

## Noticias del IAPH

### Los Servicios de Información del Patrimonio Histórico en el año 2003

Los servicios de información que presta el Centro de Documentación del IAPH han ido evolucionando desde su implantación con el objeto de lograr la mayor calidad posible, con los recursos técnicos y humanos disponibles, para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, tanto reales como potenciales.

Paralelamente al desarrollo de nuestros servicios, hemos asistido en los últimos años a una aplicación de los conceptos de calidad y satisfacción de los usuarios en todos los ámbitos de nuestra sociedad. El ciudadano de la Sociedad de la Información se ha convertido en un cliente exigente, conocedor de sus derechos y que dispone de fácil acceso a la información necesaria para ejercerlos adecuadamente y para reclamarlos. En este contexto general, la Administración detecta la necesidad de reformar sus servicios públicos de forma integral. Así, en la llamada Nueva Gestión Pública se introducen conceptos, algunos anteriormente considerados como ajenos a la propia idiosincrasia de la Administración, como el de cliente o usuario en sustitución de administrado, control de calidad, o compromisos públicos. El mejorar la atención y los servicios a los ciudadanos se convierte en un fin primordial. La Administración Pública no sólo debe prestar servicios de interés común, sino que también debe dar cuenta de ellos y comprometerse a mejorarlos. La Administración Autónoma Andaluza afronta estos retos con una serie de medidas propiciadas por la Consejería de Justicia y Administración Pública, que se plasman en el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios y en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.

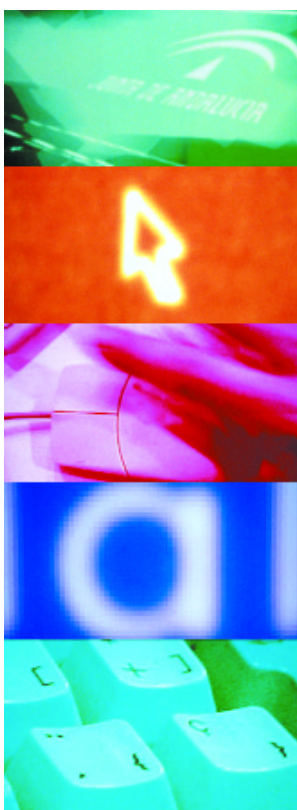
En nuestra institución hemos acogido con expectación estas medidas, que han venido a impulsar y respaldar nuestro trabajo y, lo que es más importante, a dotarlo de un marco legal específico. Estamos trabajando actualmente en la elaboración de nuestra Carta de Servicios de acuerdo con el mencionado Decreto, ajustando nuestra labor a sus directrices. Esperamos poder contar en un futuro próximo con un catálogo razonado y razonable de servicios de todo el IAPH. Las Cartas de Servicios deben incluir unos compromisos e indicadores para evaluar cada servicio y corregirlos en su caso. Ya con anterioridad, nuestro Centro de Documentación había considerado imprescindible evaluar sus servicios para controlar su desarrollo y medir su calidad. A continuación, se presenta un resu-

men de la evaluación del 2003 de cada uno de los servicios en funcionamiento. Para una información más pormenorizada se pueden dirigir a nuestro Centro de Documentación o bien consultar nuestras estadísticas en la dirección [www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/documentacion/serv\\_infor/estadisticas/2003/estadisticas.html](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/documentacion/serv_infor/estadisticas/2003/estadisticas.html)

**Servicio de demandas puntuales de información.** Destinado a responder las necesidades de información, siempre dentro del ámbito del patrimonio histórico, que plantean nuestros usuarios. Estas necesidades son muy variadas, desde datos muy concretos, a temáticas amplias. Se solicitan tanto datos de directorio o referencia, como información primaria sobre los Bienes Culturales Andaluces, información bibliográfica o legislativa e incluso Cartografía Digital<sup>1</sup>. Para su respuesta se utilizan fuentes variadas de producción propia y también fuentes externas. Este servicio se facilita tanto desde el Servicio de Información del IAPH, como desde la Unidad de Información ubicada en la Dirección General de Bienes Culturales. Esta última se configuró como un servicio de apoyo a la gestión administrativa interna, pero también atiende a las demandas de usuarios externos, que son además cada vez mayores.

El servicio, que lleva funcionando desde finales de 1995, ofrece como principal novedad del 2003 la creación de una **encuesta de evaluación** para medir la satisfacción de sus usuarios. Esta se encuentra disponible desde agosto de 2003 en la dirección [www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/formularios/evaluademandas.html](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/formularios/evaluademandas.html). Se estructura en diversos apartados para recabar información tanto sobre la idoneidad de la documentación suministrada y los recursos informativos utilizados, como sobre la gestión del servicio y también sobre la valoración del personal; además de recoger cualquier sugerencia u observación. Contamos así, por primera vez con datos estructurados sobre la opinión de los usuarios, con el objeto de conformar una **evaluación** externa. Por el momento estos datos son parciales, ya que sólo afectan al segundo semestre del año y el porcentaje de cumplimentación es aún bajo, en concreto del 17%. No obstante, lo consideramos un logro cualitativo que agradecemos a nuestros usuarios. En cuanto al análisis de las encuestas, hay que resaltar que la valoración positiva es mucho mayor que la negativa en todas las preguntas. La peor valorada es el volumen de la información y sólo con una valoración negativa en un 15% de las encuestas realizadas. Por el contrario, las mejor valoradas los Medios de

<sup>1</sup>En la Carta de Servicios del IAPH 2004 se ha propuesto su individualización en cuatro servicios, debido a sus características y procedimientos específicos: Orientación y Referencia, Información de Bienes Culturales Andaluces, Información Bibliográfica y Cartografía Digital.



Envío/Recepción, calificados como muy satisfactorios en el 80% de las ocasiones, el Tiempo de Respuesta en el 75% y la Adecuación Temática a la Demanda en un 65%. La valoración del personal que presta el servicio ha sido muy alta en general, calificando la Atención Recibida y la Capacidad de Comunicación de muy satisfactorias en el 80% de las encuestas.

En cuanto a la **evaluación interna**, que venimos realizando desde los comienzos del servicio, son numerosos los indicadores que contiene. Destacamos sus principales conclusiones:

- > Nuestro nivel de respuesta ha sido del 98% de las 881 peticiones realizadas.
- > En cuanto al tiempo de respuesta, el 70% de las peticiones se contesta en un plazo inferior a siete días naturales, dentro de este porcentaje, se contestan de forma inmediata un 36% del total.
- > Nuestros principales usuarios externos han sido los profesionales del Patrimonio Histórico y las empresas que realizan estudios de impacto ambiental, seguidos de los estudiantes universitarios y los investigadores.

> La gran mayoría de nuestras peticiones provienen de Andalucía, exactamente el 84% durante el 2003. Sevilla es la provincia con mayor demanda, con una gran diferencia respecto a las demás.

> Existe un gran nivel de adecuación de nuestros recursos internos, es decir, de las bases de datos de producción propia, a las peticiones de información. Este año concretamente han servido para responder al 74% de las mismas, consolidándose así como los recursos prioritarios del servicio.

> La mayoría de nuestras peticiones se reciben y contestan por correo electrónico, con la consiguiente agilidad y facilidad de uso. Nuestro formulario electrónico de peticiones se encuentra disponible en [www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/formularios/demandas.html](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/formularios/demandas.html)

**Servicios de la Biblioteca.** Los servicios de la Biblioteca del IAPH constituyen una serie de actividades encaminadas a facilitar el acceso y recuperación de la información contenida en el catálogo del fondo bibliográfico y son los siguientes:

> **Servicio de Consulta**, que permite la consulta directa de los fondos. Presenta un volumen de 913 consultas efectuadas por 160 usuarios, lo que representa casi una duplicación de las consultas del 2002, que fueron 460 y se realizaron por 137 usuarios. Es de destacar el nuevo espacio habilitado en la Sala de Consulta para el libre acceso al catálogo informatizado a través de un nuevo OPAC, con lo que se cuenta con un total de 2 puntos de acceso, que permiten también la consulta a otros recursos informativos. El número de consultas al OPAC ha sido de 6.806.

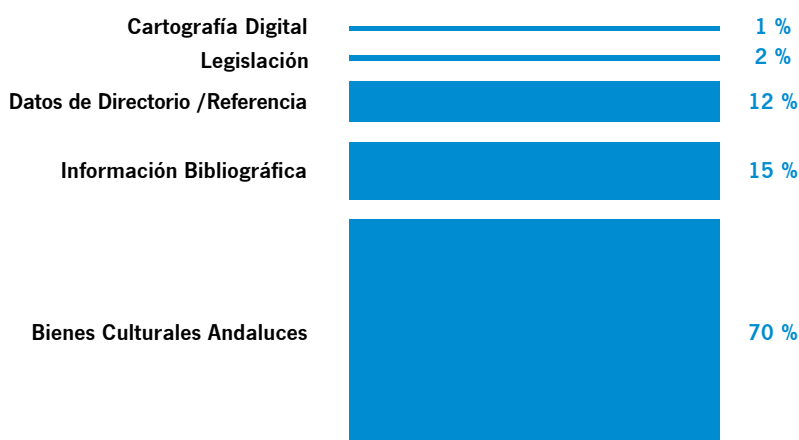
> En cuanto al **Servicio de Préstamo**, dirigido a usuarios internos y al personal procedente del Programa de Formación del IAPH, así como al de la Consejería de Cultura, el volumen anual de usuarios ha sido de 124 y 964 préstamos, alcanzando así un incremento en éstos últimos del 51% con respecto al año anterior.

> El **Servicio de Reprografía**, que permite la copia de documentos mediante autoservicio de fotocopias, ha recibido 460 solicitudes por parte de 89 usuarios externos.

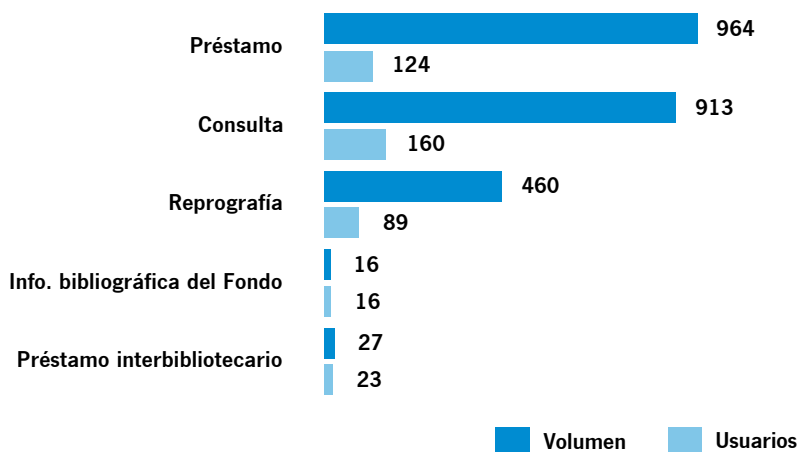
> En cuanto al **Préstamo Interbibliotecario**, está encaminado a facilitar el acceso a documentos originales no contenidos en el catálogo de la Biblioteca del IAPH, o bien copia de los mismos, a usuarios internos, y a su vez, a proporcionar documentos propios (originales o copias) a otros organismos. A lo largo de 2003 han sido objeto de este servicio 27 documentos, dirigidos a un total de 23 usuarios.

> El **Servicio de Información Bibliográfica del Fondo**, proporciona al usuario interno y externo

#### Demandas puntuales de información. Tipos de información



#### Servicios de la Biblioteca



referencias bibliográficas de los fondos existentes en la Biblioteca y se ha suministrado en 16 ocasiones a otros tantos peticionarios.

> Por último, el **Intercambio de Publicaciones** permite, mediante acuerdo previo, obtener publicaciones de otras instituciones y remitir las propias. Concretamente, se han enviado unos 2580 ejemplares a 400 organismos.

**Servicios de la Fototeca.** Dan respuesta a las necesidades, cada vez más crecientes, que plantean los usuarios sobre documentación gráfica de patrimonio, bien sea para documentar el Bien o para su estudio y tratamiento y son los siguientes:

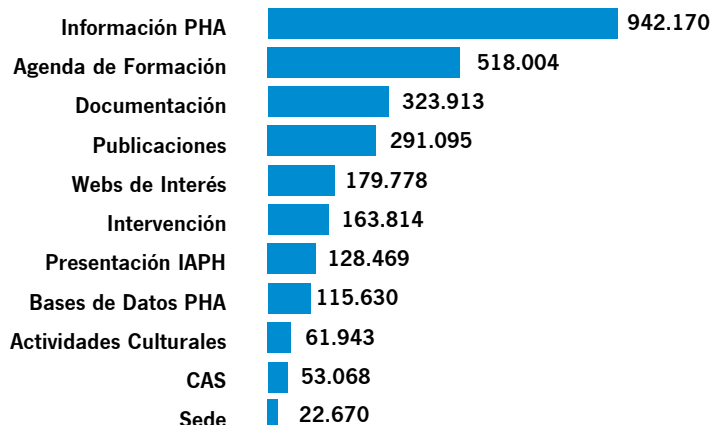
> **Servicio de Visionado y Consulta de Materiales Gráficos.** Con el fin de facilitar la accesibilidad de los usuarios al fondo gráfico, se ha habilitado una sala específica, instalada en la Biblioteca, dotada de un ordenador mediante el que se accede a la información contenida en la

Base de Datos Gráfica y una mesa de luz para el visionado de imágenes. De este modo se garantiza tanto la preservación de los fondos como su difusión. Con todo ello, se ha favorecido un incremento de las consultas en más del 50% respecto al año anterior y también ha ascendido considerablemente el volumen de documentación consultada, concretamente 1.220 unidades en el 2003 frente a 460 en el 2002, lo que representa un incremento del 165%.

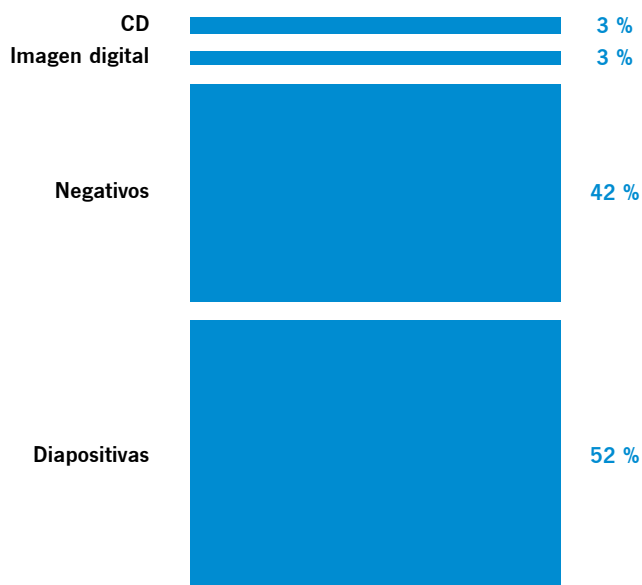
> En cuanto al **Servicio de Préstamo**, se destaca un notable incremento en el volumen, no tanto en número de usuarios como en el de documentos gráficos solicitados. Se destaca asimismo, un aumento en el uso de la imagen digital.

> El **Servicio de Reproducción**, destinado en la actualidad a usuarios internos y a autorizaciones especiales, ha atendido un total de 93 solicitudes, de las cuales 23 han sido diapositivas y 70 imágenes digitales, manifestando de este modo el auge de esta última tipología.

#### Bloques Temáticos más visitados en internet



#### Servicio de préstamo del fondo gráfico. Tipologías



#### Servicio de información del patrimonio histórico en Internet.

Durante los últimos años la tendencia de la Sede Web del IAPH ha consistido en incrementar progresivamente los contenidos especializados en Patrimonio Histórico, así como los servicios útiles que fomenten la interactividad con los usuarios (Formulario electrónico del Servicio de Demandas Puntuales de Información o el Servicio electrónico de Alerta Informativa). También se ha introducido la encuesta de valoración de la sede web disponible en la dirección [www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/sede/encuesta.html](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/sede/encuesta.html). Se han incrementado los accesos a los formularios que afectan a la Agenda bianual de Cursos de especialización y a las Publicaciones del IAPH. Todo ello, con el fin último de seguir innovando en diseño y contenido con la aplicación de herramientas de última tecnología. En consecuencia, la Sede Web ha ido aumentando en volumen pasando de contar con unas 300 páginas en 1997, a unas 3.100 en el año 2003, manteniendo durante este tiempo una evolución dinámica y constante.

Los accesos a la sede Web han ido creciendo de forma significativa pasando de unos 36.450 en 1997 hasta los 795.350 del año 2003. Entre los contenidos más solicitados destacan los del apartado **Información PHA** (942.000 accesos), que aglutina productos y servicios especializados en patrimonio y la **Agenda de Cursos** con posibilidad de inscripción a los mismos (518.000). Otros servicios y productos solicitados son los que se ofrecen en el apartado dedicado al **Centro de Documentación** (323.000 entradas), así como las **Publicaciones**, con 290.000. Asimismo, los **Webs de Interés** (directorío temático de recursos externos), cuenta con unos 180.000 accesos. Es también significativa la importancia de la implantación de bases de datos en línea, como es el caso del **Servicio de Consulta a la**

**Base de Datos de Patrimonio Inmueble de Andalucía** (BDI-PHA), que obtuvo un total de 115.630 accesos. Finalmente, respecto a su nivel de comunicación con otras sedes web, hay que destacar sus 4.023 enlaces externos y su índice de visibilidad en unas 363 páginas (enlaces que recibe desde otras sedes).

**Servicio de alerta informativa.** Desde marzo de 2003 está disponible para nuestros usuarios externos este servicio, que se encarga de elaborar y distribuir de forma periódica boletines de información en formato electrónico a los usuarios previamente suscritos. Se accede a través de la siguiente dirección: [www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/documentacion/serv\\_infor/boletinesinformacion/presentacion.html](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/documentacion/serv_infor/boletinesinformacion/presentacion.html). El nº de suscripciones recibidas entre marzo-diciembre de 2003 ha sido de 159, periodo en el que se han enviado un total de 42 boletines de sumarios BOE/BOJA, 2 boletines de novedades de la Biblioteca, 4 boletines de novedades de la Fototeca, 10 boletines de novedades de la sede Web, 2 boletines de novedades de Formación, 8 de Becas y Ayudas de Patrimonio y 2 de Publicaciones.

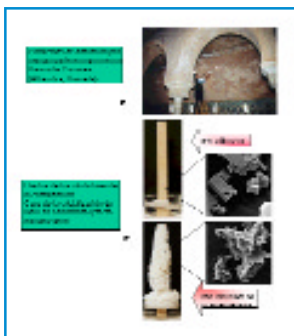
En cuanto a su procedencia, 12 suscriptores son extranjeros y 141 nacionales. En Andalucía la provincia con mayor número de suscripciones es Sevilla con 69, la siguen Granada con 18 y Cádiz con 17. La tipología de usuarios es variada, en cuanto a la Administración destaca la Autónoma con el mayor número, 29 suscripciones, aunque también se han recibido de la Ad-

ministración local y estatal. También hay que destacar a los profesionales del sector con 26 suscriptores, el mismo número que de empresas, y los estudiantes universitarios con 16. Según la finalidad para la que son solicitados los boletines, destacamos que la mayoría son para uso profesional, concretamente 85, para uso docente o investigación hay 41 suscripciones y para trabajos académicos 10.

La evaluación de nuestros servicios, conlleva un análisis que se realiza anualmente para detectar tanto las mejoras como los puntos débiles. En cuanto a éstos, se estudian sus causas y se realizan **propuestas correctoras**. Estas propuestas para ser efectivas se deben plasmar en estrategias concretas, con plazos previstos y una medición de sus objetivos. En cuanto al 2003, entre las principales propuestas de carácter general, para corregir la baja demanda de ciertos sectores de usuarios de interés y el desnivel provincial existente en Andalucía, se ha planteado como medida más urgente la necesidad de campañas de marketing, tanto generales como sectoriales, para la difusión de los servicios. En este sentido, la elaboración de la Carta de Servicios del IAPH, en proceso, conlleva una regulación específica de su difusión que incluye la edición de un folleto divulgativo de los servicios de mayor impacto.

**Centro de Documentación del IAPH**

## El IAPH participa en el proyecto Saltcontrol



Efecto de los inhibidores sobre la cristalización del ClNa como eflorescencias en una calcrenita

La alteración por cristalización de sales es uno de los problemas más graves que afectan a los materiales de construcción del Patrimonio Arquitectónico europeo. Si bien se conocen algunos aspectos (fundamentalmente fenomenológicos) del problema, no existe un conocimiento preciso de las causas y mecanismos de este proceso de alteración. Ello ha dado lugar a actuaciones de conservación que, sin atajar las causas, maquillan los síntomas.

El objetivo principal del proyecto SALTCONTROL, en el que participan el Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (Rosario Villegas) y el Departamento de Mineralogía y Petrología de la Universidad de Granada (Carlos Rodríguez) junto con otras instituciones europeas, es desarrollar una nueva metodología de prevención de este tipo de daños basada en el uso de inhibidores de la cristalización, evaluando su potencial, así como sus riesgos y limitaciones. De forma integrada, se estudiará en detalle el proceso de nucleación y crecimiento de una fase salina en un medio poroso, los daños por ésta generada, y los efectos que ocasiona la adición de inhibidores de la cristalización.

Mediante simulación dinámica del proceso de cristalización en materiales pétreos ornamentales, se podrá predecir el comportamiento de una sal al cristalizar, y determinar que parámetros controlan este fenómeno. Los resultados de este estudio, cuya parte experimental conllevará el análisis de fenómenos de cristalización de sales, in situ, en materiales de edificios emblemáticos, y en el laboratorio, permitirán ensayar y validar el tratamiento de conservación basado en el uso de inhibidores de la cristalización. Estos, actuando sobre el proceso de nucleación y crecimiento de una sal, evitan que crezca en el seno poroso de un material ornamental, provocando su formación en la superficie, como eflorescencia, sin causar daños al sustrato poroso. Este método presenta la ventaja de ser potencialmente eficaz para la desalinización de una roca, y, actuando sobre las causas de la alteración, podrá evitar que en un futuro se generen más daños.

**Carlos Rodríguez Navarro**  
Universidad de Granada