

Evolución de los Servicios del Centro de Documentación del Patrimonio Histórico en el año 2004

El año 2004 ha supuesto una etapa de transición para nuestros servicios, ya que ha sido el año de la elaboración y prácticamente culminación de la Carta de Servicios del IAPH¹, que se aprobó por resolución de 17 de enero de 2005 de la Dirección General de Bienes Culturales (BOJA nº 33 de 16 de febrero de 2005).

En el sistema de Cartas de Servicios de la administración cobra especial relevancia la necesidad de realizar evaluaciones periódicas de los servicios que se prestan, lo que por otra parte ya se venía haciendo con anterioridad por voluntad propia. La evaluación de los servicios, que se realiza anualmente, permite un análisis objetivo de su desarrollo, de las carencias que se aprecian y de los avances logrados respecto a años anteriores.

Servicios de Información del patrimonio histórico

Los Servicios de Información son siete en la actualidad, cuatro de los cuales han resultado de la individualización en la Carta de Servicios de diversos perfiles de aquéllos que anteriormente formaban parte del Servicio de Demandas Puntuales de Información. Estos son el Servicio de orientación y referencia personalizado, el Servicio de información de bienes culturales, el Servicio de información bibliográfica y el Servicio de cartografía digital.

En líneas generales, puesto que la Carta de Servicios del IAPH inició su andadura a principios del 2005 y un nuevo Sistema de Gestión de los Servicios está en proceso de realización, la evaluación se ha continuado elaborando atendiendo al cómputo global de peticiones de información recibidas sea cual sea su adscripción (gráfico 1), aunque se han calculado los porcentajes de estas solicitudes que corresponderían a cada uno de los nuevos Servicios implantados en el 2005.

El Servicio de Demandas Puntuales de Información ha sido el encargado de responder a las necesidades concretas de información de nuestros usuarios sobre el patrimonio histórico en general y sobre los bienes culturales andaluces. Se trata de peticiones

de información primaria de los bienes culturales andaluces, de información bibliográfica o legislativa, de orientación general al usuario, e incluso de cartografía digital de patrimonio histórico, entre otras.

Durante el año 2004 este servicio se prestó desde dos unidades: el Servicio de Información del Centro de Documentación del IAPH (SI) y la Unidad de Información de la Dirección General de Bienes Culturales (UI-DGBC).

En cuanto a la evaluación interna, las principales conclusiones son las que siguen:

- > La atención a las peticiones recibidas fue del 100% de las consideradas pertinentes (tan sólo 2 solicitudes se consideraron no pertinentes). No obstante, en algunos casos fue necesario remitir a los usuarios a otras instituciones o a otras fuentes más adecuadas para dar respuesta a su consulta.
- > En cuanto al tiempo de respuesta, se mantiene el índice de algo más de un 70% contestadas en un plazo inferior o igual a siete días hábiles, mientras que de éstas, un 35% se contestó de forma inmediata.
- > Entre nuestros usuarios externos, grupo que sigue destacando de manera importante frente a los internos, el grupo más numeroso es el de las empresas y profesionales del patrimonio histórico, que requieren la información para realizar estudios de impacto ambiental. A continuación le siguen los investigadores y estudiantes, fundamentalmente universitarios, y la administración local y autonómica. Concretamente, las solicitudes de información procedentes de grupos de desarrollo rural y ayuntamientos de Andalucía están sufriendo un notable incremento.
- > En cuanto a la procedencia geográfica, el 86% de nuestras peticiones durante el año 2004 fueron remitidas desde dentro de Andalucía. En concreto, como ha venido ocurriendo en años anteriores, Sevilla fue la provincia con mayor demanda, seguida muy de lejos por Córdoba y Granada.
- > Asimismo, de la evaluación se desprende que existe un elevado nivel de adecuación de los recursos internos a nuestras peticiones de información, ya que el 76% de éstas han sido respondidas con las bases de datos de producción propia. Este dato hace patente que las bases de datos internas son los recursos prioritarios del servicio y demuestra la labor de orientación a los usuarios desarrollada por los documentalistas.
- > Por último, en lo relativo a las modalidades de envío y recepción de las peticiones, es funda-

Nota

¹ Para el proyecto de la Carta de Servicios del IAPH, ver PH 53, p.78-83

Gráfico 1. Peticiones por tipo de servicio de información

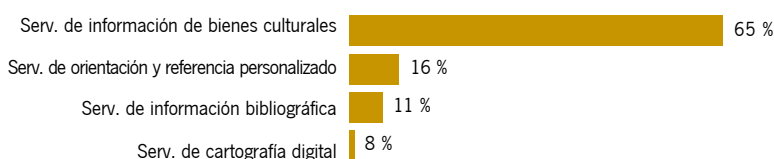
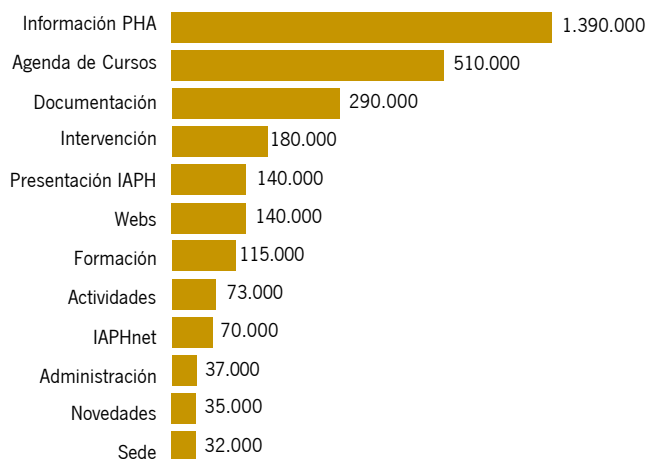


Gráfico 2. Bloques temáticos más visitados en Internet, por número de accesos



mental destacar el uso de Internet como medio. Se hace patente el papel destacado del Servicio Electrónico de Demandas, a través del formulario que figura en la página Web de la institución, así como el correo electrónico como medio para la respuesta de las demandas.

Por lo que respecta a la evaluación externa de nuestros usuarios, se realiza a través de las encuestas de satisfacción disponibles en la Web del IAPH desde agosto 2003. Se ha venido desarrollando durante el año 2004, con alguna breve interrupción debida a problemas técnicos. La encuesta se estructura en cuatro apartados correspondientes a los cuatro conceptos fundamentales a valorar: contenido de la información suministrada, valoración de los recursos informativos, valoración formal (accesibilidad, tiempo de respuesta, etc.) y valoración del personal. Asimismo recoge cualquier otra observación sobre el desarrollo del servicio en cuestión, así como sugerencias de mejora.

En cuanto a los resultados concretos de las encuestas del año 2004, todas las preguntas tuvieron mayor valoración positiva que negativa. Los aspectos mejor valorados fueron los medios de envío/recepción de las peticiones de información, que obtuvieron la calificación más alta (muy satisfactoria) en un 88% de las encuestas realizadas y la atención recibida, que la obtuvo en un 83% de las ocasiones, logrando así ambas preguntas porcentajes aún mayores que en 2003. El tiempo de respuesta y la capacidad de comunicación fueron valorados como muy satisfactorios en un 67% de las ocasiones. Por el contrario, las preguntas con peor calificación resultaron ser el volumen de información recibida, considerada como nada satisfactoria en un 10% de las respuestas, y los medios de divulgación de los servicios, con un porcentaje ligeramente inferior. Por lo que respecta a las sugerencias y observaciones, que consideramos una fuente de información muy importante para nuestra mejora, fueron realizadas por más de un 20% de los encuestados. Éstos nos comentan en varias ocasiones la necesidad de mejorar la accesibilidad de la

información a través de las bases de datos en Internet y también nos sugieren que se lleve a cabo una mayor divulgación de los servicios. Asimismo, utilizan la encuesta para mostrar su agradecimiento o felicitarnos. A pesar de que el porcentaje de realización de la encuesta sigue siendo muy bajo, con tan sólo un 12% sobre el total de nuestras peticiones, hay que constatar el gran valor que supone la opinión directa y estructurada de nuestros usuarios para la mejora y el buen funcionamiento de nuestros servicios.

El otro bloque de los servicios de información lo constituyen tres servicios accesibles a través de la Sede Web del IAPH:

> El **Servicio de información de patrimonio histórico en Internet** tiene como principal cometido suministrar información especializada a través del servicio digital integrado de la Web del IAPH, proporcionando un acceso unificado a los distintos recursos sobre las instituciones y sobre el patrimonio histórico andaluz. El número de accesos a este servicio ha experimentado una tendencia al alza en los últimos años. Destaca el incremento espectacular de accesos en 2004 respecto al 2003, de 795.350 a 1.062.114 accesos. Para satisfacer la demanda creciente de información se van a introducir nuevos servicios y contenidos sobre el Patrimonio Histórico Andaluz y se va a mejorar la presentación, todo ello dentro del proyecto de la nueva Sede Web del IAPH. Los contenidos más solicitados (gráfico 2) son Información PHA (1.390.000 accesos en el 2004 respecto a 942.000 accesos del 2003) -este epígrafe consiste en una amplia amalgama de productos y servicios con información de diferente naturaleza centrada en el Patrimonio Histórico-, la Agenda de Cursos (510.000 accesos) con información sobre los cursos desarrollados por el IAPH así como de otras instituciones en España y extranjero. Otros contenidos ofrecidos en la Sede Web actual del IAPH se estructuran en bloques temáticos; éste es el caso de los servicios de Documentación (290.000 accesos) o los servicios de Intervención (180.000 accesos).

> Asimismo, a través de la Sede Web se puede acceder a la **consulta en línea a la base de datos de Patrimonio Inmueble del SIPHA** (Sistema de Información del Patrimonio Histórico Andaluz). Se trata de una aplicación integrada que ofrece así una forma directa de realizar búsquedas básicas sobre nuestro patrimonio histórico. La base de datos cuenta con unos 4.000 registros, relativos a bienes protegidos, incoados, declarados BIC e inscritos Catálogo Andaluz de Patrimonio Histórico y relativos a otros bienes con algún interés patrimonial. En el 2004 se registraron 69.238 accesos.

> El **Servicio de orientación y referencia en Internet** experimentó en 2004 un importante ascenso en el número de accesos respecto a 2003, pasando de 80.000 a 140.000. Este servicio facilita el acceso a recursos de información electrónicos sobre patrimonio histórico elaborados por otras instituciones, que en la actual Sede se denominan Webs de Interés, atendiendo a su clasificación temática.

Noticias y comentarios

> El **Servicio de Novedades de Información** difunde boletines de información de diversos ámbitos temáticos del patrimonio histórico. Concretamente se distribuyen periódicamente los boletines de novedades de la biblioteca, de la fototeca, sumarios de boletines oficiales, novedades de la Web, publicaciones, novedades de formación y de becas y ayudas. Los usuarios han de suscribirse previamente a través de un formulario electrónico donde se pueden seleccionar los boletines que les resulten de mayor interés. Este servicio que comenzó en marzo de 2003 recibió 297 suscripciones durante el año 2004, aumentando considerablemente el recuento anual del año anterior que fue de 159. La mayoría de los suscriptores del 2004, aproximadamente un 70%, provenían de Andalucía, el 23% de otras provincias españolas y el restante 6% del extranjero. Dentro de Andalucía, la mayor demanda corresponde a Sevilla, seguida de Granada y Jaén. En cuanto a la tipología de nuestros usuarios, los profesionales relacionados con el Patrimonio Histórico (arquitectos, arqueólogos, etc.) y los estudiantes universitarios representan los grupos más numerosos. También contamos con usuarios institucionales de diverso tipo, procedentes de la administración estatal, de las entidades locales y de la administración autonómica, tanto de la Junta de Andalucía como de otras comunidades autónomas.

Servicios de la Biblioteca

> El **Servicio de Consulta del fondo bibliográfico**, que permite la consulta directa de los fon-

dos, presentó durante el pasado año 2004 un volumen de 720 consultas efectuadas por 136 usuarios. Se observa una disminución en el número de consultas y usuarios. El número de consultas al OPAC (Acceso Público On line al Catálogo) fue de 5.877 a lo largo del año 2004. Se están tomando una serie de medidas encaminadas a difundir los servicios de biblioteca y potenciar su uso.

> En cuanto al **Servicio de Préstamo** (gráfico 4), fue utilizado por 115 usuarios que demandaron 917 documentos. Dicho servicio está dirigido a usuarios internos, incluido el personal procedente del Programa de Formación de Becas de la institución (becas, estancias, alumnos en prácticas), así como personal de la Consejería de Cultura y alumnos de los másteres que imparte el IAPH.

> El **Servicio de Préstamo Interbibliotecario**. A lo largo de 2004 fueron objeto de este servicio 24 documentos, dirigidos a un total de 15 usuarios. Las peticiones provenían de diversas instituciones.

> El **Servicio de Información y referencia de la Biblioteca** se suministró en 23 ocasiones a otros tantos peticionarios (5 peticiones internas, 11 externas). Aunque en realidad el servicio se presta tanto de forma presencial como telefónica, a través del correo electrónico, únicamente se contabilizan los informes elaborados.

> Respecto a la **Elaboración de productos de difusión: boletines, catálogos, etc.** éstos están concebidos como productos de alerta informativa, y al mismo tiempo constituyen instrumentos de difusión del fondo bibliográfico. En concreto la Biblioteca elabora el Boletín de Novedades, que facilita información sobre las publicaciones recibidas durante un periodo de tiempo determinado y presentadas bajo un orden temático. Durante el pasado año se difundieron tres boletines de novedades y un catálogo de adquisiciones que incluía todos los documentos ingresados en el 2004. La difusión se ha realizado en formato electrónico a través de la red interna. La novedad de este año es que se ha ampliado su distribución. También se encuentran accesibles a través de la sede Web de la institución.

> Por último, el **Intercambio de publicaciones**, que, mediante acuerdo previo, permite obtener publicaciones de otras instituciones y remitir las propias. Concretamente se enviaron unos 2.874 ejemplares a 418 organismos.

Servicios de la Fototeca

El fondo gráfico que da soporte a los diferentes servicios de la Fototeca (gráfico 5) tuvo en 2004 un incremento de 6.242 imágenes en diferente formato. Se catalogaron en la base de datos gráfica un total de 5.337 documentos gráficos.

> El **Servicio de visionado y consulta de materiales gráficos**, puesto en marcha el año anterior, ha experimentado un considerable aumento pasando de un volumen de documentación consultada de 1.220 unidades en 2003 a 6.045 unidades en 2004.

Gráfico 3. Nuevas adquisiciones del fondo bibliográfico

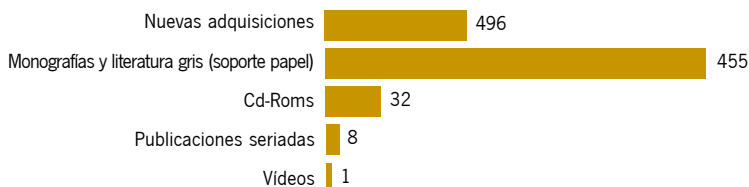


Gráfico 4. Servicios de la Biblioteca

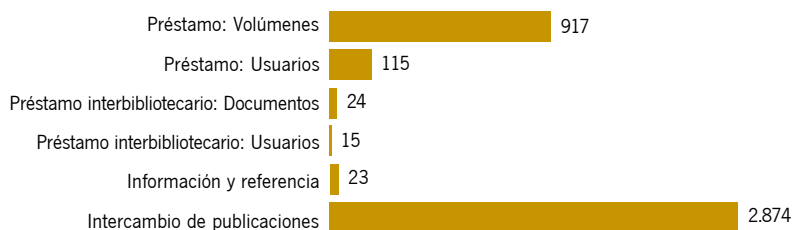


Gráfico 5. Servicios de la Fototeca



> El **Servicio de préstamo administrativo de materiales gráficos** constituye un servicio interno destinado a entregar material gráfico original a los servicios productores del mismo. Este servicio se incrementó notablemente en el año 2004 con un volumen de préstamo de 4.735 unidades. Sin embargo la tendencia es a que disminuya y canalizar las necesidades de las oficinas respecto a la consulta de material gráfico a la reproducción de los documentos en formato digital como medida que favorezca la preservación de los documentos originales.

> El **Servicio de Reproducción** presenta en la actualidad dos modalidades: como servicio para los usuarios internos proporciona la reproducción digital del material gráfico de la Fototeca (analógico y digital), y para los usuarios externos proporciona material gráfico del banco de imágenes digital que no tengan restricciones de uso público.

En 2004 arroja un volumen de 1.090 unidades reproducidas.

Por último, hay que señalar que la implantación de la Carta de Servicios del IAPH en el año 2005 supone una relación explícita de los compromisos e indicadores de calidad de cada uno de nuestros servicios. La evaluación de los servicios incluidos en la Carta conlleva un seguimiento del cumplimiento de cada uno de sus compromisos. Los resultados de este seguimiento serán parte fundamental del informe de evaluación de los servicios 2005 cuyo principal objetivo será, como en anteriores ocasiones, la mejora continua de los mismos.

Centro de Documentación del IAPH

El IAPH participa en los cursos de verano 2005 de la UNIA en Tánger



Participantes del curso en el Museo de la Kasbah

Durante la semana entre el 11 y el 15 de julio tuvo lugar en Tánger (Marruecos) el curso sobre "Catalogación y conservación del patrimonio cultural en la ciudad de Tánger". Las jornadas se celebraron en el marco del Programa de Cursos de Verano 2005 de la Universidad Internacional de Andalucía, en su línea de cooperación con el país vecino, y en ellas participaron la Universidad Abdelmalek Essaâdi, con sedes en Tetuán y Tánger, y el Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico, de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía.

El objetivo del curso se centró en iniciar al alumno en el conocimiento de las técnicas y procesos de documentación -básicamente catalogación- del patrimonio cultural, como paso previo a una adecuada conservación del mismo. Catalogación y conservación son entendidas ambas dentro de un marco interdisciplinar, que atiende a las técnicas novedosas aplicadas en la actualidad en estos campos, en concreto a las ciudades históricas como Tánger.

Por un lado, se expusieron al alumnado las bases teóricas genéricas de la catalogación y más específicas de la conservación y la gestión; en la práctica, conocieron la ciudad de Tánger, desde su configuración urbanística, hasta la riqueza patrimonial, complementándose el aprendizaje con técnicas actuales en gestión e interpretación de datos.

Se comenzó por un encuadre conceptual en torno a los nuevos enfoques del patrimonio cultural y al nuevo papel que desempeña en la sociedad actual, para pasar a continuación a la reflexión sobre la propia expresión de "conjunto histórico"/"ciudad histórica". Se subrayó que la conservación de las ciudades histó-

ricas es una tarea ardua, que necesita una visión global de elementos y factores que inciden en lo urbano y en la que se deben implicar tanto los poderes públicos como los agentes económicos y la sociedad civil.

Tras analizar el reflejo de la catalogación y la conservación en la legislación de ambos países, se pasó a un estudio pormenorizado de la catalogación del patrimonio cultural. Se presentaron diversos ejemplos de enfoques novedosos sobre catalogación de edificios y espacios públicos, de arquitectura monumental y contemporánea, sin olvidar el enfoque antropológico y la implantación territorial o los condicionantes económicos, sociales y turísticos. Se expuso un análisis comparado entre la catalogación "cultural" y la catalogación "urbanística", que resaltó el hecho de que legislativamente se está procediendo a la interconexión entre ambas por parte de muchas comunidades autónomas españolas.

Uno de los módulos se dedicó al conocimiento de la ciudad donde se realizaba el curso, Tánger, e incluía su evolución histórica, urbanística y patrimonial. Este apartado fue abordado por profesores marroquíes que trabajan, día a día, en la Medina de esta ciudad.

Este enfoque teórico-práctico resultó de una gran aceptación y valoración por parte del alumnado, pues se vieron implicados en un trabajo de campo que les permitió enfrentarse a la resolución de cuestiones concretas. Asimismo se cuidó que los distintos temas contaran con las miradas de ambas orillas del mediterráneo, marroquí y española.

Centro de Documentación del IAPH