concertada para las bibliotecas públicas.	523
Sistemas de recuperación basados en modelos de percepción visual tridimensional.	477
Situación actual de los servidores web en las bibliotecas universitarias de Andalucía.	335
Sumarios on-line : proyecto de integración del vaciado de revistas en el sistema de gestión de bibliotecas de la Universidad de Cádiz.	369
Tecnologías de la información : ¿un recurso bien aprovechado en nuestras bibliotecas ?	495

