



*Ángela Blanco Muriel
María Victoria Madrid Díaz
Rosa Enríquez Arcas*

Los servicios de acceso al Sistema de Información del Patrimonio Arqueológico de Andalucía

1. Introducción
2. El acceso a la información sobre Patrimonio Histórico
3. El servicio de demandas puntuales de información
4. Análisis de las demandas del Sistema de Información del Patrimonio Arqueológico
5. Otros servicios de acceso y proyectos de futuro
6. Conclusiones

1. INTRODUCCIÓN

La Ley 1/1991, de 3 de julio, de Patrimonio Histórico de Andalucía desarrolla los instrumentos necesarios para la tutela de nuestro Patrimonio Histórico, siendo consciente de que la mejor garantía de su conservación y enriquecimiento será su adecuada difusión.

En esta línea, el Centro de Documentación del IAPH ha venido realizando su trabajo con la puesta en marcha del Sistema de Información del Patrimonio Histórico de Andalucía (SIPHA) que tiene como objetivo la sistematización de la documentación e información sobre los bienes culturales. El SIPHA responde a un modelo distribuido y se configura como una Red de Información del Patrimonio Histórico de Andalucía (RIPHA) integrada por las diferentes instituciones y organismos que contienen documentación e información sobre los bienes culturales¹.

La puesta en marcha de este proyecto responde a la necesidad de contar con información actualizada tanto para la gestión interna de la administración como para la difusión de los bienes culturales, cubriendo así las necesidades concretas del investigador y del público en general. Con el fin de facilitar el acceso a la misma, el Centro de Documentación se planteó el desarrollo de los siguientes proyectos:

- Implantación de un Servicio de Información (SI) en el Centro de Documentación.
- Creación de Unidades de Información (UI) externas al Centro (DGBC y Delegaciones Provinciales de Cultura) que faciliten el acceso descentralizado a la información y posibiliten la carga del SIPHA.

El SI lleva funcionando desde finales de 1995 (Blanco-Madrid-Ortega, 1998) y su trayectoria ha demostrado la utilidad de facilitar nuevos canales para la difusión de la información al no existir anteriormente ningún órgano en la administración que, de forma exclusiva, se dedicara a cubrir la demanda existente. Para ello el SI elaboró una planificación estratégica cuyos puntos básicos fueron:

- Análisis de las fuentes de información con objeto de comprobar la adecuación de los recursos producidos por el Centro a las necesidades de información de los usuarios potenciales.
- Estudio de usuarios.
- Diseño del modelo de organización.
- Diseño de un espacio dentro del mismo Centro para la instalación de este servicio con una ubicación estratégica que facilite el acceso a los diferentes usuarios.

En este sentido, los resultados obtenidos han sido bastante satisfactorios, como se demuestra en el creciente número de peticiones de información atendidas y en la consolidación de esta demanda.

El segundo proyecto, que constituye el primer punto de conexión de la red externo al Centro de Documentación, ha sido la creación de la UI de la Dirección General de Bienes Culturales (DGBC) que está funcionando desde junio de 1997. La implantación progresiva de estas unidades tiene como objetivo básico la colaboración en la configuración de los sistemas de información de cada uno de los integrantes de la red.

Una de las funciones que también realizan las unidades es la de servicio de información; este servicio ha ido consolidando progresivamente su demanda, como se demuestra en el número de peticiones recibidas y en el uso habitual de la UI por parte de los distintos usuarios. En el desarrollo de esta función, la UI trata de resolver las demandas puntuales de información que sobre bienes culturales se producen procedentes tanto desde la misma DGBC como de usuarios externos. Se incluye un servicio de información del fondo bibliográfico, documental y gráfico del IAPH para usuarios que necesiten conocer específicamente los fondos de esta institución.

La UI de la DGBC ha sido concebida como la primera experiencia piloto de estas características. De carácter externo al Centro de Documentación, la UI trabaja en estrecha colaboración y coordinación con éste. Su desarrollo será decisivo para la futura implantación de otras unidades similares que permitirán un acercamiento mayor de la información sobre Patrimonio a todos los usuarios, reales o potenciales, de la misma.

2. EL ACCESO A LA INFORMACIÓN SOBRE PATRIMONIO HISTÓRICO

La divulgación y el establecimiento de medios de acceso a la información sobre el Patrimonio Histórico son actividades de intermediación entre dicha información y la sociedad, que se realizan a través de los organismos e instituciones que gestionan el Patrimonio (Martín, 1993). Entendida en sentido amplio, la difusión del Patrimonio Histórico y de la información sobre éste, y su aprehensión por parte del ciudadano, es realmente la razón de ser y la consecuencia lógica de todas las demás actuaciones que se realizan en torno al Patrimonio.

Resulta evidente que en la sociedad moderna, al menos en los países desarrollados, existe una “demanda” de Patrimonio Histórico (de conocimiento e información sobre éste, de visitas a monumentos, zonas arqueológicas, etc., o de conservación y protección, entre otros aspectos), ya que el interés por el pasado, por la herencia cultural, ha aumentado sobremanera a finales del siglo XX.

El Patrimonio es, asimismo, tema de actualidad en la prensa diaria, lo cual constituye un reflejo del interés social que despierta, no sólo lo relacionado con las intervenciones o restauraciones de bienes culturales de destacado valor, sino también lo que se refiere a los trabajos de documentación, sistematización o difusión de la información relativa a dichos bienes.

Por otro lado, es necesario reconocer la importancia de la divulgación y el acceso al conocimiento sobre el Patrimonio Arqueológico para lograr una mejor comprensión y valoración de lo que éste significa por parte de la sociedad que habita en el entorno del bien cultural, y por tanto, facilitar la protección y conservación de esa herencia cultural.

En este sentido, la clave radicaría en el diseño de estrategias y servicios que logren hacer la divulgación eficaz, es decir, que permitan el acceso a este conocimiento del Patrimonio a todas las esferas de la población que pudieran mostrar interés, ya fuera por motivos profesionales o de investigación, o bien simplemente personales.

En el Centro de Documentación del IAPH se ha realizado una labor de documentación, trata-

miento y divulgación de información sobre Patrimonio, concretamente en este caso sobre patrimonio Arqueológico. Todo ello con el fin último de facilitar el acceso a la información, es decir, de llegar al usuario a través de unos servicios ágiles y satisfacer necesidades de información no cubiertas anteriormente, mediante la utilización de diversos recursos de información de los bienes culturales, bibliográficos, gráficos, etc.

Parte de nuestros medios para realizar esta función divulgativa y facilitar el acceso por parte de los usuarios a la información desarrollada por el Centro de Documentación, que se suman a los productos expuestos en el capítulo anterior, son unos servicios de información para el conocimiento del Patrimonio Arqueológico, como parte integrante del Patrimonio Histórico Andaluz, y que también desempeñan funciones de apoyo a la gestión de los bienes culturales en esta comunidad.

Dentro de este epígrafe se encuadraría el Servicio de Demandas Puntuales de Información, que como ya se ha dicho se presta tanto directamente desde el Centro de Documentación como desde la Unidad de Información de la DGBC; el Servicio de Acceso Directo a las bases de datos de Patrimonio Histórico en el propio Centro; y el Servicio Electrónico de Acceso a dichas bases de datos a través de Internet.

Asimismo, se desarrollan otras actividades y proyectos relacionados con la difusión de la información sobre el Patrimonio Histórico y sobre el Centro de Documentación para su conocimiento por parte de los usuarios, como pueden ser la elaboración y distribución de folletos informativos del SIPHA, la divulgación de los servicios a través de la página Web del IAPH, la publicación de artículos y reseñas sobre fuentes de información de Patrimonio Histórico, fundamentalmente en la revista trimestral del IAPH, Boletín PH, etc.

3. EL SERVICIO DE DEMANDAS PUNTUALES DE INFORMACIÓN

Este servicio da respuesta a peticiones concretas de información de usuarios tanto internos como externos, sobre Patrimonio Histórico en general y en particular sobre los Bienes Cultura-

les Andaluces, poniendo a disposición del público los diversos recursos de información generados y/o sistematizados por el Centro de Documentación del IAPH (Blanco, 1996). Hasta el momento, es el servicio de acceso al SIPHA de mayor trayectoria y que consume una gran cantidad de esfuerzo y tiempo.

No hay que olvidar por otro lado, que tanto éste como los demás servicios que suministra el Sistema de Información son servicios públicos sin ánimo de lucro y con recursos limitados de infraestructura y personal.

Es un servicio bajo demanda y “a la carta”, donde los usuarios exponen libremente sus necesidades. Se generan así, peticiones de muy diversas características, la mayoría de carácter especializado, cuya respuesta da lugar a la realización de diversos tipos de servicios documentales como son el acceso a base de datos, las búsquedas bibliográficas o el acceso al documento primario. Se produce bajo intermediación, siendo los documentalistas asignados en los distintos puntos de la red los encargados de gestionar las demandas y elaborar y suministrar la información generada. Como factores prioritarios se persiguen la calidad y la pertinencia, y en determinados tipos de demandas el factor rapidez también juega un papel fundamental, como son las que tienen como finalidad los estudios de Impacto Ambiental y éstas se suelen centrar en su mayoría en el Patrimonio Arqueológico.

Este servicio sistematiza una necesidad ya creada, que había surgido espontáneamente, antes de la propia implantación de los servicios de información del Patrimonio Histórico a finales de 1995, ya que se venían formulando al Centro de Documentación del IAPH peticiones de diversa índole por parte de los usuarios que iban teniendo conocimiento del trabajo realizado en el SIPHA. Entre ellas en concreto al Sistema de Información del Patrimonio Arqueológico, que siempre ha sido una fuente constante de demandas.

Al constatar que las peticiones de información eran una vertiente en ascenso y que la difusión de la información era un objetivo primordial a potenciar, se confiere espacio y personal propios para instaurar el Servicio de Información del Centro de Documentación del IAPH, como pri-

mer paso además en la configuración de la red de información del SIPHA. Desde el principio se optó por un modelo centralizado de gestión, que ofrecía entre sus principales ventajas la homogeneidad tanto en la atención a los usuarios, como en el tratamiento de la información a suministrar y en los procedimientos internos de trabajo.

La mecánica del servicio consiste en intentar atender de forma autosuficiente en el SI y/o en las Unidades de la Red el mayor número de peticiones posible, para lo cual se hace acopio por un lado, de los módulos de consulta de los recursos de información internos, generados y/o desarrollados por el Centro de Documentación: Bases de datos de Bienes Culturales Andaluces -entre éstas las de Patrimonio Arqueológico-, de Gestión Patrimonial, de Fuentes de Información del Patrimonio Histórico y de los propios fondos bibliográficos, gráficos y documentales; complementándolos por otro, con recursos externos como son los CD-ROM ya sean de información bibliográfica general, de información especializada en Patrimonio Histórico o de legislación; diversos directorios y los recursos de información en Internet. Sólo en los casos en que no se puede responder adecuadamente la petición por su complejidad o especificidad o bien se necesita asesoramiento se acude a los profesionales especializados en las diversas materias con que cuenta el Departamento de Desarrollo de la Información, como son los arqueólogos; aunque siempre se canalizan las peticiones a través del SI o Unidades.

Hay que recalcar que la información en cualquier punto del Sistema es la misma, por lo cual es absolutamente innecesario y redundante realizar la petición en varias unidades.

3.1. Las demandas de información del Patrimonio Arqueológico Andaluz

En concreto, para dar respuesta a las constantes demandas sobre los bienes arqueológicos andaluces, el Sistema de Información del Patrimonio Arqueológico de Andalucía ha contado desde sus inicios con la base de datos DatAR-QUEOS. Hay que destacar que la finalización de la carga del Inventario de Yacimientos Arqueoló-

gicos de Andalucía en 1997 en dicha base de datos ha supuesto un gran avance en la adecuación de las respuestas a las demandas de los usuarios (Fernández-Mondéjar-Díaz, 1998).

Para realizar las búsquedas, el programa ofrece un formulario de consulta por el que se puede interrogar la base de datos mediante el código de identificación o denominación del bien, la localización sea por provincia/municipios o coordenadas UTM, el nivel de protección o los períodos históricos y tipologías ya sean genéricos o específicos; además se pueden seleccionar exclusivamente los caracterizados como subacuáticos o los que presentan manifestaciones de arte rupestre. Se pueden combinar todos estos campos que, por otro lado, cuentan en su mayoría con listados asociados. Aunque la gran mayoría de las demandas se suele ajustar a este formulario predefinido, siempre existe la posibilidad de realizar consultas libres diseñando tanto la interrogación como la salida de la información².

Gran parte de las peticiones que se reciben sobre los bienes arqueológicos se suelen acotar sobre un ámbito geográfico concreto suministrando el usuario bien un listado de localidades o bien coordenadas UTM. Más escasas son las que formulan la búsqueda sobre un período histórico o una tipología arqueológica determinada y se suelen corresponder normalmente con la finalidad de investigación como por ej. la realización de tesis doctorales. También se demanda información sobre inmuebles arqueológicos concretos por su denominación o código, ya sea en primera instancia o bien como segundo paso de una petición más amplia. En este último caso el proceso consiste en que el usuario, tras recibir los listados de los bienes correspondientes a su primera demanda, selecciona una serie de ellos de los que quiere recibir mayor información.

Los formatos de salida de la información, como ya se ha adelantado, son listados o fichas. El contenido de la demanda, la extensión de la información solicitada o su finalidad determinan la elección de uno u otro formato. Los listados básicos incluyen información de los siguientes campos: Código, Denominación, Provincia, Municipio, Período Histórico Genérico y Tipología Genérica. Las coordenadas se incluyen a solicitud de los

interesados en los casos pertinentes debidamente acreditados. Las fichas plasman la información recogida en la base de datos sobre cada bien en concreto, aunque los datos de localización (coordenadas, accesos) y titularidad se siguen restringiendo guardando las cautelas precisas.

En el año 2000 se incorpora a los servicios de información la aplicación de ARQUEOSMapa³. No obstante, su uso se ve limitado por problemas de infraestructura técnica y de personal. Por ello, la elaboración de coberturas digitales es abordada actualmente por el Departamento de Desarrollo de la Información y sólo en casos muy determinados.

Hay que resaltar que las peticiones sobre información arqueológica, además de plasmarse en las consultas a las diversas aplicaciones de ARQUEOS, requieren muchas veces según su tipología búsquedas complementarias, normalmente de bibliografía, pero también de datos de directorios, legislación, etc. Incluso existen peticiones ajenas por completo a la consulta de las bases de datos patrimoniales, como son las demandas temáticas de bibliografía. Para estos casos, se cuenta tanto con los propios fondos bibliográficos del IAPH, como con la base de datos Biblos, que hay que señalar que es una de las más consultadas ya que contiene información tanto de monografías como de artículos de revista, referida a los bienes culturales andaluces en particular y enlazada con la información de dicho bienes a través de los códigos de los mismos. La información de Biblos es referencial pero indica su localización en las diversas bibliotecas de Andalucía que han intervenido en el proyecto, con lo cual el acceso al documento primario resulta bastante asequible al usuario.

También se cuenta con diversos CD-ROM, tanto de información bibliográfica general, como especializada y también de legislación nacional y autonómica. En este sentido, la línea de expansión de los servicios conlleva una política de adquisición de nuevos productos, fundamentalmente de información especializada, previa selección de los mismos.

Asimismo, muchas veces nos encontramos con peticiones que no son exclusivamente sobre bienes arqueológicos, sino que engloban otro tipo de Patrimonio o el Patrimonio Histórico en

general de una zona determinada, siendo la arqueológica sólo una parte de las mismas, para lo cual hay que utilizar diversas bases de datos patrimoniales para resolverlas.

3.2. El estudio de usuarios

Por otra parte, también es importante hacer referencia a los usuarios reales y potenciales de este servicio. En línea con las funciones que se atribuyen al IAPH desde su creación, se considera usuarios del Servicio de Demandas Puntuales a la propia administración, los investigadores y el público en general. Es decir, este servicio proporciona información a todo aquél que la solicita, con el único e imprescindible requisito de que debe referirse a los bienes culturales andaluces.

Es por lo tanto el ámbito temático, el Patrimonio Histórico de Andalucía, el que hace que este servicio sea altamente especializado y que, en consecuencia, los usuarios que a él se dirigen sean también especialistas relacionados con la investigación, protección, conservación, difusión o documentación del Patrimonio Histórico, en cualquiera de las ramas del conocimiento que éste abarca.

Más adelante se analizarán los distintos tipos de usuarios de este servicio y las características fundamentales de sus demandas y de sus necesidades de información. Mientras tanto, en este apartado se hará referencia al Estudio de Usuarios de los servicios de información de Patrimonio Histórico.

La elaboración del Estudio de Usuarios parte de la idea de que para un correcto desarrollo de estos servicios resulta básico conocer al usuario al que van dirigidos. Por consiguiente, se intenta establecer la tipología de los usuarios reales y potenciales e identificar sus hábitos y necesidades de información.

Este conocimiento es fundamental tanto desde el punto de vista del servicio que se ofrece, cuya gestión se puede mejorar a raíz de las conclusiones del estudio, como desde la perspectiva del producto o fuente de información que se consulta, en este caso ARQUEOS, al que puede servir como forma de retroalimentación para

adaptarse a las necesidades de los usuarios que requieren información sobre el Patrimonio Arqueológico andaluz. De esta forma, es posible lograr que se rentabilicen al máximo los servicios y recursos de información del Centro de Documentación.

En definitiva, el Estudio de Usuarios, que se actualiza, completa y amplía periódicamente, tiene como finalidad comprobar la adecuación de los recursos disponibles a las necesidades de información de los usuarios y modificarlos de manera que se mejore el servicio; promover la adquisición de recursos complementarios a los ya existentes; y por último, establecer unos canales de divulgación y difusión de los recursos y servicios del Centro de Documentación, de modo que puedan dirigirse a él aquellas personas interesadas en la información de la que se dispone en este Centro.

Los datos para la elaboración del estudio se extraen, en primer lugar, del análisis de las demandas de información recibidas en el Centro de Documentación. En segundo lugar, y dado que la encuesta es uno de los soportes metodológicos idóneos para la medición rigurosa de las percepciones y actitudes de usuarios de centros de documentación, se ha acudido recientemente a las encuestas individuales, que se realizan a usuarios reales y a otros que se considera que lo son potencialmente.

3.3. La evaluación

En este sentido, hay que precisar que para controlar y gestionar las demandas que se reciben, tanto a través de los formularios al uso como por otros canales⁴, se cuenta con la base de datos de Registro de Peticiones de Información. Aquí se incluyen tanto los datos relativos a la demanda en sí y a los usuarios, como los de las búsquedas que se generan, especificando las fuentes consultadas y los resultados obtenidos, es decir, la documentación que se suministra. Mediante esta herramienta se logra por un lado, que la búsqueda de información resulte lo más transparente posible al usuario, que podrá en cualquier momento consultar y aportar sus

observaciones, y por otro, obtener información relevante para analizar las demandas y en general el Servicio.

Dicho análisis se realiza tras el estudio de los datos de los indicadores estadísticos seleccionados (volumen de peticiones, tipo de usuarios, temática solicitada, medios de recepción y envío de la información, recursos de información empleados, etc.). La evaluación resultante es significativa tanto para los encargados de suministrar el servicio (SI y Unidades), como para los productores de la información, en concreto de las bases de datos internas, ya que se realizan análisis sectoriales, como es el caso que nos ocupa. En estos análisis sectoriales se trata de estudiar la adecuación de la información de una determinada base de datos a la demanda realizada en un período de tiempo, con el objeto de adaptar en la medida de lo posible la carga de la información a las necesidades de los usuarios.

En concreto, mensualmente se hace un seguimiento de los datos más significativos, como el volumen de peticiones recibidas, semestralmente se elabora un dossier estadístico con todos los parámetros que se cuantifican del servicio y anualmente se realiza un informe general donde se incluye como punto fundamental las conclusiones de la evaluación realizada. Esta evaluación se basa, además de en las estadísticas de los datos extraídos del Registro de Peticiones, en el

análisis de los propios usuarios, ya sea formal a través de encuestas o informal a través de la libre iniciativa de los mismos mediante cartas de quejas o felicitación, comentarios, etc. y en la observación directa de los documentalistas que desempeñan habitualmente las funciones del servicio.

En general se persigue la máxima eficacia en una labor continua de autoanálisis que permita corregir las posibles deficiencias del Servicio y tender a la mejora integral del mismo mediante una retroalimentación eficaz.

En el siguiente apartado se analizan los datos relativos a las demandas sectoriales sobre Patrimonio Arqueológico recibidas en el período 1995-2000.

Hay que precisar que el análisis se circunscribe a peticiones sobre los bienes arqueológicos andaluces y para las que por tanto, se utilizó el Sistema de Información del Patrimonio Arqueológico de Andalucía (ARQUEOS) como fuente de información.

4. ANÁLISIS DE LAS DEMANDAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO.

Se inicia este análisis con los datos relativos al volumen de peticiones de información recibidas en los servicios de información. (Fig. 1 y 2).

	1995		1996		1997		1998	
	Peticiones Información	P.Patrimonio Arqueológico	Peticiones Información	P.Patrimonio Arqueológico	Peticiones Información	P.Patrimonio Arqueológico	Peticiones Información	P.Patrimonio Arqueológico
SI	75	9	420	40	514	47	615	114
UI-DG					90	10	288	64
UI-DS							25	8
TOTAL	75	9	420	40	604	57	928	186
	1999		2000		TOTAL			
	Peticiones Información	P.Patrimonio Arqueológico	Peticiones Información	P.Patrimonio Arqueológico	Peticiones Información	P.Patrimonio Arqueológico		
SI	585	119	648	152	2857	481		
UI-DG	381	105	351	97	1110	276		
UI-DS	149	55			174	63		
TOTAL	1115	279	999	249	4141	820		

Fig. 1

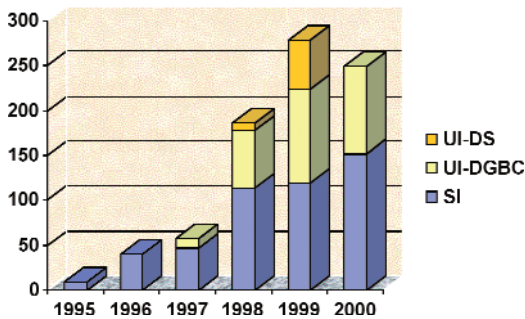


Fig. 2 Demandas de Información de Patrimonio Arqueológico Andalúz

Desde los inicios del Servicio en 1995 se han originado demandas sobre el Patrimonio Arqueológico Andalúz. Al principio en escaso número con un total de 9 peticiones de las 75 que se registraron en ese año. En 1996 pasan a representar un 9,5 % del total de las peticiones recibidas y se mantiene esta misma proporción en el año siguiente. Es en 1998 cuando el porcentaje pasa a duplicarse, obteniendo casi el 20% del total de las demandas de las tres unidades en funcionamiento, Servicio de Información del IAPH (SI), Unidad de la DGBC (UI-DGBC) y Unidad de la Delegación Provincial de Sevilla (UI-DS)⁶. El Sistema de Información del Patrimonio Arqueológico de Andalucía tuvo en concreto mayor uso proporcionalmente en estas dos últimas (con un 32% y 22% respectivamente), aunque el SI también obtuvo un gran crecimiento respecto a años anteriores alcanzando el 18%. Este crecimiento continuó en ascenso en 1999 en las dos unidades y más moderadamente en el SI. No obstante, tal como se puede observar en la tabla 1, el mayor número de demandas tanto de Patrimonio Arqueológico como generales corresponde siempre al SI. En lo que respecta al 2000 notamos un ligero descenso del total de las demandas en general y de las de Patrimonio Arqueológico en particular debido principalmente a la finalización del proyecto de la Unidad de Información la Delegación Provincial de Sevilla. No obstante, en el SI se incrementa su número alcanzando un porcentaje del 23, 5%.

En cuanto a estas cifras, hay que precisar que en las Unidades, por sus características y funciones, el tipo de peticiones que se recibe suelen

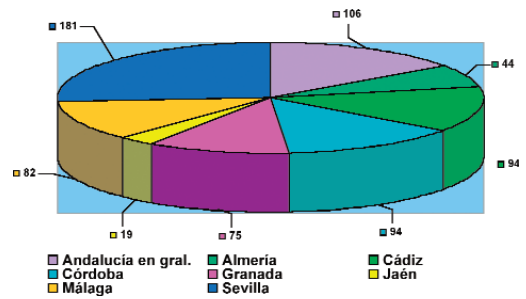


Fig. 3 Ámbito geográfico solicitado

ser en su gran mayoría sobre bienes culturales andaluces y en mucho menor número puramente bibliográficas. En el SI, por el contrario, las peticiones bibliográficas puras son muy numerosas y esta puede ser la razón de que porcentualmente sean menores las peticiones de Patrimonio Arqueológico que en las Unidades. Un dato que lo corrobora es que la base de datos más consultada en el SI es la base de datos bibliográfica desarrollada por el Centro de Documentación Biblos (Fuentes de Información del Patrimonio Histórico Andalúz).

Precisamente, en cuanto al orden de consulta de las bases de datos, DatARQUEOS se consolida en estos cinco años de trayectoria como la tercera más consultada en el SI, tras Biblos y la base de datos de Patrimonio Arquitectónico y Urbano de Andalucía. En la UI-DGBC también ocupa el tercer puesto, aunque hay que precisar que los dos primeros puestos lo ocupan otras dos bases de datos patrimoniales. En cuanto al proyecto de la UI de la Delegación de Sevilla, el primer año ocupó el segundo puesto tras la de Patrimonio Arquitectónico y en el segundo año llegó a ser la base de datos más consultada.

Uno de los datos a analizar de las peticiones sobre los bienes culturales andaluces es el ámbito geográfico afectado. Este análisis se realiza por provincias. Lógicamente una misma petición puede afectar a varias provincias, que se especificarán en el registro informatizado. No obstante, cuando éstas son más de cuatro o no se acota ninguna en la petición consideramos que se trata de una demanda sobre Andalucía en general.

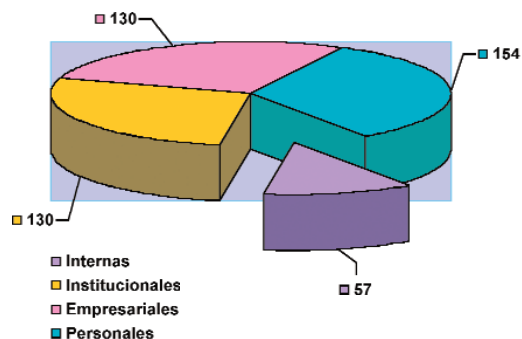


Fig. 4 Origen de las peticiones SI 1995-2000

En la figura 3 se constata que Sevilla es la provincia que mayor número de peticiones tiene sobre su Patrimonio Arqueológico, seguida por Andalucía en general y en tercer lugar y con el mismo número de demandas Cádiz y Córdoba. Por el contrario, Jaén es la provincia menos solicitada. Almería ocupa el penúltimo puesto, pero obteniendo cifras considerablemente mayores que aquella y las provincias andaluzas restantes alcanzan cifras muy similares entre sí.

En cuanto al origen de las peticiones, es decir, el tipo de usuario que la realiza, si observamos el gráfico “Origen de las peticiones SI” resulta evidente que durante estos años el número de peticiones internas del Sistema de Información de Patrimonio Arqueológico recibidas en el SI ha sido bastante inferior al de externas (que incluye las institucionales, empresariales y personales). No obstante, se puede afirmar que, si se analiza cada año por separado, el número de demandas internas relativas a ARQUEOS ha ido creciendo de forma progresiva, lo cual es un dato significativo, sobre todo si se considera que tiene un techo evidente y que este servicio nunca ha sido planificado con la intención de limitarse a los usuarios internos. (Fig. 4)

En cuanto a las demandas realizadas por usuarios externos, dentro de ellas se encuentran equiparadas las que hemos denominado institucionales con las procedentes de empresas y profesionales independientes, mientras que el mayor número corresponde a las realizadas por particulares.

Estos datos se invierten en la UI de la DGBC, como se puede observar en el gráfico “Origen de

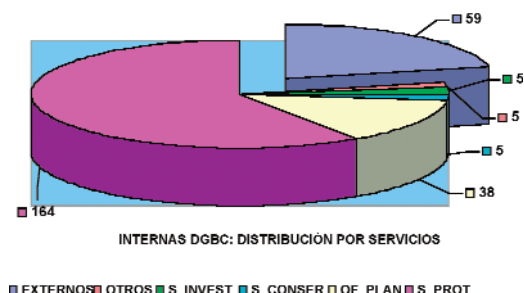


Fig. 5 Origen de las peticiones UI 1997-2000
Total DGBC: 217 Total Externos: 59

las peticiones UI”. Lógicamente, al estar configurada como una unidad para el apoyo a la gestión interna de la institución donde se ubica, el mayor número de peticiones corresponde a usuarios internos, aunque la proporción de demandas externas ha crecido de forma significativa en estos años. (Fig. 5)

4.1. Análisis de las características de los distintos tipos de usuarios.

A continuación se analizan las características más genéricas que identifican a los cuatro grandes grupos que se han establecido ateniéndonos a una tipología de usuarios que se realizó en el Centro de Documentación y que responde a las necesidades de funcionamiento de los servicios de información.

Esta división está relacionada con los gráficos de origen de las peticiones, aunque algunos de los valores han tenido que ser adaptados a nuevos criterios. Esto se debe a que desde la creación del SI la tipología de usuarios ha ido modificándose, fundamentalmente ampliándose, siempre ajustándose a la evolución de las peticiones que se recibían y a los nuevos parámetros que se ha considerado que debían tenerse en cuenta para realizar los estudios de usuarios que mejores resultados pudieran aportar.

A. Usuarios internos. Se trata de todos aquéllos que trabajan en los distintos Centros del IAPH, en la DGBC y en las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Cultura.

El número de las demandas realizadas por este tipo de usuarios en términos absolutos se ha ido incrementando de manera importante. Valga como ejemplo que el número de las solicitudes de información recibidas en el año 2000 son casi tantas como las realizadas en los dos años anteriores juntos.

Por lo general, solicitan información sobre temas muy específicos y bien acotados, como los bienes arqueológicas de zonas claramente delimitadas, datos muy concretos sobre un bien, etc. Requieren la información para el desarrollo de su trabajo, bien la actuación directa sobre los bienes, caso del personal del Centro de Intervención del IAPH, bien para la protección del patrimonio entendida de forma más genérica, respondiendo a las funciones que se desempeñan en estas instituciones (documentación e información del patrimonio histórico, gestión de los bienes culturales, actualización de inventarios, redacción de planes urbanísticos, etc.). No se aprecia apenas ninguna diferencia de número entre las peticiones que se han respondido con los listados que contienen los datos básicos y aquéllas que requerían las fichas completas de sitios arqueológicos.

No obstante, el número de las solicitudes internas de información referidas al Sistema de Información de Patrimonio Arqueológico de Andalucía que se reciben en el SI es reducido. Concretamente en el caso del Centro de Documentación la razón parece obvia, ya que los que podrían estar interesados en dicha información coinciden con los que la producen. En cuanto al Centro de Intervención, este hecho se debe a que la mayoría de las intervenciones se realizan sobre Patrimonio Mueble. El resto de los Departamentos del IAPH, por el trabajo que desempeñan, no suelen necesitar este tipo de información. En el caso de las Delegaciones, estos organismos disponen directamente de las aplicaciones ARQUEOS.

Por otra parte, la tipología de usuarios internos de la DGBC, que se analiza por separado debido a que dispone de una UI autónoma, se corresponde con las demandas derivadas de las necesidades de la gestión administrativa propias de esta institución. En este sentido, se trata de

peticiones muy concretas que proceden de un usuario habitual con unas características específicas: es un gestor especializado en el ámbito del Patrimonio Histórico y conocedor de los productos que ofrece el servicio. La finalidad de las peticiones, como ya hemos apuntado, es el apoyo a la gestión diaria y más concretamente suele utilizarse para actividades como informes de planeamiento urbanístico, paralizaciones de obras, iniciativas parlamentarias, convenios y programación para intervenciones en bienes inmuebles.

Dentro de las peticiones internas, los servicios que más han recurrido a la UI han sido el Servicio de Protección de PH y la Oficina del Plan General.

B. Instituciones: en este grupo se incluyen otros organismos dependientes de la Consejería de Cultura, otros órganos de la administración a nivel autonómico, municipal o nacional -otras consejerías, ayuntamientos, diputaciones, etc.-, museos, bibliotecas, departamentos de universidad, fundaciones y asociaciones culturales o de patrimonio o instituciones de enseñanza, entre otros.

Bajo este epígrafe realmente se han reunido usuarios de muy amplia procedencia, y por tanto, también con necesidades distintas.

En general, puede decirse que se trata de demandas más difusas que las realizadas por los usuarios del grupo anterior, en las que el documentalista juega un importante papel de orientación al usuario y en la decisión final de cuál es la información más adecuada para responder a esa demanda o satisfacer esa necesidad de información. También se trata, en su mayoría, de demandas más amplias, bien por su temática, bien por el ámbito geográfico que abarcan, por lo que dentro de este grupo se entregan con más frecuencia listados que incluyen numerosos bienes que registros completos de un bien en concreto.

Si establecemos diferencias entre los dos grandes grupos que más destacan, por un lado los organismos de la administración pública y por otro las universidades, los centros de investigación y las fundaciones, entre otros, se pueden apreciar más claramente algunas características particulares de cada uno.

Las demandas de los primeros suelen ser sencillas, más específicas y bastante homogéneas entre sí, normalmente sobre el Patrimonio Histórico de una población o sobre la figura de protección de una zona arqueológica determinada (i.e.: Patrimonio Arqueológico de los términos municipales de Casares y Estepona, bienes protegidos de Cuevas de Almanzora). En cuanto a la tipología de la información solicitada por los usuarios procedentes de las universidades, centros de investigación, etc., es con frecuencia más compleja y difícil de tipificar, e incluso a veces requiere consultas que no están previamente configuradas en la base de datos (ej.: castillos de un siglo determinado, representaciones figurativas neolíticas con sus descripciones, excavaciones de construcciones hispano-musulmanas en una población determinada).

La explicación más probable a este hecho se encuentra en la finalidad o uso que se va a dar a la información. Mientras que los usuarios de los ayuntamientos, diputaciones, etc., generalmente la utilizan para realizar inventarios de bienes protegidos o redactar planes de ordenación urbana, los del segundo grupo suelen solicitar la información con objeto de llevar a cabo investigaciones, estudios o publicaciones, es decir, contribuir a la producción científica, que en principio y por su propia naturaleza debe ser novedosa y original.

C. Empresas y profesionales: el perfil de este grupo de usuarios sería el de miembros de empresas públicas o privadas y todos aquellos profesionales libres que para desarrollar su trabajo necesitan información de cualquiera de las disciplinas relacionadas con el Patrimonio Histórico. Este trabajo normalmente o bien se encuentra relacionado con la intervención en elementos que forman parte del Patrimonio, o bien se trata de proyectos que se realizan sobre un territorio determinado y pueden afectar de algún modo a los bienes culturales que se encuentran ocupando ese espacio.

En este caso, al contrario de lo que ocurría en el anterior, las peticiones recibidas de estos tipos de usuarios suelen ser claras, muy concretas y bien definidas. Asimismo, una amplia mayoría se dirige a nosotros porque necesita conocer un

dato muy específico y desean recibir esa información de la forma más acotada y sencilla posible. Concretamente suelen estar interesados en obtener datos relativos a la existencia de zonas arqueológicas en un ámbito bien delimitado y en su localización exacta. En otros casos, requieren toda la información disponible referida a uno o varios bienes concretos, porque van a desarrollar su trabajo sobre éstos específicamente.

Para este grupo de usuarios también la finalidad es muy similar en una abrumadora mayoría de las solicitudes de información. Como se hacía alusión más arriba, la realización de estudios técnicos (estudios de impacto ambiental, planeamiento urbanístico o inventarios de recursos turísticos y culturales, son algunos ejemplos), por lo general encargados por algún organismo de la administración pública, es el objeto más frecuente de las demandas generadas por este grupo de usuarios. En otros casos, bastante inferiores en número, se trata de profesionales que necesitan la información previa para realizar una intervención.

Por otro lado, cabe destacar el hecho, que se repite con frecuencia, de que los usuarios pertenecientes a este grupo, una vez que nos solicitan información por primera vez, vuelven a acudir a nosotros en diversas ocasiones, convirtiéndose de este modo en lo que denominamos usuarios-clientes.

Por último, es importante señalar como característica bastante común en este grupo de usuarios, que realizan demandas especialmente delicadas, tanto por la información específica a la que desean acceder (la localización exacta de los sitios arqueológicos), como por su finalidad, que es la elaboración de estudios técnicos con una importante repercusión directa sobre los bienes culturales que trasciende el ámbito teórico. Por ello, exigen un tratamiento particular y deben realizarse por cauces un tanto extraordinarios en relación al resto de las solicitudes de información que se reciben en estos servicios de información.

D. Particulares: el perfil de estos usuarios resulta un tanto difícil de establecer, ya que se considera que pertenecen a este grupo usuarios muy diversos, como investigadores sin vinculación con ningún organismo, estudiantes de facultades o máster o cualquier individuo que acuda

a solicitar información simplemente por interés personal o que no especifique su pertenencia a ninguno de los grupos anteriormente descritos.

En un porcentaje elevado se trata de alumnos universitarios, bien de primer y segundo ciclos de estudios de Historia del Arte, de Arquitectura, e incluso de Turismo, bien de doctorado o de diversos máster –de patrimonio, de museología, de documentación, de gestión cultural–.

La finalidad o uso que habitualmente dan los usuarios de este grupo a la información que se les entrega es la realización de trabajos académicos para diversas asignaturas relacionadas con el Patrimonio Histórico, algunas tesis doctorales o investigaciones que se realizan por interés personal.

Suelen solicitar una información exhaustiva sobre el tema que les interesa, que en general no es muy concreto o aún no está bien definido, con lo cual requieren que se utilice la mayor cantidad de recursos de información en la búsqueda. En este sentido, el documentalista es el responsable de decidir, en función del volumen de la información solicitada, la posibilidad de entregar listados con una información básica de los distintos bienes o los registros completos, que por lo general contienen una amplia información de cada bien.

5. OTROS SERVICIOS DE ACCESO Y PROYECTOS DE FUTURO

El Centro de Documentación pretende seguir avanzando en la creación de nuevos servicios que respondan a la demanda existente y que faciliten el acceso a la información del SIPHA, diversificando las fórmulas de obtención de la misma. Hasta el momento se ha comenzado a trabajar en el desarrollo de los siguientes servicios:

A. Servicio de Acceso Directo de los usuarios a información del SIPHA, mediante la creación de puestos de libre consulta en la Sala de Información del Centro de Documentación del IAPH. Este servicio pretende facilitar la búsqueda directa por los usuarios, la visualización y la impresión y/o archivo de los resultados obtenidos.

Entre los recursos informativos del SIPHA se cuenta como parte fundamental con las bases de datos de Patrimonio Arqueológico.

Por el momento este servicio está disponible para usuarios internos con un puesto de libre consulta, contando con la orientación y apoyo de los documentalistas del Centro. Se prevé su paulatina expansión e implantación para los usuarios externos, para lo cual hay que desarrollar y normalizar algunos aspectos del servicio, como las aplicaciones de consulta de las diversas bases de datos, las instrucciones para dicha consulta y para la impresión y/o archivo de la información resultante. En este sentido está previsto iniciar una línea de trabajo encaminada a la formación de usuarios. También se cree necesario contar con el continuo apoyo en el servicio de personal especializado para resolver las posibles dudas y problemas de los usuarios. Por otro lado, se cree indispensable la elaboración y difusión de una Normativa Básica de Funcionamiento.

B. Servicio electrónico de acceso a las bases de datos a través de Internet. Por el momento, únicamente se encuentra disponible en el Servidor Web del IAPH la información de la base de datos de Patrimonio Arqueológico, aunque se prevé que en un breve plazo estén todos los inmuebles legalmente protegidos.

Mediante este servicio, el usuario puede consultar directamente la base de datos DATARQUEOS en Internet, utilizando un formulario que cuenta con una selección de los campos fundamentales para la búsqueda. Como resultado de ésta se obtiene la información básica de cada registro de la base de datos.

La salida de datos ofrece dos opciones: la ficha completa, en la que aparecen todos los datos disponibles en la Web de los bienes arqueológicos, y la ficha, más breve, con información parcial⁶.

Para tener conocimiento de la repercusión de este servicio, podemos hacer referencia a los datos concretos de consultas a esta página. En este sentido, el número total de accesos a esta base de datos en el año 2000 fue de 10.557. (Fig. 6)

C. Acceso a información temática especializa-

da. El Servidor Web del IAPH contiene más información sobre arqueología y materias afines, en concreto existe una selección de enlaces a Webs de interés de instituciones y organismos nacionales e internacionales que desarrollan su trabajo en este ámbito. Este tipo de información se encuentra en constante actualización y desarrollo.

Figura 6

Consultas a DatARQUEOS en Internet. Año 2000			
Enero:	746	Febrero:	1196
Marzo:	813	Abril:	1022
Mayo:	1403	Junio:	760
Julio:	1500	Agosto:	51
Septiembre:	475	Octubre:	1002
Noviembre:	1589	Diciembre:	*
Total:	10557		

* No podemos suministrar los datos relativos a este mes

6. CONCLUSIONES

A raíz de lo anteriormente expuesto se pueden extraer una serie de conclusiones relativas al acceso por parte de los usuarios a la información desarrollada en el Centro de Documentación, concretamente a la información sobre Patrimonio Arqueológico, a través de los servicios de información.

– Se ha consolidado un alto nivel de demanda especializada, que mantiene un crecimiento sostenido y que cuenta con un número elevado de usuarios-clientes.

– Se constata una aceptable adecuación de las fuentes de información disponibles a dicha demanda. En concreto, los recursos desarrollados por el Centro de Documentación y los de Patrimonio Arqueológico en particular atienden un

importante volumen de peticiones de información con un alto nivel de respuestas satisfactorias.

– Asimismo, se ha logrado facilitar y extender el acceso a la información sobre el Patrimonio Histórico a un amplio grupo de usuarios con unas necesidades de información especializadas, a través del desarrollo de unos servicios de información ágiles y eficaces.

– En este sentido, se ofrecen una diversidad de servicios y formas de acceso a la información en consonancia con las tendencias actuales del sector, aplicando siempre en la medida de lo posible las Nuevas Tecnologías de la Información. Hay que recalcar que estos servicios tienen un carácter abierto y que la continua retroalimentación del sistema es una de sus principales características

– Con todo ello, el Centro de Documentación, a través de sus servicios de información, sirve a unos fines relacionados con la investigación, la divulgación y la prevención en materia de Patrimonio Histórico, y contribuye al acercamiento y valoración por parte de la sociedad de su herencia cultural.

En definitiva, se puede afirmar que los servicios de información del IAPH realizan una labor fundamental de intermediación entre la información sobre el Patrimonio Arqueológico y todas aquellas personas que trabajan en el ámbito del Patrimonio Histórico. En este sentido, el objetivo principal que se plantea es continuar en la línea de mejora y expansión de estos servicios, siempre a través de la utilización y aplicación de las últimas tecnologías en información y documentación y con el fin último de adecuarse a las necesidades de información de los usuarios reales y potenciales.

BIBLIOGRAFÍA

- BLANCO MURIEL, Angela
(1996): "Los Servicios de Información del Centro de Documentación del IAPH: las Peticiones Puntuales de Información". Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, 15. Junta de Andalucía. Sevilla. Pgs: 174-178.
- BLANCO MURIEL, Angela; MADRID DÍAZ, María Victoria; ORTEGA VAQUERO, Isabel
(1998): "El Servicio de Información del patrimonio histórico de Andalucía: implantación y desarrollo". En VI Jornadas Españolas de Documentación. Valencia. Pgs.: 157-166.
- FERNÁNDEZ CACHO, Silvia; MONDÉJAR FERNÁNDEZ DE QUINCOCES, Pilar; DÍAZ IGLESIAS, Jose Manuel
(1998): "Evaluación del proyecto de sistematización e informatización del Inventario de Yacimientos Arqueológicos de Andalucía". Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, 23. Junta de Andalucía. Sevilla. Pgs.: 108-116
- MUÑOZ CRUZ, Valle; ENRÍQUEZ ARCAS, Rosario
(1998): "La Unidad de Información de la Dirección General de Bienes Culturales: Balance del primer año de funcionamiento". Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, 24. Junta de Andalucía. Sevilla. Pgs.: 142-143.
- LADRÓN DE GUEVARA SÁNCHEZ, María del Carmen
(1996): "Experiencias del Centro de Documentación: El Sistema de Información del Patrimonio Histórico (SIPHA)". Catalogación del Patrimonio Histórico. Cuadernos del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico VI. Sevilla. Pgs.: 58-71
- MARTÍN GUGLIELMINO, Marcelo
(1993): "Difusión del Patrimonio I", Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, 5. Junta de Andalucía. Sevilla. Pgs.: 6-7
- MUÑOZ CRUZ, Valle
(1998): "La Red de Información del Patrimonio Histórico Andaluz: un instrumento para la gestión eficaz en Bienes Culturales". Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, 25. Junta de Andalucía. Sevilla. Pgs.: 175-179.
- SÁNCHEZ BENAVIDES, Francisco; ORTEGA VAQUERO, Isabel; DÍAZ IGLESIAS, Jose Manuel
(1999): "La Base de Datos del Patrimonio Histórico Andaluz en el servidor Web del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico. 1ª Fase: ARQUEOS". Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, 29. Junta de Andalucía. Sevilla. Pgs.: 216-220

Notas:

1. Sobre el SIPHA y la RIPHA (Ladrón de Guevara, 1996; Muñoz, 1998)
2. Véanse capítulos 3 y 4 del presente Cuaderno
3. Véase capítulo 7 del presente Cuaderno
4. Las fórmulas de acceso son las siguientes: teléfono, visita, fax y correo electrónico. Los formularios del servicio están disponibles en papel y en formato electrónico en las páginas Web del IAPH.
5. La Unidad de la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Sevilla fue un proyecto piloto que se desarrolló desde septiembre de 1998 a diciembre de 1999.
6. Véase capítulo 11 del presente Cuaderno y (Sánchez-Ortega-Díaz, 1999)