

LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACION

Los estudios de calidad en los servicios de información vienen desarrollándose desde hace algunos años, y, en especial, desde la publicación de la Norma ISO 9000 sobre gestión y aseguramiento de la calidad. El aumento del interés por este tema ha conducido a la creación de un Grupo de Trabajo sobre los problemas de calidad, por parte de la Federación Internacional de Información y Documentación (FID/SIG/QI). La reunión inaugural del Grupo tuvo lugar en Londres, los días 1 y 2 de marzo de 1993.

La reunión constó básicamente de dos presentaciones: la primera, a cargo de Mr. Ian Griffith, sobre «Satisfacción de las necesidades de los usuarios mediante la calidad», y la segunda, de Mr. John Brockman, sobre «Gestión de la Información y calidad total en una Organización». A continuación se presentaron informes nacionales por delegados del Reino Unido, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Noruega y los Países Bajos. Estos informes pusieron de manifiesto que los estudios sobre calidad en los servicios de información, aunque actualmente en pleno desarrollo, tienen todavía un carácter incipiente en la mayoría de los países, quizás con la excepción de Francia, donde la Asociación Francesa de Documentalistas y Bibliotecarios Especializados (ADBS) viene preocupándose de estos problemas desde 1987.

Desde luego, los temas de calidad no son nuevos en el campo de la Información, y la bibliografía abunda en datos sobre evaluación de los servicios de Información. Lo que sí es probablemente nuevo es el enfoque «gerencial» de este problema, que debe abordarse de modo global y exhaustivo, contemplando no sólo la calidad de los contenidos (adecuación de la Información a las necesidades del usuario), sino también de la forma, de los servicios complementarios y de los modos de comercialización del producto.

En definitiva, los profesionales de la Información se enfrentan a un mundo competitivo, en el que se ofrecen a los usuarios diversas vías de acceso a la Información: acceso directo a las bases de datos, redes informales entre colegas, etcétera. Por tanto, los servicios de Información sólo podrán subsistir si pueden competir en calidad y precio con esos competidores. Ello exige la aplicación estricta de controles de calidad en dichos servicios.

La calidad de un servicio de Información se mide, evidentemente, por el grado de satisfacción de sus usuarios y su implantación exige el conocimiento de las necesidades de los usuarios y la adecuación de los servicios a esas necesidades. Ello exigirá una definición de objetivos que tenga en cuenta la calidad del producto y del servicio ofrecidos; la formulación de un plan de acción en el que se impliquen todos los componentes del servicio; y la evaluación y seguimiento del mismo.

La mejora de la calidad en un servicio de Información de carácter comercial se ha de traducir en un aumento de los servicios prestados o de los ingresos producidos, o bien en una disminución de los costes. En el interior de una empresa, debe conducir al aumento de los beneficios globales de la misma, y puede ser más difícil de medir; podría hacerse en función de los tiempos de obtención de la información o de los costes de la misma, con o sin la existencia de un servicio de

Información interno. Por fin, en el caso de un servicio público, habría que medir sobre todo el beneficio social, en función del aumento del número de usuarios y de la satisfacción de los mismos.

Como consecuencia de la reunión de Londres, se tratará de identificar centros nacionales que puedan actuar como focos de interés en cada país, y que pueden participar después en futuras actividades cooperativas.

J. R. P. Alvarez Ossorio
CINDOC. Madrid.

EL UKSG: SIGNIFICADO Y OBJETIVOS

El grupo de publicaciones periódicas del Reino Unido tiene como objetivo poner en contacto a los bibliotecarios encargados de este material en las distintas Instituciones, para, de una manera coordinada, aunar esfuerzos en un intento de mejorar los servicios partiendo de las realidades actuales:

- incremento incontrolado de las publicaciones periódicas;
- recortes presupuestarios;
- aparición de nuevas tecnologías, etc.

Una característica muy especial de estas reuniones es el hecho de que son conjuntas con los editores de estas publicaciones (o al menos con algunos de ellos). El UKSG comenzó a funcionar hace unos 17 años con un propósito principal: el compartir recursos. Hoy día es un grupo muy numeroso, y los objetivos se han complicado considerablemente, aunque, por supuesto, el objetivo final sea el de todos nosotros: una mejor y más rápida atención al usuario, a la par de una mayor rentabilización de los presupuestos.

El UKSG tiene también planteamientos de tipo educativo:

- bibliotecarios en período de formación;
- seminarios y conferencias de actualización;
- proyectos de investigación.

Contenido de la reunión

La última reunión del UKSG se ha celebrado en Southampton. El número de asistentes excedía los 400 (la mayoría británicos, bastantes holandeses, y algún nórdico; éramos sólo 4 españoles).

El número de expositores superaba la veintena (editores, encuadernadores, productores de bases de datos, etc.).

1. *Las charlas y talleres*

Las charlas se entremezclaban con talleres. Asistí a dos de ellos: «User Surveys» y «Network Access to Serials Information».

«User Surveys» fue dirigido por Margaret Graham, una «histórica» del trata-

miento de las publicaciones periódicas. Sus experiencias en cuanto al uso de las estadísticas para determinar el núcleo de la colección de una Hemeroteca, o los títulos que nunca son utilizados, para fines tales como:

- redistribución del presupuesto;
- almacenamiento o colocación de los fondos;
- anulación de títulos, etc.

son extremadamente útiles, ingeniosas y refrescantes.

No puedo dejar de recomendar a todos aquellos colegas que vayan a comenzar una valoración estadística de sus colecciones —por sencilla que sea— que acudan a esta autora en busca de ideas baratas (en cuanto a tiempo, personal y metodología) y originales.

«Network Access to Serials Information» me resultó menos interesante debido a que en mi Institución la solución del acceso a bases de datos externas vía Internet y la gestión de la RAL —por poner algún ejemplo— son misión del Centro de Cálculo.

El taller, que se convirtió en una charla por la escasa participación del «público», pretendía indicar las vías de acceso más fáciles a Internet según los medios informáticos de que se disponga.

Para resumir el contenido de las distintas charlas creo que se podría decir que vamos hacia la «*hemeroteca virtual*». Para conseguirlo debemos mejorar nuestras telecomunicaciones; y en el caso de nuestro país es indispensable que tengamos nuestros catálogos automatizados de modo que sea posible el integrarnos en las redes bibliográficas.

También se trató con cierta intensidad de la aparición de la «revista electrónica» (tema que enfrenta a los bibliotecarios —sobre todo a aquéllos más propicios a las innovaciones— con los editores por motivos de copyright, etc.). Pienso que, aunque «en marcha», el tema no está suficientemente maduro y pasarán algunos años antes de que sea de interés general.

Una vez más pienso que en nuestro país deberíamos dar prioridad a la confección de catálogos automatizados en línea, y a la implantación de redes que cumplan las Normas pertinentes. De este modo no nos quedaríamos en meros «espectadores» y usuarios de las redes internacionales.

2. Presentaciones o revisiones de productos

De entre los expositores, siete de ellos hicieron demostraciones de sus productos, por ejemplo:

- La British Library con su «Inside Information», una herramienta de trabajo en CD-ROM, que nos permite conocer la tabla de contenidos de más de 10.000 títulos de entre los más solicitados al BLDSC.
- El ISI con sus programas Pro-Cite, Pro-Link, etc., facilita al usuario de información un software que le posibilita la creación de su propia base de datos captando registros de distintas fuentes: CD-ROM, red de área local, bases de datos en línea...

- UMI presentaba la totalidad del contenido de las revistas del IEE y del IEEE en CD-ROM.

Tómense los anteriores como meros ejemplos de productos que, en mi caso, serían de gran interés para nuestros usuarios. Otra cuestión sería hablar de su coste.

El UKSG y Europa

El UKSG ha promovido la organización de dos «Conferencias Europeas de Publicaciones Periódicas». Como resultado de la primera de ellas se creó en 1990 el Grupo de Publicaciones Periódicas del NVB en Holanda; y esa Institución fue la coorganizadora junto con el UKSG de la segunda Conferencia en 1992.

Dentro del UKSG, alrededor de 100 de sus miembros son europeos no británicos. Se formó un grupo de trabajo que estableciera un perfil de las actividades y desarrollos de las publicaciones periódicas en el contexto europeo, y al mismo tiempo estudiara cómo prestar ayuda a aquellos países que quisieran formar su propio «Grupo de Publicaciones Periódicas», o solamente quisieran ayuda en cuanto al planteamiento de sus necesidades locales. Este grupo de trabajo también debía considerar la política a desarrollar para llegar a formar una Conferencia Europea de Publicaciones.

Las recomendaciones del grupo fueron:

1. Se debía establecer una federación europea de publicaciones periódicas. Esta federación debería:
 - ser independiente del UKSG, con constitución propia;
 - tener como miembros iniciales al UKSG y al NVB Serials Group y subsecuentemente a cualquier otro grupo establecido;
 - actuar como un cuerpo que represente los intereses de las publicaciones periódicas en un contexto más amplio;
 - ser la Institución «paraguas» que organice a través de sus miembros cualquier futura reunión europea de publicaciones periódicas.
2. Allá donde sea requerido se montarán secciones «regionales» o «geográficas» entre los miembros del UKSG para proporcionar cohesión entre los miembros y permitir que se realicen actividades de tipo educativo y de formación localmente.

Asunción Trénor

Biblioteca Universidad Politécnica de Valencia. Hemeroteca.

46071 Valencia.

CONGRESOS FUTUROS

Nouvelles technologies de l'Information: Les défis pour la recherche en Economie de l'Information.

Changing Information Technologies: Research Challenges in The Economics of Information.

Esta tercera conferencia internacional sobre investigación en la información

tendrá lugar del 11 al 13 de julio de 1993 en el Centre des Télécommunications de Poigny la Forêt, Rambouillet, Francia. En ella se debatirán los principales temas que giran alrededor de las tecnologías de la información, aspectos económicos, políticos y legales. Está orientada hacia profesionales de la información, economistas, investigadores, bibliotecarios, gestores e informáticos. Habrá traducción simultánea inglés-francés.

Para más información:

CNRS-CERESI

1, place Aristide Briand

92195 Meudon Cedex-Francia

Fax: 33-1-45 07 59 00

CONGRESO IFLA '93

Del 22 al 28 de agosto va a tener lugar en el Palacio de Congresos de Barcelona la 59 edición del Congreso IFLA, con el tema genérico: La biblioteca universal: las bibliotecas como centros para el acceso global a la información.

Además de las tradicionales secciones de IFLA (adquisiciones e intercambio, bibliografía, actividades para América Latina, bibliotecas parlamentarias, tecnologías de la información, etc.), las mesas redondas y los seminarios, están previstas una serie de reuniones satélite, que se celebrarán unos días antes del propio Congreso en diferentes lugares de España y otros países. Para algunas de estas reuniones es necesaria una inscripción previa.

Aparte del programa estrictamente profesional, la organización del Congreso tiene previstas otra serie de actividades (excursiones, visitas y recepciones en bibliotecas), tanto para los congresistas como para sus acompañantes. Además, Viajes Iberia Congresos ha organizado una serie de excursiones después del Congreso a varios lugares de España (Palma de Mallorca, Madrid y sus alrededores, Galicia, Andalucía y Picos de Europa).

La fecha límite de inscripción es el 30 de julio. También pueden realizarse las inscripciones durante el propio congreso. El precio es de 40.000 pts. para los congresistas y 25.000 para los acompañantes. Viajes Iberia también ofrece el alojamiento en hoteles de diversas categorías.

Más información (excepto excursiones post-congreso) en la Secretaría de IFLA'93: (93) 443 22 86.

Más información sobre excursiones: Viajes Iberia Congresos (93) 419 51 51.

II REUNION SATELITE IFLA SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE ACCESO A FONDOS DOCUMENTALES EN MULTIPLES LENGUAS Y ALFABETOS (Madrid, 18 y 19 de agosto de 1993)

Organizado conjuntamente por la Sección de Servicios Bibliotecarios a Poblaciones Multilingües y la Sección de Tecnología de la Información de la IFLA en cooperación con la Sección de Catalogación y Biblioteca Nacional, Madrid.

La Conferencia se celebrará en la Biblioteca Nacional, Madrid, con anterioridad a la 59 Conferencia General de la IFLA que tendrá lugar en Barcelona del 23 al 27 de agosto de 1993.

El programa incluye temas y desarrollos que se han producido desde la primera reunión satélite celebrada en Tokio en 1986.

Los ponentes son especialistas de países como España, Estados Unidos, Reino Unido, Japón y Corea.

Los temas recogen, entre otros:

- Diseño de catálogos multilingües y multialfabéticos.
- Cuestiones sobre multialfabetos y diseño gráfico para OPACs.
- Estándares ISO.
- Cuestiones sobre formatos para alfabetos CJK.
- Reglas de catalogación y ordenación para juegos de caracteres universales.
- Automatización de alfabetos diversos.
- Traducción automática de encabezamientos de materia.
- Cuestiones sobre telecomunicaciones.

La cuota de inscripción es de 100 dólares USA (13.000 ptas.) y el alojamiento se ha reservado en el Hotel Pintor, próximo a la Biblioteca Nacional. Los participantes que vayan a desplazarse a la Conferencia de la IFLA en Barcelona dispondrán de un autobús el viernes 20 de agosto (cortesía de la Biblioteca Nacional).

Límite de inscripción: 15 de julio de 1993.

Para más información contactar con:

Belén Altuna
Unidad de Coordinación Informática
Biblioteca Nacional
Paseo de Recoletos, 20
28071 Madrid, Spain
Fax: 580 78 73

o con: Marie Zielinska
Multilingual Biblioservice
National Library of Canada
395 Wellington Street
Ottawa, Ontario K14 0N4
Canadá
Fax: 819-953-6984

Third International Congress Terminology and Knowledge Engineering TKE'93 tendrá lugar del 25 al 27 de agosto en Colonia (Alemania) organizado por la Asociación de Terminología y Transferencia del Conocimiento y por el Centro de Información Internacional de Terminología (INFOTERM).

Para más información:

TKE '93
Prof. Dr. Klaus-Dirk Schmitz
Fachhochschule Köln
Fachbereich Sprachen
Mainzer Strasse 5
D-5000 Köln 1 (FRG)

II Jornadas de Investigación sobre las relaciones entre Ciencia, Tecnología, Economía y Sociedad (RICTES) tendrán lugar en Salamanca los días 13 y 14 de octubre de 1993.

La primera edición de estas jornadas tuvo lugar en octubre de 1992 en San Lorenzo de El Escorial, y con esta segunda edición se pretende institucionalizar la investigación de carácter horizontal e interdisciplinar sobre políticas científicas y tecnológicas y su impacto en las condiciones de vida y de trabajo.

Para más información:

Grupo EPOC (Evaluación de Políticas Científicas)

Universidad de Salamanca

Paseo Canalejas, 169

37008 Salamanca

Tel.: (923) 29 46 38 (José Antonio Martínez)

(923) 29 44 00 (ext. 3423) (Modesto Vega)

Fax: (923) 21 09 03