

La Biblioteca General del Ajuntament de Barcelona

Servicios de información electrónicos para el gobierno de la ciudad

La Biblioteca General del Ajuntament de Barcelona es un servicio de información y documentación interno del, y para, el Ajuntament de Barcelona, formado por un equipo de nueve técnicos y dos administrativos dedicados a satisfacer las necesidades de información y de organización documental que, diariamente, tienen los diferentes departamentos de la Corporación municipal. También proporciona un servicio de información y consulta de la documentación municipal a particulares, empresas, o instituciones que así lo requieran.

La unidad se integra, dentro de la estructura orgánica municipal, como un servicio administrativo central, totalmente comprometido con la gestión y las líneas de trabajo del Gobierno de la ciudad. Por ello, desde su creación, siempre ha procurado facilitar los recursos de información necesarios desde la perspectiva de la calidad, la rapidez y la fiabilidad de la información proporcionada, teniendo presente que es un eslabón más de la cadena administrativa, y que servirá para ayudar a mejorar la calidad en la prestación del servicio al público.

Las formas de ofrecer apoyo a los sectores y distritos municipales, se rigen, también, por las líneas estratégicas que la Corporación plantea en sus programas de actuación periódicos y en las normativas básicas que amparan la acción municipal, como es en este caso, la *Carta Municipal* y la *Ley de Bases de Régimen Local*.

Es en este sentido que la biblioteca se concibió, en la década de los ochenta, como un departamento central que debía abastecer al resto de dependencias administrativas que estaban, o estarían, por decisión municipal, totalmente descentralizadas, es decir, repartidas físicamente por los diferentes barrios de la ciudad de Barcelona con el fin de acercar la administración local al ciudadano.

Por ello la mayoría de servicios se diseñan, desde el principio, pensando en la posible distribución electrónica, y explotando las herramientas que nos facilitan las tecnologías de la información y de la comunicación para llegar a los clientes remotos.

La biblioteca ofrece, lógicamente, además de servicios electrónicos, ayuda y soporte presencial para tareas que así lo requieren, como la organización documental o la formación de usuarios. La formación es un factor clave para potenciar el uso de nuestros servicios, sobre todo los electrónicos, y para aumentar las habilidades de nuestros usuarios, por ello es una de las áreas de trabajo que más importancia está teniendo dentro del funcionamiento de la biblioteca.

Los servicios electrónicos

Los recursos digitales, internos y externos, se ofrecen mediante los diferentes canales de comunicación que nos permite la tecnología municipal: el correo electrónico, la red ofimática interna, la Intranet corporativa y la página Web externa en Internet. Cabe destacar, sin embargo, que la mayoría de servicios electrónicos se ofrecen mediante la intranet, cuyas funcionalidades nos han facilitado el contacto, casi inmediato, con el usuario, a pesar de la distancia, y nos han cambiado nuestros hábitos de trabajo cotidianos.

La biblioteca es administradora de algunas secciones de la intranet municipal, y gracias a este canal nos es fácil y rápido, mantener informados a los usuarios sobre los diferentes temas de interés corporativo.

Los recursos electrónicos que se facilitan, hasta el momento presente, son:

Servicio de alerta legislativa

La biblioteca hace el seguimiento diario de la normativa local, estatal y europea que afecta a la administración municipal, y cada vez que aparece una nueva disposición oficial, o modificación de una existente, ésta se comunica desde la página principal de la Intranet. El objetivo del servicio es garantizar que los trabajadores municipales estén totalmente informados, en el momento de realizar los actos asociados a su labor diaria, y además aumenten sus conocimientos de forma continuada.

Legislación al día

Ordenanzas municipales: se facilitan, a texto completo, las ordenanzas vigentes, generadas por el propio Ayuntamiento. Se organizan en grandes temas y el texto se puede visualizar, grabar e imprimir en formato Word, o en su formato oficial según los distintos usos que se le vayan a dar. Además, de cada ordenanza se especifican los datos de publicación oficial y de vigencia.

Legislación refundida vigente: un proveedor externo nos ayuda a servir la legislación básica autonómica, estatal, europea e internacional de forma refundida, de tal forma que cuando una disposición legal queda derogada, en parte, o modificada por otra, a través de este recurso, el usuario podrá recuperar una única norma completa vigente.

Colección legislativa en soporte digital: se facilita la consulta de bases de datos legislativas y jurisprudenciales en CD-ROM o DVD. De cada base de datos se hacen unas pequeñas guías de búsqueda que se pueden descargar desde el mismo apartado. Se intenta agrupar la información de la forma más homogénea posible y por ello desde esta página, el usuario puede acceder al formulario que le permite darse de alta en el sistema de CD-ROM.

Publicaciones oficiales: mediante la interfaz de un calendario se proporcionan los sumarios del BOE, BOP, DOG y DOCE (series de Legislación, Comunicaciones, y Licitaciones públicas). Desde esta sección, y para complementarla, también se da acceso a:

- Anuncios del Ajuntament de Barcelona publicados en las anteriores publicaciones oficiales.
- Bases de datos del BOE, DOG, BOP y DOCE, con acceso público y restringido mediante palabra clave de paso a través de Internet.
- Formulario electrónico para poder solicitar a la biblioteca, de forma ágil y rápida, el texto íntegro de las disposiciones oficiales que no se pueden localizar mediante alguna de las opciones anteriores.

Biblioteca electrónica

Esta sección facilita al personal municipal la búsqueda de recursos electrónicos a través de Internet. Los bibliotecarios hacen una selección de los sitios Web más idóneos para el día a día de un usuario municipal. Los recursos seleccionados pertenecen a las diferentes disciplinas relacionadas con los servicios de actuación municipal.

La información se organiza, dentro de cada tema, por proximidad geográfica, así situamos primero los recursos locales, seguidos de los nacionales e internacionales. Cada una de las direcciones recogidas, se analiza bajo unos criterios establecidos en un formu-

lario que se ha confeccionado específicamente para este trabajo. Una vez decidida la inclusión de una Web, ésta se adjunta con la descripción de los contenidos más relevantes, directamente accesibles.

La mayoría de recursos son de acceso público, aunque el usuario también puede encontrar algunos de acceso restringido previa clave de autorización que oportunamente, se le ha facilitado con anterioridad.

Catálogo de la Biblioteca

Cualquier trabajador del Ajuntament puede tener acceso al catálogo corporativo. El catálogo, recoge y localiza, los fondos bibliográficos y documentales que se encuentran en la Biblioteca General y en el resto de departamentos administrativos. Es el resultado de un proceso centralizado, de catalogación e indización de los recursos de información internos, que están físicamente descentralizados por razones obvias de eficiencia administrativa.

Este servicio electrónico nos permite racionalizar y rentabilizar la colección documental en el sentido que ayuda a conocer los recursos internos que antes eran desconocidos e infrautilizados, aumentando su uso y evitando las compras y las suscripciones duplicadas dentro de la Corporación.

La consulta del catálogo se puede realizar por dos vías: mediante el módulo de búsqueda documental que ofrece el propio programa de gestión GLAS, o a través de navegador en la versión en HTML. Para acceder a la consulta vía GLAS es necesario darse de alta como usuario del sistema.

La otra opción está disponible a través de la Intranet corporativa.

CD-ROMs corporativos

Los usuarios autorizados pueden utilizar las diferentes bases de datos en soporte óptico, que se adquieren con licencias multiusuario, para permitir diferentes accesos concurrentes.

En este servicio, es especialmente necesaria la formación específica, que se hace a medida según las necesidades documentales de cada uno de los departamentos, y cuando un trabajador pide el alta en el sistema de CD-ROM, la biblioteca inicia su proceso de puesta al día y formación.

El ofrecimiento de este servicio electrónico, también ha cambiado las tareas tradicionales de selección de nuevas fuentes de información, ya que ahora el bibliotecario, además de analizar los diferentes recursos existentes en el mercado, tiene que probarlos para comprobar si sus requisitos tecnológicos de instalación encajan con los de la red municipal.

Este servicio electrónico ha servido para introducir, por primera vez, a muchos de nuestros usua-

rios, en el mundo de las tecnologías de la información.

Revistas electrónicas

Los usuarios municipales pueden consultar las versiones electrónicas y los sumarios de las publicaciones periódicas suscritas por el Ajuntament. Gracias a la tecnología, han podido ver cómo en poco tiempo hemos podido aumentar estas fuentes de información gracias a que muchas de ellas están disponibles de forma gratuita en la red Internet.

Tienen acceso a diversos formularios desde la sección de revistas, para apuntarse al servicio de circulación, para comunicarse directamente con la biblioteca y hacer peticiones específicas relativas a las publicaciones periódicas, etcétera.

Unión Europea

Con el objetivo de potenciar la participación de los departamentos municipales en programas y proyectos de la Unión Europea, se ofrecen los mejores boletines de noticias europeos para que puedan permanecer alertas a las diferentes convocatorias y trabajos de las instituciones europeas.

Servicio de alerta de formación externa

Con este recurso, el personal municipal conoce los futuros eventos externos (seminarios, cursos, conferencias, etcétera) que se han considerado relevantes para los servicios de actuación municipal. El servicio se complementa con el acceso a las Webs institucionales de organismos que se dedican a la formación continuada en temas de administración y gestión pública.

Nuevas fuentes de información

Con el objetivo de dar a conocer, de forma rápida, los últimos recursos de información adquiridos por la biblioteca, y por el resto de departamentos municipales que tienen sus fondos integrados en el catálogo corporativo, se puso en marcha este servicio electrónico a través de la Intranet municipal, como complemento al catálogo en línea.

Formularios electrónicos

Para agilizar la comunicación entre los usuarios y la biblioteca se han creado diferentes formularios que permiten solicitar algunos de los servicios que se ofrecen: préstamo de documentación, fotocopias de artículos de revista, circulación de publicaciones periódicas, peticiones de compra o suscripción de documentación, etcétera.

En estos momentos estamos trabajando en un nuevo proyecto que nos permitirá comunicar, por correo electrónico, las últimas informaciones filtradas por la biblioteca que se consideran destacables.

Conclusiones


La tecnología electrónica nos ha facilitado, no solo llegar a la mesa del despacho del trabajador municipal de forma casi automática, sino que nos ha permitido darle, diariamente, más valor añadido a la información que se le proporciona, y como consecuencia, ahorrarle tiempo en la búsqueda de información y documentación.

Ahora somos más visibles y presentes en la administración municipal. Podemos prestar los servicios de forma más transparente y homogénea, es decir, gracias a la tecnología podemos organizar la información desde diferentes puntos de vista y ello nos permite estructurarla de acuerdo a como la buscará el usuario final.

El uso de servicios electrónicos ha llevado a nuestros usuarios a mejorar sus capacidades y habilidades, informacionales y tecnológicas, y a sentirse más satisfechos con los servicios recibidos. En este sentido hemos constatado que un usuario satisfecho, es un usuario fiel que acaba atrayendo a otros; no en vano nuestros recursos electrónicos han tenido durante el año 2000 una media de 400 consultas diarias a través de la Intranet y unas 7.000 consultas/día mediante la Web externa (www.bcn.es/bibliotecageneral).

Los recursos en línea también han posibilitado la disminución de las consultas sencillas, que ahora puede realizar directamente el usuario final, y como consecuencia, los técnicos de la biblioteca tienen ahora más tiempo para dedicarlo a peticiones de información más complejas, a analizar más fuentes de información y, en definitiva, a dar más valor a los otros trabajos que se realizan.

Las ventajas han sido, y serán, muchas, pero también hay que reconocer que requieren más capacidad de análisis y de conocimientos tecnológicos de los técnicos de la biblioteca y exigen a los usuarios más dedicación inicial.

Aunque, hasta ahora, estamos contentos de los logros adquiridos, tenemos presente que los servicios ofrecidos no son suficientes, son todavía demasiado estáticos y debemos trabajar en la línea de hacerlos más adaptados a las necesidades individuales. En este sentido, empezaremos este año la aplicación de la tecnología *push* que nos permitirá alimentar a medida, de forma sistemática y continuada, los diferentes perfiles de información municipal. 

Marta Ráfales Caelles
Biblioteca General de l'Ajuntament de Barcelona
mrfales@mail.bcn.es
