

ÍNDICE TEMA 3. LA CADENA DOCUMENTAL PASO A PASO: TRATAMIENTO Y ANÁLISIS Y SALIDA DE LA INFORMACIÓN

1. TRATAMIENTO Y ANÁLISIS	2
1.1. Análisis documental	2
1.1.1. Análisis formal: la descripción documental	3
1.1.2. Análisis del contenido	9
1.2. Procesamiento técnico	12
1.2.1. Ordenación de los documentos	12
1.2.2. Almacenamiento y conservación	13
2. SALIDA DE LA INFORMACIÓN: RECUPERACIÓN Y DIFUSIÓN	14
2.1. Salida de la información: recuperación y difusión:	14
2.1.1. Servicios	14
2.1.2. Productos documentales	15

1. TRATAMIENTO Y ANÁLISIS

[Volver al índice](#)

La segunda fase de la cadena es, tal vez, la más compleja (aunque intentaremos explicarla de manera sencilla) pero, sin duda alguna, la más imprescindible. Incluye todas las operaciones mediante las cuales se organizan los documentos y se construyen las herramientas que tienen que servir para la búsqueda y recuperación de la información (nuestro objetivo final). Este segundo eslabón de la cadena documental contempla el **análisis documental** (o catalogación) y el **procesamiento técnico**.

El **análisis documental** debe permitir:

- Representar y resumir el contenido de los documentos originales en fichas catalográficas o registros documentales.¹
- Unificar nomenclaturas de los datos clave para sistematizar los procesos de descripción documental a partir de los cuales podremos recuperar la información.

En resumen, fichas o registros substituyen a los documentos primarios en las operaciones de búsqueda de la información (a partir de ahora, cuando busquemos información sobre algo, no iremos a la estantería a “repasar” los libros, sino que haremos la búsqueda a través del catálogo).

El **procesamiento técnico** incluye todas las operaciones que permiten almacenar de manera inteligente los documentos originales y conservarlos en condiciones óptimas.

1.1. Análisis documental

[Volver al índice](#)

Analizaremos los documentos para **representar sintéticamente su contenido** en un nuevo producto denominado registro documental o ficha catalográfica (de ahora en adelante, adoptaremos el término registro documental). Mediante el conjunto de operaciones que componen el análisis documental se deben extraer todos los datos que identifican y describen un documento como objeto físico (extensión en páginas, formato –medidas-, etc.), como objeto intelectual (autor, editorial, etc.) y temáticamente (temas que abarca).

En definitiva, un registro documental no es más que la representación condensada de un documento original y actúa como substituto de éste en las operaciones de búsqueda de información.

Las operaciones básicas del análisis documental se agrupan en dos grandes subfases: **el análisis formal y el análisis del contenido**.

Criterios a tener en cuenta en el análisis documental:

Los criterios que se utilicen en el análisis documental han de ser claros, lógicos y operativos, de manera que, posteriormente, el usuario localice la información que necesita de forma ágil, rápida y pertinente.

¹ Las dos términos significan lo mismo, pero el primero –fichas catalográficas- se refiere a las fichas de los catálogos manuales (los catálogos en cajoncitos que estamos acostumbrados a ver en las bibliotecas públicas o universitarias); mientras que el segundo –los registros documentales- se refiere a las “fichas” contenidas en un catálogo automatizado (o sea, una base de datos). Estos últimos son los más habituales.

Para llevar a cabo el análisis es imprescindible:

- Conocer bien las tipologías y características de los documentos que componen el fondo.
- Elegir las normas o métodos de descripción que se consideren más adecuados. Una vez seleccionados, se debe concretar el nivel de exhaustividad del análisis que se quiere aplicar a los documentos: desde un nivel elemental, en el cual se extraerán los datos mínimos que caractericen a cada documento para elaborar los registros documentales, hasta niveles más completos. En todo caso, siempre debemos asegurarnos que se da información suficiente para permitir la identificación de los documentos originales y el acceso a ellos.

1.1.1. Análisis formal: la descripción documental

[Volver al índice](#)

La primera operación del análisis documental es el **análisis formal**, también llamado catalogación.

Este análisis nos debe permitir obtener parte de los elementos que componen el **registro documental**, concretamente, los que describen formalmente un documento y lo identifican respecto a otros. El resto de elementos (materia y resumen) se obtienen a partir del análisis de contenido.

No nos extenderemos en las normativas que se refieren a la descripción documental, puesto que éste sería un tema largo y tendido. No obstante, es importante saber trabajar con método y basándose en procedimientos previamente establecidos por el responsable de la biblioteca.

Existen normas de descripción a fin de que todos los registros se hagan bajo los mismos criterios. La estandarización garantiza la calidad y efectividad de las herramientas de recuperación (catálogos, bases de datos, etc.).

Entre las normas de descripción que se utilizan para hacer los catálogos y las bases de datos, destacamos las que tienen más abasto y reconocimiento internacional: las International Standard for Bibliographic Description (ISBD) y las Anglo-American Cataloging Rules (AACR), ambas traducidas al castellano y al catalán.

Existen diferentes ISBD para describir diversos tipos de documentos: ISBD(ER) para recursos electrónicos, ISBD(M) para monografías, ISBD(NBM) para documentos no libros, ISBD(S) para publicaciones en serie, etc.

Las AACR nacieron para la catalogación de las bibliotecas de los Estados Unidos y de Gran Bretaña. Actualmente se trabaja con la segunda edición revisada (1988, conocida por las siglas AACR2R) y con enmiendas de 1993.

Auxiliados por la normativa adoptada en nuestro despacho, procederemos a describir los documentos.

La finalidad de la descripción es proporcionar una representación del documento que lo describa de manera única, sin ambigüedades: cada descripción debe corresponder a un solo documento, y cada documento debe tener una única descripción.

La descripción de cualquier documento, independientemente de su soporte², se suele reflejar a partir de los siguientes datos:

² Más adelante nos centraremos en la descripción de recursos electrónicos (páginas web y mensajes de correo)

- **Menciones de responsabilidad intelectual** (autores, ilustradores, prologuistas...)
- **Título y subtítulo**
- **Tipo de soporte** (este campo no se utiliza para la descripción de monografías en soporte impreso; sólo en materiales no-libros especificaremos: "CD-ROM", "En línea" para documentos web, "Vídeo", etc.)
- **Edición** (número de la edición; excepcionalmente nunca se hace constar la 1ª edición de una obra)
- **Designación de los números (publicaciones seriadas)**: Este elemento consiste en la designación numérica y/o cronológica del primer número de la publicación seriada. Cuando la revista ha dejado de publicarse, también se anota la designación del último número.
- **Publicación (lugar de edición y editor)**: lugar de publicación, nombre del editor, fecha de publicación (sólo el año)
- **Descripción física** (número total de páginas, dimensiones de altura del libro en centímetros, material de acompañamiento...)
- **Colección** (título de la colección y numeración)
- **Notas** (notas para precisar y ampliar la descripción bibliográfica)
- **Número normalizado** (ISBN: International Standard Bibliographic Number para monografías, ISSN: International Standard Serial Number para publicaciones periódicas, NIPO: Número de Identificación para Publicaciones Oficiales)

No quisiéramos pasar por alto, en cuanto a la descripción documental se refiere, la "problemática" que pueden presentar algunos documentos. De manera cada vez más frecuente utilizamos documentos y otros recursos de información publicados en formato no libro (CD-ROM's, bases de datos en disquete, cinta magnética y en línea, revistas y textos electrónicos, mensajes de correo electrónico, en newsgroups y en listas de discusión, etc.).

Los recursos electrónicos y los no electrónicos tienen bastantes elementos comunes, pero al hacer la correspondencia entre los de un grupo y los de otro, vemos que los elementos descriptivos que sirven para identificar libros, artículos, etc., no siempre son aplicables sin matices a los materiales del primer grupo. Elementos que no necesitarían de ninguna explicación en el caso de los documentos tradicionales -como lugar de publicación, editor o, incluso, título- no resultan tan evidentes cuando se habla de documentos publicados en Internet.

Además, los recursos disponibles en redes tienen unas peculiaridades que los diferencian de cualquier otro tipo; su movilidad -cambios de localización- y la facilidad con que pueden ser modificados de manera continuada son rasgos que los hacen peculiares.

Por todo ello, no es tan sencillo aplicar directamente las normas de referencias bibliográficas existentes a la identificación de recursos electrónicos. Los elementos bibliográficos obligatorios para identificar textos electrónicos, bases de datos y programas informáticos serían³:

³ ESTIVILL, Assumpció; URBANO, Cristóbal. "Cómo citar recursos electrónicos", en Information World en Español. Septiembre de 1997

- **Autor o Responsable principal.**

- ✓ La persona o las personas autoras del contenido intelectual o artístico de un recurso electrónico se consideran sus autores.
- ✓ Las entidades también pueden considerarse responsables principales cuando el contenido del recurso refleja su actividad colectiva o su pensamiento, o cuando los recursos son de naturaleza administrativa (memorias, directorios, catálogos).
- ✓ En los mensajes electrónicos, ya sean públicos -listas de discusión, boletines de noticias, etc.- o privados, el responsable principal es el emisor del mensaje; si se trata de un mensaje público, se puede anotar la dirección electrónica del emisor a continuación de su nombre.

- **Título.**

- ✓ El título da nombre al recurso electrónico; debe obtenerse de la pantalla inicial. En su defecto, o cuando el título de la pantalla inicial es poco significativo, el título se obtiene del soporte físico, de la documentación escrita o del envoltorio.
- ✓ En los recursos web, cuando en la pantalla inicial no hay un título significativo destacado, se anota el título que figura en el head ("encabezamiento") del recurso en formato html; este título del head también se puede dar en una nota cuando difiere del título destacado en la pantalla inicial si se considera significativo.
- ✓ En los mensajes electrónicos, el título lo constituye el texto de la línea Subject ("Asunto") del mensaje.
- ✓ Cuando el recurso no tiene título, se anota un título breve y descriptivo de su contenido. En el elemento título se puede incluir un subtítulo precedido de dos puntos.

- **Tipo de soporte.**

- ✓ Este elemento, obligatorio en el borrador de la norma ISO 690- 2, está todavía poco definido.
- ✓ ISO recomienda unas designaciones generales: en línea, cd-rom, cinta magnética, disco y disquete.
- ✓ ISO también permite concretar estas designaciones con el tipo de material en los términos siguientes: texto en cd-rom, base de datos en línea, publicación seriada en línea, programa informático en disquete, base de datos en cinta magnética, etc.

- **Edición.**

- ✓ Este elemento contiene información que hace referencia a una nueva edición, una edición revisada o actualizada o a una nueva versión del recurso electrónico.
- ✓ Las palabras edición, revisión, versión, etc., pueden abreviarse (ed., rev., ver.).

- **Designación de los números (publicaciones seriadas).**

- **Publicación (lugar de edición y editor):**

- ✓ Estos elementos comprenden la localidad donde se publica y/o distribuye el recurso y el nombre del editor y/o distribuidor. Hacen referencia a los datos contenidos en el producto y no al software usado para recuperarlos o visualizarlos.
- ✓ En los recursos publicados en Internet no siempre es fácil deducir los datos de publicación; cuando no son evidentes no se anotan en el registro ni se señala su ausencia.
- ✓ Si el recurso citado es un texto electrónico que reproduce exactamente una edición impresa, los datos de publicación -lugar, editor, fecha de publicación- son los de la reproducción electrónica; los datos de publicación de la edición original se dan en nota.

- **Fecha de publicación y/o de actualización.**

- ✓ Siempre que sea posible, se anota la fecha de publicación tal y como figura en el recurso (por ejemplo, 1992 o 19 Jan. 1994).
- ✓ Si se sabe la fecha de publicación y el recurso se actualiza con frecuencia, la fecha de publicación se puede dejar abierta (por ejemplo, 1995-), a no ser que se cite una versión concreta del recurso. En este último caso, se pueden citar las dos fechas; la de actualización irá precedida del término "actualización" o similar (por ejemplo, 1995, actualización 15 ene. 1997).
- ✓ Si la única fecha que consta en el recurso es la de la última revisión/ actualización se anota esta fecha en lugar de la de publicación (por ejemplo, 25 abr. 1996).
- ✓ En el caso de que no conste la fecha de publicación ni la de actualización (cosa frecuente), se anota únicamente la fecha de consulta a continuación de la dirección de la página web.

- **Disponibilidad y acceso de los documentos en línea.**

- ✓ Este elemento tiene la función de identificar y localizar el recurso citado.
- ✓ La localización se puede limitar, en la mayoría de los casos, al URL del recurso. La fórmula más aceptada consiste en anotar la dirección electrónica completa entre ángulos: <http://purl.oclc.org/>.
- ✓ El URL se debe anotar respetando las mayúsculas y minúsculas que figuren en la dirección (puesto que algunas direcciones son sensibles a las mismas), así como los signos no alfabéticos o no numéricos. Si hay que partir alguna dirección se recomienda hacerlo después de una barra inclinada; no se usa el guión para señalar la división.
- ✓ Cuando ejemplares del mismo recurso se encuentran en localizaciones distintas y/o en formatos distintos, después de la localización del ejemplar consultado puede anotarse la localización de los otros precedida de la frase "También disponible en:" o "También disponible en formato [nombre del formato] en:", por ejemplo:

<http://info.lib.uh.edu/pr/v7/n6/will7n6.htm>. También disponible en formato ASCII
en: <http://info.lib.uh.edu/pr/v7/n6/willet7n6>.

- ✓ Cuando se citan sistemas electrónicos de boletines de noticias y listas de discusión, se incluyen dos localizaciones: la dirección electrónica donde se envían y publican los

mensajes y la del servidor de la lista donde se envían las subscripciones y otras instrucciones normalizadas.

- ✓ Si los mensajes se guardan en un archivo permanente, se anota también esta dirección.
- ✓ Asimismo, cuando se cita una revista electrónica, se puede dar la información necesaria para efectuar la suscripción, la dirección donde efectuarla y la del archivo donde se hallan los números publicados.

Por ejemplo:

Suscripción gratuita enviando el mensaje "subscribe an2 [nombre apellido]" (sin las comillas ni los corchetes) al servidor <listproc@ala.org>. Archivo de los números publicados en: <<http://www.lib.ncsu.edu/stacks/a/ann/>>.

- ✓ Cuando se citan bases de datos en línea que requieren el uso de códigos o claves de acceso públicos para su consulta, se anotan estos códigos a continuación del URL y precedidos de un término como "login:", "clave de acceso:" o similar.

Por ejemplo:

<telnet://upc.ateneas.es>, clave de acceso: 'hello ccuc.bib'

- **Fecha de consulta de los documentos en línea:** Debido a la facilidad con que los recursos electrónicos en línea modifican, revisan o actualizan su contenido, y la frecuente ausencia de fechas de publicación, revisión o actualización, la única fórmula precisa para hacer referencia a un contenido que quizás ya no existe es mediante la fecha en que se ha efectuado la consulta.
 - ✓ La fecha de consulta se anota de forma abreviada, entre corchetes y precedida de la palabra "Consulta:" o similar (por ejemplo, [Consulta: 25 jun. 1996]).
 - ✓ La fuente principal de información para obtener los datos bibliográficos que se anotan en la referencia es el propio documento y, especialmente, la pantalla inicial cuando se visualiza el recurso.
 - ✓ Cuando en el documento no se encuentran los datos necesarios para identificarlo, se pueden consultar fuentes próximas -por ejemplo, un fichero "readme.txt" que describe el contenido de un directorio de ficheros accesibles por ftp, la descripción que se incluye en una página web que conecta con el documento que se describe, el soporte físico, documentación o envoltorio de un cd-rom, disquete, etc.

Para finalizar esta parte de "análisis formal" de los documentos, no quisiéramos descuidar un elemento que creemos importante desde el punto de vista de metodología de trabajo. Nos referimos a la unificación de criterios para la entrada de algunos elementos descriptivos en los registros documentales: autor, títulos y materias (seguidamente veremos algunos ejemplos).

Existe estandarización para elegir cómo introducir en el catálogo estos elementos de manera unificada. Para esta operación se utiliza la segunda parte de las Anglo-American cataloging rules second edition 1988 revision (AACR2R). Concretamente, con el capítulo 22 podemos elegir el nombre por el cual es reconocida una persona normalmente. Por ejemplo:

Carter, Jimmy
Horacio

y no Carter, James Earl
y no Quintus Horatius Flaccus

El capítulo 23 nos ayuda a establecer los nombres geográficos que se usan para distinguir localidades con el mismo nombre:

Copenhaguen y no Kobenhavn
Urra (Navarra, España)
Urrá (Almería, España)

El capítulo 24 determina la forma de entrada de una entidad:

UNESCO y no Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

Y finalmente, el capítulo 25 da las pautas para la elaboración de títulos uniformes. Por ejemplo:

Shakespeare, William
[**Hamlet**] The tragical histoire of Hamlet, Prince of Denmarke

Con estas observaciones no queremos decir que sea obligatorio utilizar estas normas para la entrada de datos en el catálogo, pero sí que es importante respetar el criterio previamente establecido por el responsable de la biblioteca a fin de evitar la dispersión de terminología para identificar elementos que ya se han introducido en el catálogo (p.e. Si nuestra biblioteca decide utilizar las siglas "BOE" para describir una ley publicada en él, no debería permitirse que nadie catalogase un documento incluyendo el término "Boletín Oficial del Estado" o "B.O.E."). Esto que parece tan trivial, es básico para garantizar la recuperación exhaustiva y fiel de todos los documentos de nuestra biblioteca (siguiendo con el ejemplo, si alguien consulta el catálogo mediante el término "B.O.E.", no recuperará ningún registro donde aparezca "BOE" o "Boletín Oficial del Estado").

¿Cómo controlar y evitar este problema? Elaborando una **lista de control de autoridades**.

Cuando el responsable de biblioteca elige la forma de entrar un elemento y lo introduce por primera vez en el catálogo (sea manual o en base de datos), crea una lista en la cual anota la forma aceptada de aquel elemento, las formas no aceptadas y los términos relacionados.

Podríamos decir que las listas de control de autoridades son "apuntes" que el responsable de biblioteca utiliza a fin de uniformar las entradas: siempre debe utilizarse el mismo término y, a la inversa, un concepto únicamente se puede representar de una determinada manera.

La información de esta lista adopta la forma de referencias de véase y referencias de véase también (una referencia de véase hace una remisión de un término no aceptado al válido).

Por ejemplo, si nuestra biblioteca tiene un documento el autor del cual es el "Ilustre Colegio de Abogados de Madrid", podríamos hacer esta referencia:

Ilustre Colegio de Abogados de Madrid
véase: **Colegio de Abogados de Madrid**⁴

Una referencia de véase también suele utilizarse cuando una entidad ha cambiado de nombre; por lo tanto, el catálogo tendrá obras entradas bajo el nombre antiguo y bajo el actual:

International Material Management Society
véase también el encabezamiento anterior:

⁴ Este ejemplo es ficticio, pero es gráfico para unificar la entrada de todos los "colegios" por la letra C, ya que no todos tienen el tratamiento de "Ilustre".

American Material Handling Society

1.1.2. Análisis del contenido

[Volver al índice](#)

Mediante la primera parte del análisis documental, es decir, el análisis formal, hemos descrito los atributos estructurales de los documentos y hemos unificado las entradas de algunos elementos (autores y títulos). Pero el análisis documental incluye también el **análisis del contenido**, que a su vez se subdivide en dos operaciones: la indización y el resumen (ambas son complementarias, aunque podría llegarse a prescindir antes del resumen que de la indización, de la cual nunca prescindiremos).

El análisis del contenido sirve para identificar y representar de manera precisa la materia de los documentos, con el objetivo de permitir la recuperación a partir de ella.

Como símil en el mundo literario o cinematográfico, la indización correspondería al “tema” de un libro o de una película, mientras que el resumen equivaldría al “argumento”.

Los medios para conseguirlo son:

La indización

La **indización** (de la palabra “índice”) consiste en determinar los temas de los cuales trata un documento y que pueden interesar a nuestros usuarios del despacho.

Cuando los usuarios busquen por materia en la base de datos documental, formalizarán sus consultas con estos términos de indización y así podrán recuperar la información que buscan sobre un tema determinado.

El resumen

El resumen es una representación abreviada y precisa del contenido de un documento. Los resúmenes son útiles para:

- Difundir la información con un valor añadido.
- Ayudar a los usuarios a decidir si el documento que se resume es interesante para ellos y si, por lo tanto, vale la pena recuperarlo.



A recordar: Analizamos para organizar. Un conjunto documental sólo es útil si está organizado. Únicamente un buen análisis documental puede hacer posible la difusión y recuperación de la información (la última fase de la cadena documental y la que da verdadero sentido al resto de operaciones).

La calidad del análisis condiciona la calidad de los servicios de recuperación y difusión que ofreceremos en nuestros despachos.

Algunos ejemplos para ilustrar la descripción documental a partir del examen de un objeto real, un libro:

Mediante el análisis documental y siguiendo unas normas determinadas, podemos obtener el siguiente registro documental⁵

A partir del registro anterior podemos observar los dos niveles de análisis, el nivel formal y el nivel de contenido (sólo la indización).

En el siguiente registro podemos observar que el documento analizado es una página web⁶. Pertenecer a una base de datos que, además de darnos informaciones formales del documento (nombre del recurso, dirección URL, etc.) incluye un resumen del documento para que el usuario se haga una idea para ver si le interesa o no.

⁵ Registro extraído del Catálogo Colectivo de las Bibliotecas Universitarias Catalanas (www.cbuc.es).

⁶ Este registro pertenece a la base de datos EP! de recursos politécnicos que elabora la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Catalunya (<http://www.upc.es/catala/biblio/recurs.htm>).



Veamos ahora un ejemplo de registro bibliográfico de la Biblioteca Nacional de Madrid (www.bne.es):



1.2. Procesamiento técnico

[Volver al índice](#)

Una vez finalizado el análisis documental en todas sus fases, los documentos originales deben someterse a toda una serie de procesos y técnicas para:

- Ordenarlos físicamente (en estanterías, carpetas, etc.). El sistema de ordenación que se elija debe permitir a los usuarios la localización de los documentos de forma fácil y rápida.
- Almacenarlos y conservarlos en condiciones óptimas. A este fin deben aplicarse las medidas de prevención y las técnicas más adecuadas para cada caso, en función de los soportes documentales.

1.2.1. Ordenación de los documentos

[Volver al índice](#)

[índice](#)

Es importante establecer una buena ordenación a fin de que los usuarios puedan localizar lo que les interesa rápida y fácilmente.

Por estos motivos:

- Debe resultar lo más sencilla e inteligible posible para los miembros del despacho.
- Cada documento debe tener un lugar único, siempre el mismo.
- Debe ser un sistema de ordenación susceptible de ampliación (para cuando se vayan incorporando más documentos en el fondo).
- Debe permitir detectar errores de ubicación.
- Debe ser favorable para la buena conservación de los documentos.

A cada documento (o conjunto de documentos, p.e. las carpetas de recortes de prensa) se le debe pegar, en un lugar visible, una etiqueta con la signatura topográfica⁷, independientemente del sistema de ordenación que se utilice.

Básicamente podemos distinguir entre tres tipos de ordenaciones:

- 1) Ordenaciones no significativas, sin ninguna relación con el contenido de los documentos, por ejemplo, ordenaciones numéricas a partir del número de registro. Puede ser útil en bibliotecas que no sean de libre acceso para los miembros del despacho y en las cuales la localización física sólo depende del responsable de la biblioteca.
- 2) Ordenaciones con significado limitado: por lengua, país, autor, disciplina, etc. Se utiliza con frecuencia en librerías y colecciones personales. También resulta cómoda en una biblioteca con un fondo pequeño, siempre que la cantidad de documentos de cada categoría no sea demasiado elevada.

⁷ La signatura está formada por un conjunto de signos (letras, números, etc.) que sirven para identificar una obra y señalar el lugar que ocupa en la biblioteca. Suele corresponder a los números dentro del cuadro de clasificación y a las tres primeras letras del apellido del autor o, en su defecto, a las tres primeras letras del título.

3) Ordenaciones altamente significativas: ordenación por materias, de manera que los documentos que traten de contenidos afines se coloquen unos cerca de los otros. Ésta, en cambio, es la más indicada en despachos con un gran fondo y de libre acceso. Esta ordenación permite reagrupar en los estantes los documentos que traten de una materia concreta.

Para las ordenaciones por materia se utiliza, con mucha frecuencia, el mismo **sistema de clasificación** que se usa en el despacho, tal cual o un poco adaptado.

1.2.2. Almacenamiento y conservación

[Volver al índice](#)

El tema de la conservación no es secundario porque difícilmente puede haber recuperación (de la información) donde no haya habido preservación y conservación (de los documentos). Los agentes causantes del deterioro y destrucción son múltiples y se deben habilitar las técnicas y procedimientos adecuados para cada tipo de soporte documental.

A modo de apunte, diremos que los factores que provocan la degradación de los documentos pueden ser diversos: la propia naturaleza de los materiales con que están hechos los documentos, los aditivos que se utilizan en su fabricación, las tintas, etc., causas físicas mecánicas (producidas por el uso cotidiano y la manipulación de los documentos); ambientales (humedad y temperatura demasiado elevadas o insuficientes, intensidad de luz inadecuada); químicas (contaminación, polución atmosférica); biológicas (acción de microorganismos – hongos y bacterias-, insectos, roedores) y causas extraordinarias (incendios e inundaciones).

Sistemas de protección de los documentos

La humedad y la temperatura son los factores más importantes para la conservación. En general se aconseja entre un 50-60% de humedad relativa y entre 18-20 °C de temperatura (no obstante, estos niveles varían según los soportes). Es muy importante que las oscilaciones no sean bruscas y que no sobrepasen, por encima o por debajo, el 5% de humedad y los 3 °C de temperatura.

Se debe controlar que la intensidad de luz solar (factor muy degradador) que reciban los documentos sea la adecuada, así como el tipo de luz artificial y su intensidad.

Las bibliotecas deben estar limpias y desinfectadas a fin de evitar la acción de microorganismos y roedores. Del mismo modo, el ambiente debe ser tan limpio como sea posible, con la ventilación adecuada para evitar al máximo la acción de la contaminación ambiental.

Para prevenir incendios, deben instalarse sistemas de detección. Los documentos no pueden estar al lado de cuadros eléctricos y depósitos de agua.

Las medidas de protección y conservación también deben tener en cuenta el mobiliario (sólido, resistente al fuego y, en general, adecuado a las características y formatos de los documentos).

A parte de estas prevenciones generales debe tenerse en cuenta que muchos materiales precisan unas precauciones añadidas. Sirvanos de ejemplo el caso de los disquetes, que deben estar lejos de campos magnéticos.

Actualmente la digitalización en soportes ópticos de documentos impresos, sonido e imagen, constituye una de las innovaciones más eficaces para evitar la destrucción y pérdida de documentos.

2.SALIDA DE LA INFORMACIÓN

[Volver al índice](#)

¿Cuántas veces no habremos oído en nuestro despacho expresiones como “¡nunca nos llega la información!”, “¡siempre somos los últimos en enterarnos de lo que nos interesa!”, “¿cómo quieren que resuelva este tema si no me dan más datos?”...

Todas estas situaciones no hacen más que poner de manifiesto que **el despacho necesita mejorar sus procesos comunicativos a fin de que la información llegue a las personas que la necesitan**. Pero debemos ir con cuidado de no caer en el caso contrario, es decir, inundar sistemáticamente de información sin saber a ciencia cierta si es necesaria o no.

El objetivo fundamental de la cadena, lo llevamos diciendo a lo largo de todo este Informe-Resumen, es permitir la recuperación de nuestro fondo y difundir la información. Por ese motivo, y a partir del análisis documental, se construyen herramientas específicas para la recuperación (sobretudo catálogos y bases de datos). Además, nuestro despacho debe ofrecer una serie de servicios que posibiliten la localización y acceso del personal –entendido en todo momento como usuario de la biblioteca- a los documentos originales.

2.1. Salida de la información: recuperación y difusión

[Volver al índice](#)

2.1.1.Servicios

En este apartado citaremos algunos de los servicios “tradicionales” que ofrecen las bibliotecas.

- **Acceso directo al fondo**

La biblioteca proporciona a sus usuarios la posibilidad de acceder libremente a las estanterías donde están colocados los documentos. Si el despacho decide que su biblioteca no sea de libre acceso, los documentos se solicitarán al responsable previa consulta del catálogo (que sí será de acceso libre); el responsable los localiza y los entrega a los usuarios. Independientemente de que el fondo sea de acceso directo, siempre recomendamos la consulta del catálogo para decidir el documento que necesitamos.

- **Servicio de préstamo**

Consiste en dejar en préstamo a los usuarios los documentos que forman parte de la colección del despacho. El período de tiempo variará en función de la política de la empresa.

Es habitual que ciertas categorías de documentos estén excluidas de préstamo: es difícil que se presten las obras de referencia (bibliografías, diccionarios, catálogos, anuarios...) y otros documentos de consulta masiva y repetida.

- **Servicios de referencia y de información**

Pueden cubrir una amplia gama de servicios. Algunos ejemplos:

- Ayuda a los usuarios en la localización de documentos y uso de la biblioteca.
- Orientación a los usuarios sobre otras fuentes de información externas.
- Respuestas individualizadas a necesidades concretas de información (en este grupo podrían entrar los clientes del despacho o asesoría).
- Búsquedas retrospectivas de materiales.
- Difusión selectiva de la información (DSI). A partir de un tema o temas de interés expresado/s por cada usuario en concreto, desde la biblioteca se le enviará periódicamente noticia de todos los documentos referidos a estos temas que se reciban en el despacho.
- **Servicio de reprografía**

Posibilidad de obtener, a través de la biblioteca, fotocopia de artículos, capítulos de libros, etc.

- **Servicio de teledocumentación**

Consiste en facilitar el acceso a información distribuida en soportes ópticos (CD-ROM) o en línea (vía Internet). Este servicio puede incluir una amplísima gama de posibilidades: Internet, bases de datos especializadas, revistas electrónicas, bibliotecas digitales...

- **Formación de usuarios**

Cada vez es más frecuente que el responsable de la biblioteca se encargue de la formación de usuarios. Esto puede traducirse en cursos de iniciación a los usuarios, soporte para solucionar consultas, edición de guías sobre cómo utilizar la biblioteca, etc.

2.1.2. Productos documentales

[Volver al índice](#)

Además de los servicios para la difusión que acabamos de ver, las bibliotecas también elaboran herramientas y productos para la recuperación de la información.

- **Catálogos**

El catálogo es el compendio de todos los registros documentales creados a partir de cada uno de los documentos que integran el fondo de nuestro despacho. La mayoría de los servicios a los usuarios y muchas de las operaciones de gestión se fundamentan en el uso del catálogo.

Mediante búsquedas a partir de ciertos conceptos (como mínimo todos los catálogos permiten consultar por autor, título y materia), podemos saber qué o cuantos documentos hay. Además, podemos saber en qué estantería están y cual es su estado (si está disponible o en préstamo, por ejemplo).

- **Bases de datos**

Podría darse el caso de que nuestro despacho o asesoría fuese también un centro productor de información.

Un producto clave lo constituyen las bases de datos, probablemente la tecnología actual más avanzada de que se dispone para tratar y difundir grandes volúmenes de información.

Una base de datos es un conjunto de información (textual, numérica, gráfica, audiovisual, etc., o la combinación de todas estas formas) almacenada en un soporte electrónico (óptico o magnético) y organizada según un programa que permite su gestión y recuperación.

- **Documentos secundarios**

Muchas bibliotecas editan periódicamente documentos secundarios. He aquí tres ejemplos:

- **Guías de lectura**

Una vez detectada una necesidad de información general de los usuarios o con motivo de alguna noticia en concreto (por ejemplo, la aparición de alguna ley o noticia polémica), la biblioteca elabora una guía en la cual se recogen todas las fuentes de información que tiene sobre este tema, y también una selección de fuentes externas.

- **Boletines de sumarios**

Compilación de fotocopias de los sumarios de las revistas que recibe la biblioteca.

- **Boletines de últimas adquisiciones**

En ellos se referencian, por temáticas, todos los documentos recientemente adquiridos por el despacho.

A modo de resumen...

- Las operaciones de la cadena documental se aplican sobre documentos (entendiéndolos como toda aquella información fijada materialmente en un soporte), independientemente del soporte en que se presente, el tipo de información que contenga, el nivel informativo, la forma de distribución, etc.
- Las operaciones de la cadena se aplican tanto en entornos automatizados como en entornos manuales. Al respecto diremos que la aplicación de las tecnologías avanzadas de la información sobre estas operaciones han agilizado los procesos más mecánicos y han favorecido en gran manera el desarrollo de productos y servicios documentales para la recuperación y difusión.
- Sin una buena gestión documental, fundamentada y previamente diseñada, nunca alcanzaremos el acceso deseado a la información.