

DEMANDA DE INFORMACIÓN DE ACTUALIDAD EN UN SERVICIO DE REFERENCIA PERIODÍSTICA. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE 4.160 SOLICITUDES

Lourdes Castillo Blasco*, Soledad Doménech Vidal*, Concha Soler Monreal*, Carlos Benito Amat*

Resumen: El servicio de documentación escrita de Radiotelevisión Valenciana recibió 4.160 solicitudes de información planteadas por 562 usuarios en 1999. El promedio de peticiones por día (16,7) resultó muy variable a lo largo de los diversos periodos de producción del año (máximo de 33,7 en febrero y mínimo de 10 en agosto). Aunque el tema que más peticiones suscitó sólo acumulaba el 14,2% de las peticiones, 8 de los 42 grupos temáticos centran el 53,75% de las peticiones. Más de la mitad de las peticiones (52,54%) se referían a información genérica, pero en una proporción considerable (26,32%) se recaban datos fácticos sobre diversos asuntos y en casi el 10% de las peticiones se solicitan imágenes, usualmente fotografías. La información centrada en personajes casi acaparaba la tercera parte de las peticiones (30,66). Sobre acontecimientos concretos se han formulado el 11,25% de las peticiones, aunque más de la mitad del total se han centrado en asuntos genéricos. Los servicios informativos fueron los grandes peticionarios de información: han formulado más del 63% de las consultas, mientras no llega al 20% el número de solicitudes de los programas. Una proporción aún menor representan las formuladas por departamentos técnicos, administrativos o de servicio. La distribución temática de las solicitudes confirma el carácter universal de las informaciones tratadas. No se ha observado relación entre la orientación de la producción y los temas solicitados al servicio. Tampoco entre el volumen de producción y el de demandas. En relación con los usuarios, se observa una típica curva de concentración dispersión.

Palabras clave: análisis de peticiones; servicio de documentación periodístico; peticiones de información; Radiotelevisión Valenciana.

Abstract: 4.160 demands for information were posed to the news information service of a regional TV station in 1999. The average daily number of demands was 16,7, with a wide span along the different production periods of the year. No correlation was found between volume of production and number of requests. Most of demands fell in categories like Politics, Social Affairs, Law and Crime, Cinema, the Media, Music, Sports and Geography. Generic questions account for more than a half of demands, while specific data were demanded in 26,32 per cent of the questions. Celebrities focused one third of demands and 11,25 per cent referred to facts. Newsroom journalist were by large the most frequent users, followed by story writers for fictional, public service or entertainment productions. Level of specialized demands and user groups can justify the implementation of SDI facilities

Keywords: analysis of demands; news information service; demands of information; Radiotelevisión Valenciana.

* Unidad de documentación. Radiotelevisión Valenciana.

Correo-e: castillo@rtvv.es; sdomenec@rtvv.es; csoler@rtvv.es; benito@rtvv.es

Recibido: 1-8-2000. Segunda versión: 22-2-2001.

Introducción

Gran parte de los estudios sobre las actividades de documentación en prensa siguen a Galdón en su descripción de las funciones y objetivos de los servicios. El propio Galdón, tomando como base un estudio de 1933, ha enumerado (1, 2), y anteriormente sistematizado (3) ciertos principios rectores de la actividad documental al servicio de los medios de comunicación. Por su parte, Fuentes y Conesa adaptan de fuentes británicas una lista similar de objetivos (4, 5). Algo más lejos llegan Hernández y Caridad (6) en su descripción de los tipos de peticiones a los centros de documentación de prensa. Sólo Recoder (7) e Iturregui (8) han realizado trabajos originales que describieran la actividad de los respectivos servicios. El primer caso, un estudio de campo de 57 medios de alcance local, incluye datos sobre el volumen de consultas y usuarios. El segundo estudio recoge datos de actividad del servicio de documentación escrita de Euskal Telebista destinados al control de su gestión.

A pesar de la escasez de trabajos originales, el estudio cuantitativo de las actividades de documentación de prensa y, más concretamente, de las demandas planteadas por los usuarios, es de suma importancia. No sólo ilustra el nivel de actividad del servicio y su eficacia. Además, es patente la relación entre éste y los restantes componentes del sistema de recuperación, especialmente la selección de documentos y el nivel de representación de su contenido. Por último, cualquier iniciativa de cambio, bien sea integral o se limite al modo de acceso y distribución de los documentos y su contenido, ha de tener en cuenta, por encima del ajuste entre el viejo y el nuevo sistema, las necesidades de los usuarios.

El área de documentación escrita de RTVV se halla, precisamente, en fase de implantación de un sistema que posibilita la consulta directa de los usuarios finales y la visualización remota de las imágenes de los documentos recuperados. En esta fase resultan cruciales varias decisiones: la organización de los ficheros, el diseño de la interfaz de consulta y del modelo de visualización de resultados son las más importantes, aunque no las únicas.

El presente trabajo se propone el estudio de las peticiones sometidas por los usuarios a un servicio de referencia periodística. La relación entre el nivel de producción y el volumen de las demandas, su nivel de especialización o generalización, el carácter de las peticiones y su grado de especificidad son cuestiones que pretende resolver un análisis cuantitativo que describa la actividad de suministro de información y documentos del servicio de referencia. A lo largo del texto, se emplean indistintamente los términos petición, solicitud y demanda para referirse a la expresión de una necesidad de información. Su objetivo último es la obtención de una serie de datos que permitan apoyar las decisiones de diseño del nuevo sistema. Los siguientes apartados describen el entorno de trabajo y las características del servicio, el método de recopilación y análisis de los datos, los resultados cuantitativos del estudio y su validez y posible aplicación.

El entorno de trabajo y la estructura de la producción

Televisión Valenciana es una emisora regional de televisión que inició sus emisiones en el último trimestre de 1989. En 1999 mantuvo algo más de 2.411 contratos,

casi 350 correspondientes a redactores y guionistas. Su programación, distribuída en 2 cadenas, totaliza 34 horas y media cada día. La tabla I muestra la estructura de la programación a lo largo de 1999. Se han descartado los programas de producción ajena, las coproducciones y las producciones delegadas. Además de la frecuencia de emisión, se indica la orientación de la temática de cada uno.

Tabla I

Informativos diarios	A primera hora	Genérica
	Primera edición	Genérica
	Metropolità	Genérica
	Segunda edición	Genérica
	Última hora	Genérica
Informativos semanales	Punt de mira	Genérica
	Crònica	Genérica
	Dossiers	Genérica
	Notícies del mon	Genérica
Programas	Europa al día	Genérica
	Minut a minut	Deportes
	Babalá	Infantil
	Colp 'ull	Cultural
	Solidaris	Temas sociales
	PVP	Consumo
	Cifesa	Cinematografía
	Cap i cua	Música
	En concert	Música
	Nits temàtiques	Cinematografía
	Medi Ambient	Medio ambiente
	De punta a punta	Geografía

Todos los programas son de emisión semanal, a excepción del programa infantil, diario. Las 3 ediciones centrales de los espacios de noticias diarios totalizaron en 1999 algo más de 30.600 noticias. Cada programa semanal incluye un número variable de reportajes, con un promedio de 4.

El área de escrita de la unidad de documentación mantiene un servicio de atención al usuario basado en 3 elementos. Una reducida biblioteca de referencia (unas 6.300 obras). La consulta de tres bases de datos referenciales que cubren reportajes de revistas y semanarios (55.000 registros en abril de 1999), noticias de prensa diaria (79.978 registros desde noviembre de 1997 hasta abril de 1999) y despachos de agencias (7.592). En tercer lugar, un conjunto de archivos de acceso manual con algo menos de 700.000 documentos en 4 secciones diferentes.

Los documentalistas atienden y resuelven personalmente las solicitudes de los usuarios de televisión y también de los usuarios de centros remotos como la emisora regional de radio y las delegaciones provinciales y nacional.

Adicionalmente, el servicio de referencia actualiza semanalmente una lista de enlaces a recursos electrónicos de interés periodístico en la intranet corporativa.

Las condiciones actuales del servicio presentan claras desventajas. El horario está ajustado al laboral (9 a 21, lunes a viernes). El almacenamiento de los documentos,

que exige más de 150 metros cuadrados, no garantiza su adecuada conservación. El acceso a la parte manual de la colección se realiza a través de un único elemento de análisis. Por otra parte, la distribución de los documentos a usuarios remotos, usualmente a través de fax, requiere su previa copia y transformación. El sistema que se desea implantar suple en buena medida estas carencias. En primer lugar, dispone de un módulo de almacenamiento y gestión electrónica de imágenes de documentos. Además, combina el acceso a través de registros estructurados con la posibilidad de interrogación del texto íntegro. Por último, aunque esto no agote sus características, posibilita la interrogación de las bases y la visualización de las imágenes de los documentos a través de simples interfaces HTML. Su implantación, sin embargo, requiere respuestas a preguntas como las enumeradas en la formulación de objetivos del presente trabajo.

Recopilación y tratamiento de datos

Se registraron la formulación literal de la petición, la identidad del peticionario, el programa de su actividad y la fecha de cada solicitud. Posteriormente, cada solicitud se analizó atendiendo a tres criterios: su orientación temática, el objeto de la solicitud y el tipo de información solicitada.

Para clasificar temáticamente las peticiones se recurrió al mismo esquema clasificatorio que rige el análisis de los documentos. Este esquema se reproduce en la tabla II.

Tabla II

Accidentes y catástrofes	Historia
Administración pública	Industria
Agricultura y pesca	Sucesos y crónica judicial
Artes plásticas	Lingüística
Ciencia e investigación	Literatura
Cinematografía	Medio ambiente
Comercio	Miscelánea
Conflictos armados	Comunicación
Consumo	Música
Cultura	Obras públicas e infraestructuras
Defensa	Política y actividad institucional
Derecho y legislación	Protagonistas y vida social
Economía	Relaciones exteriores
Energía	Religión
Enseñanza	Medicina y Sanidad
Equipamientos y servicios	Temas sociales
Espectáculos	Terrorismo
Deportes	Transportes y comunicaciones
Fiestas y tradiciones	Trabajo
Finanzas	Turismo
Geografía	Urbanismo y vivienda

Según este esquema, la petición «¿ En qué año se produjo El Espíritu de la Colmena?» corresponde a Cinematografía y la petición «¿Cuándo coinciden los miembros de las parejas españolas en casa?» se puede encuadrar en Temas sociales. Se empleó un único epígrafe en la clasificación de cada petición.

En relación con el objeto de la solicitud, se diferenciaron las relativas a personajes («¿Cuántos partidos internacionales ha arbitrado Díaz Vega ?»), instituciones y grupos nominados («Fundación de Greenpeace»), temas («Gripe intestinal») y acontecimientos concretos («Ovni visto en Manises en 1979» o «Cuánto tiempo pasó desde el fin de la última tregua hasta que se produjo el primer atentado»).

La información solicitada era de tipo gráfico («Logotipo de Argentaria»), o se refería a un documento ya conocido por el usuario («Val Kilmer en País de las Tentaciones» o «Ley de telecomunicaciones de febrero»). También se requerían en ocasiones datos concretos («Comparativa tasas alcoholemia con Europa») o verificaciones cronológicas («Fecha de la noticia de cuando recibió la mujer de Baglietto un paquete bomba», «Fecha exacta de la muerte de Shakespeare»).

El anexo 1 contiene algunos ejemplos de peticiones y su tratamiento.

Todos los datos se registraron en la correspondiente base de datos, se realizaron las oportunas consultas y se transfirieron a programas de cálculo para su tratamiento cuantitativo.

También se cuantificaron las noticias emitidas en las ediciones diarias de los servicios informativos. Las correspondientes a la primera edición se distribuyeron temáticamente siguiendo el mismo esquema empleado para las peticiones.

Resultados generales

En los 249 días laborables de 1999, se plantearon 4.160 peticiones al servicio. Las formularon 562 usuarios diferentes, encuadrados en 55 programas o departamentos.

Por término medio, se plantearon 16,7 peticiones cada día, aunque este promedio varía mucho a lo largo del año, con un máximo de 33,7 peticiones diarias en el mes de febrero y un mínimo de 10 en agosto.

Aunque el tema que más peticiones agrupa sólo acumula el 14,2% de las peticiones, 8 de los 42 grupos temáticos centran el 53,75% de las peticiones: Política y actividad institucional, Sociedad, Tribunales, Cinematografía, Medios de comunicación, Música, Deporte y Geografía por este orden.

Más de la mitad de las peticiones (52,54%) se refieren a información genérica, pero en una proporción considerable (26,32%) se recaban datos factuales sobre diversos asuntos y en casi el 10 por ciento de las peticiones se solicitan imágenes, usualmente fotografías.

La información centrada en personajes casi acapara la tercera parte de las peticiones (30,66%) y la supera si se añade la proporción de solicitudes centrada en organismos o grupos nominados (5,77%). Sobre acontecimientos concretos se han formulado el 11,25 por ciento de las peticiones, aunque más de la mitad del total se han centrado en asuntos genéricos.

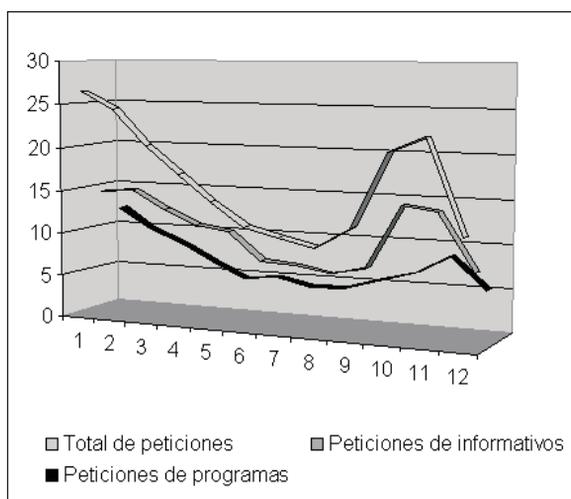
Los servicios informativos son los grandes peticionarios de información: han formulado más del 63 por ciento de las consultas, mientras no llega al 20 por ciento el número de solicitudes de los programas. Una proporción aún menor representan las formuladas por departamentos técnicos, administrativos o de servicio.

Distribución cronológica

La figura 1 muestra la evolución de la media mensual de peticiones totales (trazado superior), de las procedentes de informativos y las procedentes de programas (inferior). Ilustra un descenso paulatino en el número de peticiones desde el inicio del año hasta el repunte del mes de septiembre.

Figura 1

Evolución cronológica del número total de peticiones y de las procedentes de los servicios informativos y las redacciones de programas



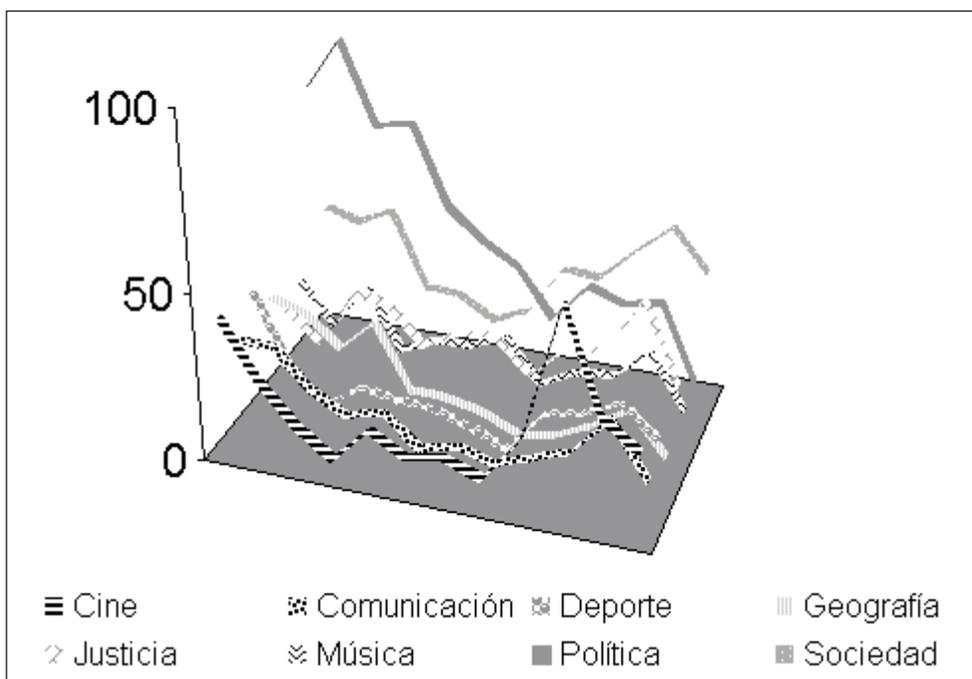
Así, de una media de casi 30 peticiones diarias en enero se desciende a un mínimo de 10 en los días de agosto. Este promedio mínimo se repite en las peticiones procedentes de los servicios informativos (6,42 en agosto) y de los programas (4,04).

En líneas generales, esta evolución es independiente de la temática de las solicitudes, tal y como revelan los trazados de la figura 2, que muestra la evolución del número de peticiones mensuales correspondientes a los 8 grandes grupos mencionados. Son apreciables ciertos picos de actividad que representan irregularidades de la tendencia general.

Distribución temática

Desde el punto de vista de los grandes temas, 42 epígrafes concentran las peticiones, a excepción de un pequeño grupo de solicitudes no contempladas en el esquema empleado. Aunque, como se ha mencionado, más de la mitad de las peticiones se agrupan en 8 grandes temas, las solicitudes de los servicios informativos no muestran el mismo patrón temático que las que provienen de programas. La figura 3 muestra desviaciones sobre el perfil temático general de las solicitudes planteadas por los

Figura 2
Evolución cronológica del número de peticiones correspondientes a las áreas temáticas más demandadas (Política, Sociedad, Tribunales, Cine, Medios, Música, Deporte y Geografía)



usuarios de programas y por las procedentes de los servicios informativos. Mientras la categoría Política y actividad institucional es la dominante en la distribución general y en las solicitudes de informativos, las peticiones centradas en Cine, Temas Sociales, Música y Comunicación, por este orden, son las predominantes entre las procedentes de programas, donde se observan picos temáticos coincidiendo con valles en las demandas de informativos.

En la figura 3, el trazado más oscuro corresponde a la distribución temática de las noticias emitidas a lo largo de 1999 en la primera edición del informativo (unas 14.000). Ilustra el contraste existente con la distribución temática general de las solicitudes. Los valores se expresan en porcentaje.

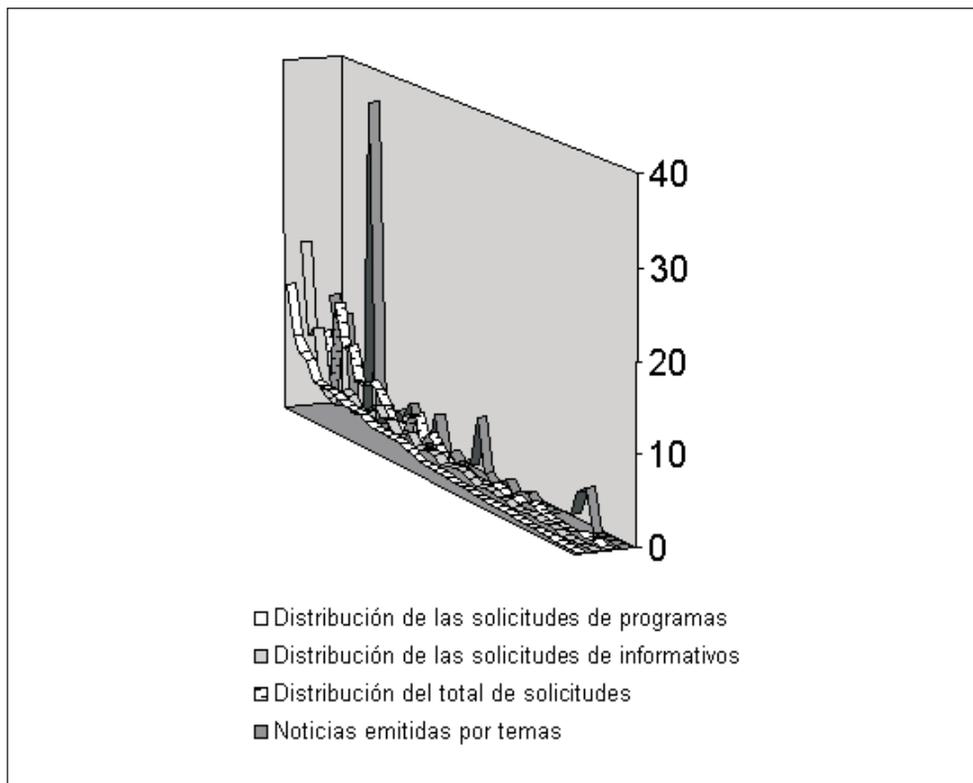
El Medio ambiente, la Sanidad y otros temas que ocupan buena parte de la oferta informativa, son demandados en proporción relativamente baja.

Los objetos de las peticiones

Tal y como se ha expresado anteriormente, las peticiones genéricas (51,15%) dominan sobre las que se centran en personas (30,62) o grupos nominados (5,93%). Sin embargo, estas proporciones varían en relación con los temas de las peticiones.

La figura 4 muestra estos desequilibrios.

Figura 3
Contraste entre las distribuciones por temas de las noticias emitidas y las peticiones de los informativos



El trazado exterior refleja el componente biográfico de cada uno de los temas, que se disponen a lo largo del eje horizontal. Siguen las solicitudes referidas a hechos o acontecimientos concretos, el trazado blanco, que representa la información sobre grupos o instituciones y el componente fáctico, listado. El trazado interior, apenas destacado, representa solicitudes cuyo objeto no se ha podido especificar.

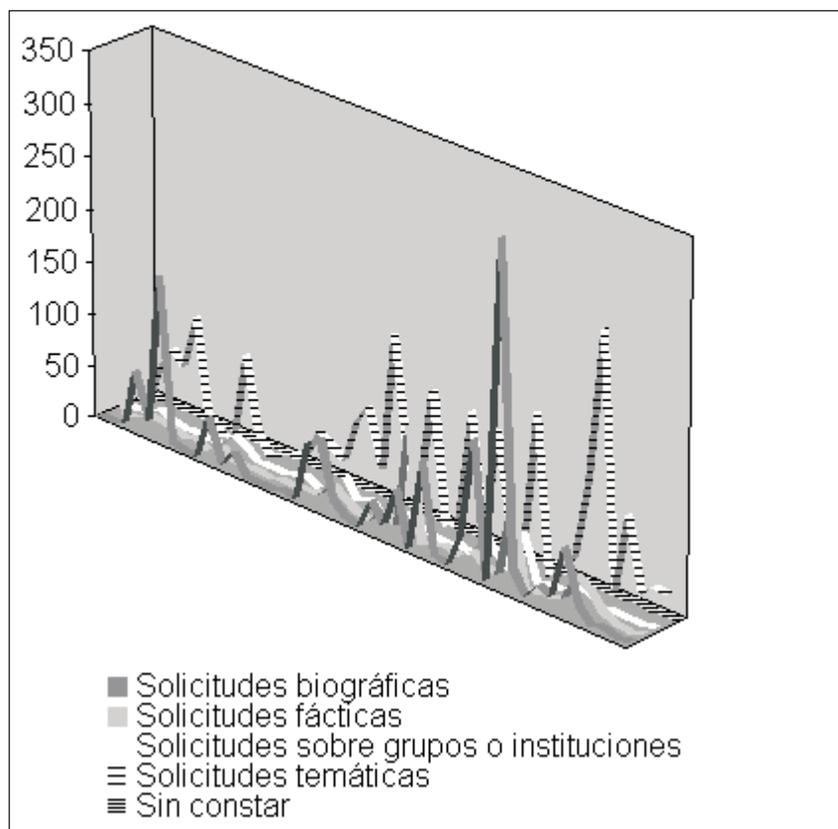
En Cinematografía, Artes, Deportes, Historia, Religión y Terrorismo la proporción entre información biográfica e información temática es de 1/1. En otros ámbitos temáticos la balanza se inclina del lado biográfico: Literatura (8/1) y Política (2/1). Las solicitudes genéricas alcanzan mayor desequilibrio en Ciencia y Sociedad (1/4), Obras públicas (1/6), Defensa (1/9) y Sanidad y Enseñanza (1/10) y su máxima desproporción en Medio ambiente (1/31).

El tipo de información requerida

De forma generalizada, la información requerida es de tipo genérico con independencia del ámbito temático de cada petición. Sin embargo, se observan particularida-

des en algunos casos. La figura 5 muestra sobre una escala porcentual el perfil de cada una de las categorías temáticas, dispuestas alfabéticamente a lo largo del eje horizontal, en relación con el tipo de información requerida por los solicitantes.

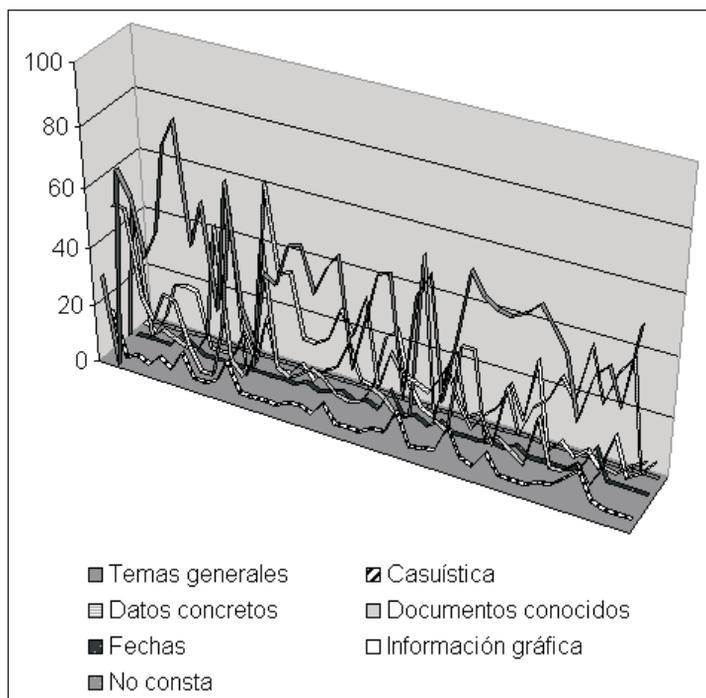
Figura 4
Distribución de las peticiones genéricas, onomásticas, fácticas, según los grupos temáticos más frecuentes



El trazado interior corresponde a las peticiones generales. Siguen las solicitudes de casos, de datos, de documentos conocidos, las demandas cronológicas y las de información gráfica.

La figura ilustra el gran componente fáctico de las solicitudes centradas en Accidentes y catástrofes, Geografía, Energía, Enseñanza, Defensa, Turismo y Trabajo, relacionado con datos concretos en más del 40% de las peticiones y elevado por encima del 30% en las peticiones relativas a Fiestas y Medicina y Sanidad. Especialmente notable es el caso de las peticiones de información económica, de las cuales más del 70% requieren datos.

Figura 5
Tipo de información solicitada en cada grupo temático



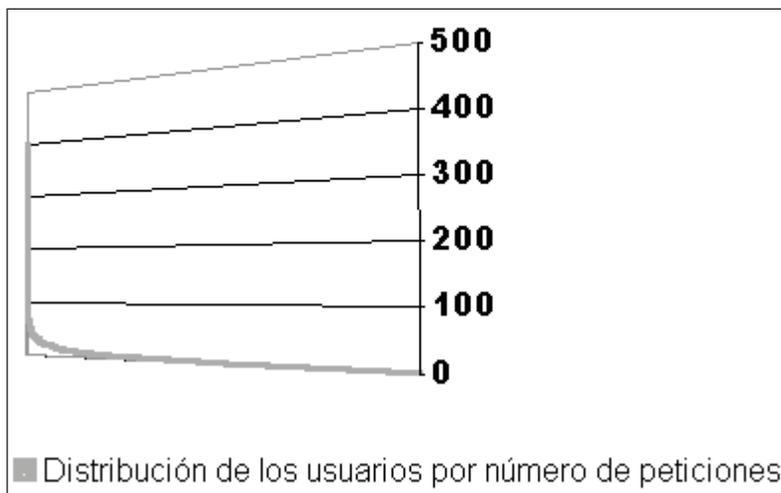
Los usuarios han solicitado documentos concretos sobre todo en Comunicación y Relaciones exteriores y han destacado las consultas de verificación cronológica en Historia y Terrorismo. Tal y como la figura muestra en el área inferior, las peticiones de información gráfica están muy distribuidas entre las categorías temáticas. Su proporción se eleva en las peticiones relativas a protagonistas de la vida social (30%), Geografía, Historia, Arte, Cine, Literatura y Deportes (entre el 15 y el 25%).

Mención aparte merece la alta proporción de solicitudes en busca de casuística o personas afectadas por determinados asuntos. Aunque su proporción general es baja ($N=128$), existen categorías en que la relación entre casos y hechos es grande: Accidentes (1/4), Sucesos (1/3), Temas sociales (1/6) y Terrorismo (1/5).

Los usuarios

Se han identificado 562 usuarios diferentes del servicio de referencia. Son mayoritariamente redactores de los espacios de noticias y guionistas de programas informativos u otros. No se pudo identificar a los peticionarios del 15% de las demandas. Los usuarios identificados realizaron por término medio 6,28 solicitudes (e.d.:19,63). Tal y como sugiere la figura 6, la demanda sigue un típico modelo concentración/dispersión, con máximo en 402 peticiones de un usuario y 242 solicitantes ocasionales que sólo en una ocasión se han dirigido al servicio de referencia.

Figura 6
Distribución del número de peticiones formuladas por cada usuario

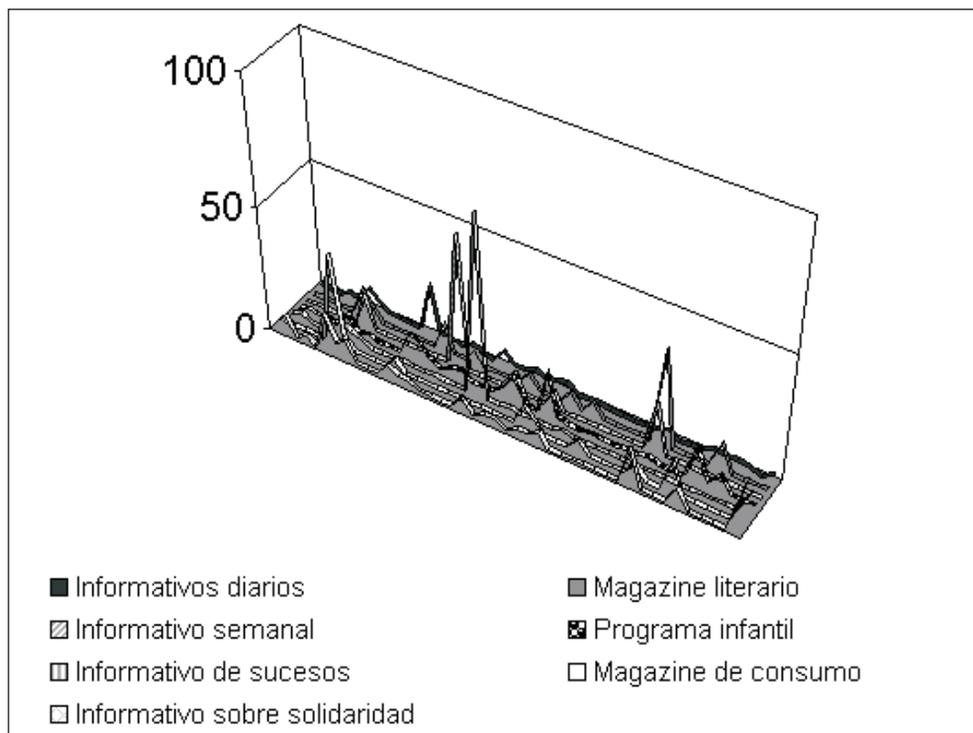


Los programas y sus temas

Además de los espacios de noticias y otras producciones de los servicios informativos, 19 programas diferentes han dirigido peticiones al servicio de referencia. La figura 7 muestra el espectro temático de una muestra de 7 programas y de las peticiones procedentes de los espacios de noticias. Los trazos indican la dependencia temática del conjunto de peticiones planteadas por cada programa, de forma que las mayores elevaciones revelan cierta especialización. Así, la tercera parte (31,12%) de las peticiones procedentes de un programa infantil se refieren a Cinematografía. Un magazine juvenil centra sus peticiones en la Cinematografía (21,62%) y los Temas sociales (19%). Una revista cultural muestra altos componentes de Arte (20%), Cine (17%) y Música (18%). Un programa de consumo ha solicitado información sobre Accidentes (18%), Comercio (14%) y Temas sociales (36%) y no ha realizado petición alguna sobre temas relativos al Consumo propiamente dicho. Más de la mitad (53,33%) de las solicitudes de un programa dedicado al medio ambiente se centran en el Medio ambiente, sin embargo el 20% de sus peticiones versan sobre temas culturales. Un informativo semanal ha orientado sus peticiones preferentemente hacia los Sucesos y la crónica judicial (22%) y los Temas sociales (15%).

Una interpretación de estos datos desde el punto de vista de los temas indica que el número de programas interesados en asuntos de Urbanismo, Obras públicas, Protagonistas, Lingüística, Derecho, Energía, Defensa, Conflictos armados y Administración Pública es muy escaso. Por contra, los Accidentes, las Artes, la Cinematografía, la Cultura, los Espectáculos, la Geografía, la Comunicación, la Música, la Política, la Sanidad y, especialmente, los Temas sociales constituyen los temas demandados de forma más general.

Figura 7
Distribución temática de las peticiones procedentes de cada grupo de programas



Falta de respuesta

183 peticiones (4,4%) no recibieron respuesta. El porcentaje de ‘fracaso’ es reducido en el caso de las peticiones genéricas (1,87% no resuelto) y algo más alto entre las peticiones de información biográfica (2,3%) y en las demandas sobre hechos y acontecimientos (3,63%). De las 1.095 peticiones sobre datos, no fueron satisfechas 26 (el 2,37%). Mucho más elevadas resultan las consultas no satisfechas sobre documentos determinados (8,88%) y, especialmente, fechas o verificaciones cronológicas (23,43%). El 6,6% de los requerimientos de información gráfica quedaron sin satisfacer.

Discusión

Las 4.160 solicitudes planteadas a lo largo de 1999 sólo parcialmente reflejan el volumen de actividad del servicio. La existencia de una biblioteca de referencia y una hemeroteca abiertas a la consulta de los usuarios y de puestos de acceso directo o indirecto (a través de la lista de enlaces disponible en la intranet) a recursos distribuí-

dos limita el valor de la cifra aportada. Tampoco se han registrado las peticiones que los documentalistas de programas (en número variable, que alcanza los 6 profesionales en algunas épocas) resolvieron mediante consulta directa del sistema.

La limitación de la serie de datos, reducida a un año natural, dificulta una interpretación adecuada de las fluctuaciones cronológicas en el volumen de la demanda registrada. Cabe anotar, a pesar de lo dicho, una gran coincidencia con los datos aportados por Iturregui (8). La tendencia general, sin embargo, no se refleja en la evolución cronológica de los diversos grupos temáticos de peticiones. Determinados acontecimientos determinan las irregularidades observadas. Así, el inicio de un informativo matinal (A primera hora) marca un repunte en las peticiones sobre asuntos de Política y actividad institucional. Del mismo modo, la aparición en antena de un programa diario de crónica de sucesos y tribunales (Punt de mira) origina el consiguiente aumento de la demanda en esta área. Ciertos episodios coyunturales (congresos de partidos, festivales en el inicio de la temporada cinematográfica, discusión y aprobación de leyes de especial trascendencia, conmoción social sobre la difusión pública de imágenes de una ejecución) también se reflejan en el volumen de peticiones de los correspondientes periodos y grupos temáticos. No existe correspondencia entre el nivel de producción de los servicios informativos y el volumen de peticiones.

La distribución temática de las solicitudes confirma el carácter universal de las informaciones tratadas. Sin embargo, descontado el efecto de las peticiones de informativos, parece apreciarse cierta tendencia hacia la especialización en algunos programas. Si se ha de fiar en el contraste que ilustra la figura 3, no existe relación entre la orientación de la producción y los temas solicitados al servicio. En otras palabras, existen áreas de producción (Deportes, o la sección encargada de la información internacional, que trata los conflictos armados, por ejemplo) que no recurren al servicio de referencia en la proporción esperada.

La distribución de las peticiones por usuarios resulta engañosa al menos en sus cifras extremas. Se ha constatado el hábito de la delegación, por el cual un usuario centraliza todas las peticiones de su programa. En el extremo opuesto, se ha apreciado en ocasiones que ciertos usuarios, tras una primera consulta, «emplean» a otros en un goleo de peticiones sobre el mismo asunto. Sin embargo, estos artefactos sólo se traducen en un acortamiento de los extremos de la distribución, que permanece como una típica asíntota.

Es probable que las distribuciones relativas al tipo de información requerida ofrezcan los datos más estrechamente relacionados con los objetivos propuestos en trabajos anteriores. En ninguno de ellos se menciona la «personificación», es decir, la búsqueda e identificación de personas relacionadas con un asunto del que resultan sujetos o afectados. La proliferación de magazines testimoniales (*reality shows* en argot) augura un aumento de este tipo de solicitudes.

Del análisis se desprenden datos suficientes para justificar ciertas modificaciones en la selección de los documentos, con mayor énfasis no sólo en algunos ámbitos temáticos, sino también en el tipo de documentos seleccionados de cada uno. Por otra parte, los temas en que se plantean peticiones de tipo fáctico requerirán un nivel de representación que ofrezca dicha información de forma inmediata. Por ejemplo, incorporándola a los títulos de los registros.

La orientación temática restringida (ya que no especializada) de ciertos programas y espacios, puede dar pie a la implantación de modalidades de diseminación selectiva

de la información o de los propios documentos. De esta forma, quizá sea posible atraer a sectores poco asiduos a la consulta del servicio.

Por último, del análisis se desprenden claras indicaciones para la selección de los recursos electrónicos puestos a disposición de los usuarios.

Anexo: Algunas peticiones y los correspondientes valores analíticos

Fecha	Petición	Ccla	Vlor	Tipo
20-jul-99	Carrera espacial a partir de 1969	CIEN	HECHO	DATOS
07-oct-99	Foto de Iñaki Urdangarín	POLI	BIO	GRAFICO
07-oct-99	Foto de Penélope Cruz	CINE	BIO	GRAFICO
07-oct-99	Foto de Cristina de Borbón	POLI	BIO	GRAFICO
23-jun-99	Plano de Valencia	GEOG	TEMA	GRAFICO
11-nov-99	Entrevistas a Martínez Aspar	ESPO	BIO	
17-nov-99	Libros de cine fantástico para ver Forzudos	CINE	TEMA	
19-nov-99	Juegos infantiles valencianos	ESPO	TEMA	
24-nov-99	Cómo se hace un cuento. Partes del cuento (PNE)	LITE	TEMA	
12-ago-99	Orígenes de la television	MITJ	TEMA	
10-ago-99	Fundación de Greenpeace	MEDI	IDENTIFICADOR	
12-jul-99	Nostradamus	SOCI	BIO	
28-oct-99	Robots en el cine	CINE	TEMA	CASU
07-oct-99	Foto de Alex Crivillé	ESPO	BIO	GRAFICO
07-oct-99	Foto de Maribel Verdú	CINE	BIO	GRAFICO
04-ene-99	Libros sobre guiones de televisión	MITJ	TEMA	DOCU
01-sep-99	Masones	SOCI	TEMA	
12-ago-99	Cuándo murió José Barberá	POLI	BIO	FECHAS
01-abr-99	Libro de Internet	TRAN	TEMA	DOCU
21-jun-99	Salas de cine	CULT	TEMA	
25-jun-99	Lucrecia Bori	MUSI	BIO	
21-jun-99	Convento que estaba en el solar de El Corte Inglés	URBA	TEMA	
23-feb-99	Echenique	LITE	BIO	
16-mar-99	Políticamente correcto	SOCI	TEMA	

Bibliografía

1. GALDÓN LÓPEZ, G. *Perfil histórico de la documentación en la prensa de información general 1845-1984*. Pamplona, EUNSA, 1994.
2. GALDÓN LÓPEZ, G. *El servicio de documentación de prensa: funciones y métodos*. Barcelona, Mitre, 1986.
3. GALDÓN LÓPEZ, G. Principios configuradores de la actividad documental periodística. *Documentación de las Ciencias de la Información*, (9):249-265, 1985.
4. FUENTES, M. E.; CONESA, A. *La documentación periodística. Catalunya, Espanya i altres experiències europees*. Barcelona, Centre de Investigació de la Comunicació, 1994.
5. FUENTES, E. Características generales de la documentación periodística y características de los medios de comunicación escritos. En: *Manual de Documentación Periodística*. Madrid, Síntesis, 1995.

6. HERNÁNDEZ PÉREZ, A.; CARIDAD SEBASTIÁN, M. Documentación escrita en los centros de documentación de los medios de comunicación. En J.A. Moreiro (coord.): *Manual de Documentación Informativa*. Madrid, Cátedra, 2000, págs 52-54.
7. RECODER, M. J.; FUENTES, E.; JIMÉNEZ, A. et al. *Els serveis de documentació en els mitjans de comunicació locals: Estat de la qüestió*. Setenes Jornades Catalanes de Documentació. Barcelona, 4 a 6 de noviembre, 1999.
8. ITURREGI, M. *Servicio de documentación escrita [de ETB]: análisis del préstamo y líneas de actuación*. Comunicación personal (2 de febrero del 2000) de un documento no publicado.