

SERVICIOS Y PRODUCTOS

La sección "Servicios y productos de información sobre Patrimonio Histórico" que inauguramos con este número responde al objetivo fundamental del Centro de Documentación: la información sobre Patrimonio Histórico al servicio de la Administración, la investigación y la sociedad en general.

A través de ella el lector podrá estar informado tanto de los Servicios de acceso a la documentación e información de Patrimonio Histórico, como de productos informativos elaborados por el Centro de Documentación en el desarrollo del Sistema de Información del Patrimonio Histórico (SIPHA).

Iniciamos esta sección con un artículo sobre uno de los Servicios de Información del Centro: las peticiones puntuales de información. A ello añadimos la presentación de dos productos informativos: los bienes muebles de la Catedral de Málaga y la documentación gráfica del proyecto de la Capilla Real de Granada.

Los servicios de información del Centro de Documentación del IAPH: Las peticiones puntuales de información

Desde su creación, el Centro de Documentación del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico se ha dedicado principalmente a las labores de recogida y tratamiento de la información relativa al Patrimonio Histórico de nuestra Comunidad Autónoma, sobre todo mediante la creación y desarrollo de diferentes bases de datos. A raíz de que los productos documentales generados se han ido consolidando y que el volumen de la información tratada es cada vez más importante, el Centro pasa a considerar prioritario la potenciación de los servicios de información de cara a los usuarios. Difundir la información siempre ha estado presente entre los objetivos fundamentales del Centro, ya que la difusión es la razón última de todo Centro de Documentación.

Es la Biblioteca de Información la encargada de realizar las funciones relativas a la difusión de la información y a la atención de los usuarios mediante la implantación de una serie de servicios de información. Éstos se encuentran en proceso de

desarrollo y se irán perfilando y modificando en razón de su aceptación. La Biblioteca de Información está conformada por dos espacios: la Sala de Consulta y la Sala de Información. Ambos espacios, aunque funcionan coordinadamente, poseen claras diferencias en cuanto a los servicios que prestan.

La Sala de Consulta de la Biblioteca, que existe desde la creación del Centro de Documentación, permite el acceso a los fondos bibliográficos y documentales (tanto textuales como gráficos) existentes en el propio organismo.

La Sala de Información, que cuenta con adscripción de espacio y personal propios a partir de finales de 1995, proporciona acceso a las bases de datos tanto internas como externas, suministra información referencial, orienta a los usuarios en sus demandas, y es responsable de dar respuesta a las peticiones puntuales de información. Además, pretende ser un punto de contacto con otros organismos que tratan información sobre Patrimonio Histórico.

Las Peticiones Puntuales de Información

El objeto del presente artículo es dar a conocer uno de los servicios de información actualmente en funcionamiento, el Servicio de atención a las Peticiones Puntuales de Información. En sucesivos números del Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico se tratará detalladamente de cada uno de los restantes servicios disponibles en el Centro de Documentación.

Desde la puesta en marcha de estos servicios, una de las tareas fundamentales ha consistido en atender las **Peticiones Puntuales de Información** que sobre Patrimonio Histórico se reciben en el Centro. En la actualidad, todas las peticiones de información que llegan al Centro de Documentación por diferentes vías (teléfono, fax, correo, visita personal) se han centralizado y canalizado a través de la Sala de Información. Antes de la puesta en marcha de dichos servicios, las peticiones eran atendidas independientemente por el área o áreas temática/s existentes en el Centro de Documentación (Arqueología, Bienes Inmuebles, Bienes Muebles, Información Bibliográfica, Información Documental y Gráfica) implicadas en las mismas. A medida que el número de peticiones crecía se vio la necesidad de que una sola área les diera respuesta y las gestionara. La principales ventajas de esta centralización radican en ofrecer una homogeneidad tanto en la atención a los usuarios como en el tratamiento de la información suministrada.

La mecánica de este servicio consiste en intentar atender autosuficientemente en la Sala de Información el mayor número posible de peticiones, para lo cual se concentran los productos documentales tanto internos como externos considerados necesarios para atenderlas: módulos de consulta de las bases de datos generadas por el Centro, CD-Roms de bases de datos externas, directorios diversos, catálogos de otros organismos, etc. Sólo en los casos en que no se puede responder adecuadamente la petición con estos recursos de información, o bien se necesita de asesoramiento (p. ej. demandas de información muy especializada) se acude a

las áreas temáticas, que cuentan con especialistas en todos los ámbitos del Patrimonio (arqueólogos, arquitectos, historiadores del arte, restauradores...). Hay que señalar que aunque las áreas temáticas sean las que aporten las claves o la información adecuada para responder a la petición, ésta siempre se suministra al usuario a través de la Sala de Información.

Asimismo, a la hora de resolver las consultas, además de utilizar los recursos disponibles en el Centro de Documentación, se intentan localizar las fuentes de información existentes fuera del mismo, facilitando al usuario el contacto con los organismos, centros, bibliotecas o archivos pertinentes.

Los recursos de información

Se cuenta por un lado con productos de información generados por el IAPH. Entre éstos destacan las bases de datos creadas y/o desarrolladas por el Centro de Documentación, que se pueden dividir en tres grandes grupos: las bases de datos de Información sobre Patrimonio Histórico, las bases de datos de Fuentes de Información sobre Patrimonio Histórico y las bases de datos del Fondo Bibliográfico y Documental existente en el Centro.

Entre las primeras se encuentran la base de datos de Bienes Inmuebles, de Bienes Muebles y de Yacimientos Arqueológicos.

Entre las segundas, hay que distinguir entre las bases de datos de Fuentes de Información Bibliográficas: en concreto la base de datos de Información Bibliográfica (Biblos), el Directorio de Bibliotecas y el de Revistas del Patrimonio, y el Catálogo de Bases de Datos de Patrimonio Histórico; y las de Fuentes de Información Documental: la Guía de Fuentes Documentales, la base de datos de Información Documental y la base de datos de Documentación Gráfica.

Por último, entre las terceras se cuenta con el Catálogo Informatizado de los Fondos Bibliográficos y Documentales de la Biblioteca y la base de datos de los Fondos Gráficos. Además, el Centro sigue promocionando el desarrollo de nuevas bases de datos que pueden ser de gran interés para los usuarios, como son las de Patrimonio Etnológico, de Patrimonio Documental y Bibliográfico, de Actividades de Gestión Cultural, y la de Artículos de Prensa.

Por otro lado, se poseen herramientas de información externas. Además de diversos directorios impresos destacan por su gran utilidad las bases de datos en CD-Rom tanto de información bibliográfica general: ISBN, Bibliografía Española de la Biblioteca Nacional; como de información especializada: Art Index, Arte Español, bases de datos del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (ISOC, ICYT, etc.), el Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Español; y bases de datos legislativas: Iberlex, Lecerex y Map-Lexer.

La línea de expansión de los servicios de información conlleva una política de adquisición de nuevos productos en CD-Rom, fundamentalmente de información especializada, previa selección de los mismos, de cara a satisfacer las posibles demandas de información de los usuarios y de poner en funcionamiento a medio plazo el servicio de consulta en sala directamente por los usuarios de bases de datos en CD-Rom.

Por otra parte, se espera que en un futuro próximo se pueda acceder a nuevos recursos de información mediante la conexión a redes informáticas como Internet o Videotex, pudiendo así ofrecer un servicio de Teledocumentación.

Debido a la diversidad de las bases de datos con que se trabaja en la Sala de Información, se ha generado un instrumento de control de las mismas, donde se especifican las características y contenidos de cada una de ellas. En el caso de las internas, ya que la mayoría siguen en proceso de alimentación, se realiza además un seguimiento de las fechas en que procede la actualización de sus datos.

Hay que señalar que se editará un folleto sobre las bases de datos del Centro de Documentación, en el cual se explicarán pormenorizadamente el contenido y las características de las mismas.

Análisis de las peticiones realizadas

El análisis de las peticiones ya realizadas es fundamental para lograr una adecuada evaluación del funcionamiento del servicio. Mediante evaluaciones periódicas del mismo se pretenden determinar sus posibles virtudes y defectos, para posteriormente aplicar las modificaciones y adaptaciones necesarias en orden a lograr una mayor cali-



dad. Uno de los instrumentos de evaluación de resultados consiste en la realización de estadísticas; otro instrumento fundamental sería el análisis del servicio por los propios usuarios. En este sentido se facilitará un cuestionario, donde el usuario que así lo desee podrá expresar sus impresiones sobre el servicio: su nivel de satisfacción, la pertinencia de la documentación suministrada y todo aquello que considere relevante.

Por el momento, se ha elaborado una estadística de las peticiones realizadas en 1995. Aunque, como se ha explicado anteriormente, no se centralizan las demandas puntuales de información hasta finales de ese año, hay que resaltar que toda la documentación conservada de las mismas ha pasado a archivarse conjuntamente. Tras un estudio de esta documentación se han extraído conclusiones que en líneas generales son las siguientes:

- En cuanto a la tipología de los usuarios, los externos (el servicio también atiende las peticiones internas de información del propio IAPH) son la mayoría investigadores en las diversas áreas que conforman el Patrimonio (Hª del Arte, Arqueología, etc.), que solicitan la información a título personal y que normalmente están en proceso de realizar tesis u otros trabajos de investigación. En segundo lugar se encuentra la Administración Autónoma, seguida de otras Administraciones Públicas, y por último las empresas privadas. En lo relativo a su procedencia geográfica, nos encontramos con que la gran mayoría de las peticiones provienen de Andalucía.
- Por lo que respecta al contenido de las peticiones, hay que decir que ha sido muy variado tanto en la temática demandada como en la clase de información requerida. En cuanto a los temas solicitados abarcan de lo más genérico (p. ej., Patrimonio Histórico de una determinada provincia) a lo más concreto (fecha de declaración de un Bien de Interés Cultural), y de un área específica de conocimiento a temas que implican e interrelacionan a varias disciplinas. Por lo que se refiere a la tipología o clase de información demandada, se ha solicitado entre otras: Bibliografía, legislación, datos puntuales, informes, y en muchos casos se ha demandado una cobertura de cualquier tipo de información relativa a la temática, independientemente de su tipología.

Está previsto realizar la estadística del primer semestre de 1996. Esta ofrecerá una información más significativa, ya que a raíz de la centralización del servicio se registra una información exhaustiva de las peticiones mediante un formulario informatizado, se les da un tratamiento más homogéneo y además, se espera contar con una mayor consolidación del servicio.

El Formulario y la Solicitud del Servicio de Peticiones Puntuales de Información

Para registrar y gestionar las Peticiones Puntuales de Información se ha creado, como se ha señalado anteriormente, un formulario informatizado. Mediante el mismo, no sólo se gestionan más rápida y eficazmente las peticiones, sino que se analizan las mismas con el objeto de extraer conclusiones valiosas para el funcionamiento del servicio.

Hasta el momento, el formulario era cumplimentado por personal del Centro a partir de los datos facilitados por el usuario, bien verbalmente bien mediante carta o fax, con lo cual era dicho personal el que daba una unificación a los datos que se recibían de forma muy dispersa y con diversos formatos. Actualmente, para agilizar y facilitar el servicio a los usuarios, se ha diseñado un modelo de solicitud, el cual se adjunta, con el que se pretende que mediante un sencillo cuestionario el usuario sea capaz de expresar sus necesidades de información. Dicha solicitud será informatizada posteriormente mediante el Formulario antes indicado, dónde además de los datos de la misma constará una descripción de la labor realizada por los documentalistas del Centro (las fuentes consultadas, el tiempo de realización, etc.) y de la documentación suministrada. Mediante todo ello se intenta que la búsqueda de información resulte lo más transparente posible al usuario, que podrá en cualquier momento aportar sus observaciones sobre la misma.

Los destinatarios

Los servicios de información están a disposición de la Administración, de las instituciones del Patrimonio Histórico, Universidades y Centros de Investigación, otras instituciones públicas y privadas, así como de los profesionales y usuarios en general.

Las **Fórmulas de Acceso a los Servicios de Información** son las siguientes:

- Atención telefónica: se podrán demandar servicios de información, previa identificación del usuario, a través del número (95) 448 06 50.
- Atención a través de fax: se podrán enviar las peticiones al número (95) 446 01 29.
- Atención a través del correo ordinario: se remitirán las peticiones a la siguiente dirección: Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico. Centro de Documentación. Isla de la Cartuja, I. 41092 Sevilla.
- Atención en el propio Centro de Documentación: los usuarios se podrán personar en la Sala de Información, sita en las instalaciones del IAPH, donde además de tener disponibles para su cumplimentación las solicitudes de petición, contarán con el asesoramiento del personal del Centro.

En breve plazo se podrá acceder también a los servicios de información a través de correo electrónico y redes informáticas.

Las peticiones, sea cual sea su modalidad de recepción, serán atendidas con la mayor brevedad posible, siempre dependiendo de su grado de dificultad o complejidad.



D A T O S D E L A P E T I C I Ó N

Descripción del Tema sobre el que solicita información:

Intente definir el Tema con palabras-clave, acotando en los casos que sea pertinente, el ámbito geográfico y cronológico del mismo

Cite, si lo estima conveniente, algún autor, publicación, base de datos o cualquier otra fuente de información que considere relevante para la búsqueda

Determine el tipo de información que desea recibir (Bibliográfica, Legislativa, otros)

Acote, si lo considera posible, la cobertura de la información a suministrar

Límites de la fecha de publicación de la información:

Límites del volumen (Nº máximo de referencias que desea recibir):

Idiomas:

Otros:

Si ha consultado ya información sobre el Tema en otros organismos o fuentes, le agradeceríamos que nos lo detallara con objeto de no duplicar información

Describa la finalidad de su petición (Trabajos de investigación, tesis, otros)

¿Ha utilizado con anterioridad los Servicios del Centro de Documentación del IAPH?

¿Cómo ha conocido la existencia de estos Servicios?

Observaciones:
