XVI

La hemeroteca de EITB: la orientación al cliente

Marta Iturregi

Coordinadora de la Hemeroteca de EITB
EITBko Hemerotekako koordinatzailea

Laburpena: Bere ibilbidearen 20 urteotan, EITBko Idatzizko Dokumentazio Zerbitzuak zenbait aldaketa izan du. Orain bost urteko digitalizazioak baliabide eta ekoizpen sistema berriak ekarri zituen eta kazetariekiko bitartekaritza-lanak erraztu ere. Arestiko egoitza aldaketak erabiltzaile potentzialen kopurua handitu ditu eta zerbitzua haiengana gerturatu du. Hemerotekak 700.000 dokumentuk osatutako datu-base propioa kudeatzen du eta bertoko zein kanpoko baliabide digitalen bilduma gordetzen du. Erabiltzailearen esku jarri dituzte: informazio-txostenak, aurreikuspenak, aurkibide bildumak, urtekariak, gaurkotasunezko albisteak… Erabiltzaileon eskariei erantzuten die, eta pertsonalizatutako produktuak «sustatu» eta «eskaintzen» ditu, aldez aurretik zehaztutako bideetatik informazioa zabalduz.

Resumen: A lo largo de sus casi 20 años de historia, el Servicio de Documentación Escrita de ETB ha experimentado importantes cambios. La incorporación, hace cinco años, de nuevos recursos y sistemas de producción digitales facilitaron las tareas de intermediación con los periodistas. El reciente traslado de sede ha permitido un acceso más fácil a un mayor grupo de usuarios potenciales. La hemeroteca mantiene una base de datos propia con 700.000 documentos, gestiona y mantiene una colección de recursos digitales propios y externos a los que el usuario puede acercarse: dossieres informativos, previsiones, colecciones de sumarios, anuarios, noticias de actualidad… Responde a las demandas de los usuarios, y «promociona» y «ofrece» productos personalizados, distribuyendo la información de la que dispone a través de unos canales predefinidos. Todo ello, en cualquiera de las empresas del grupo.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta colaboración es presentar el Servicio de Documentación escrita de EITB, exponiendo brevemente su ciclo de producción, sus instrumentos digitales y herramientas documentales, así como sus labores de respuesta y difusión de la información.

Queremos compartir nuestra experiencia del día a día, los objetivos del departamento y sus proyectos de futuro, y, exponer desde dónde y cómo vamos a materializar los mismos.

La hemeroteca de EITB mantiene una base de datos propia con 700.000 documentos. Gestiona y mantiene una colección de recursos digitales pro-

pios y externos a disposición del usuario: dossieres, previsiones informativas, colecciones de sumarios de publicaciones periódicas, anuarios, noticias de actualidad… Responde a las demandas de los redactores y promociona y ofrece productos personalizados, distribuyendo la información de la que dispone a través de unos canales predefinidos. Aporta también trabajos de orientación y formación de los usuarios. Todo ello, en cualquiera de las empresas del grupo EITB.

Todos coincidimos en que los medios de comunicación vienen experimentando grandes cambios que previsiblemente irán en crecimiento.

Por tanto, los servicios de documentación que trabajan en ellos deberán responder a los interrogantes que se les plantean: nuevos formatos, nuevos objetivos, nuevos usuarios, los problemas de difusión de la información, los problemas de imagen y visibilidad de los servicios…

También la hemeroteca de EITB se encuentra en el reto de dar respuesta a estas preguntas.

Para articular esta exposición hemos definido los siguientes apartados:

1. El pasado: historia de los primeros pasos de la hemeroteca, sus herramientas y el camino a la digitalización.
2. El presente: cuáles son sus servicios, la organización del ciclo de producción, los procesos de búsqueda y recuperación y las estrategias de difusión con los productos digitales que éstas incluyen, el control de utilización y los aspectos relativos a formación y orientación.
3. El futuro: el plan de gestión 2008-2009 y la definición de los ámbitos desde los que aportar respuestas a los nuevos retos planteados.

1. EL PASADO

La hemeroteca de Euskal Telebista fue creada en 1990 con **dos fines**:

— organizar y mantener un fondo bibliográfico de referencia, en parte ya existente,
— crear un fondo de recortes periodísticos, de forma que quedaran satisfechas las necesidades informativas de los periodistas.

Teniendo en cuenta que hablamos de una época pre-informática, se adoptó el sistema clásico de las primeras etapas de los centros de documentación periodística: **«cortar, pegar y organizar en carpetas»**, si bien el recorte y pegado se sustituyó por el fotocopiado. Una vez seleccionadas las noticias a incluir en nuestro fondo, se definía en la parte superior de la misma el identificador de la carpeta o carpetas en las que debía incluirse. Después de fotocopiarse tantas veces como fuera necesario, se introducían en los dossieres correspondientes según su tema o autoridad.

Como **herramientas documentales** se elaboraron:

— una lista de clasificación específica para recortes periodísticos, materias con las que clasificar los temas fijados, con encabezamientos y subdivisiones;
— un listado de términos geográficos; y
— una lista de autoridades: personas y entidades.

Los dossieres temáticos se identificaron a su vez por ámbitos geográficos (Mundo, Estado, Euskal Herria) según colores.

Un año más tarde se adquirió un lector de **microfichas** y, así, se realizaron los primeros almacenamientos de información a través de la microfilmación, relativos a la conservación de algunos resúmenes de dossieres, aquellos considerados más importantes: procesos electorales, conflictos… También se procedió a la compra de prensa comercializada en microfichas.

Poco después contamos ya con la primera **base de datos** documental (Knosys), que gestionaba la lista de autoridades y la biblioteca, y con los primeros **CD-ROM** para acceder a bases de datos de prensa.

De todas formas, los **problemas** crecieron en la misma proporción que el fondo de noticias:

— **problemas de recuperación** de la información (para conseguir un documento era necesario revisar todos los de una carpeta hasta dar con él);
— **problemas de almacenamiento y espacio** (debido a la multiplicidad de una misma noticia que, a menudo, debía integrarse en varias carpetas distintas y debido al propio crecimiento del fondo, el número de armarios fue creciendo, también las cajas que contenían información histórica no expurgable y que se archivaban de forma permanente).
— **problemas de recursos-tiempo,** ya que la autonomía de búsqueda de información por parte de los redactores era muy escasa.
— **problemas de expurgo,** al que había que dedicar gran cantidad de tiempo debido a la escasez del espacio y a la necesidad de pertinencia de las informaciones contenidas en los dossieres.

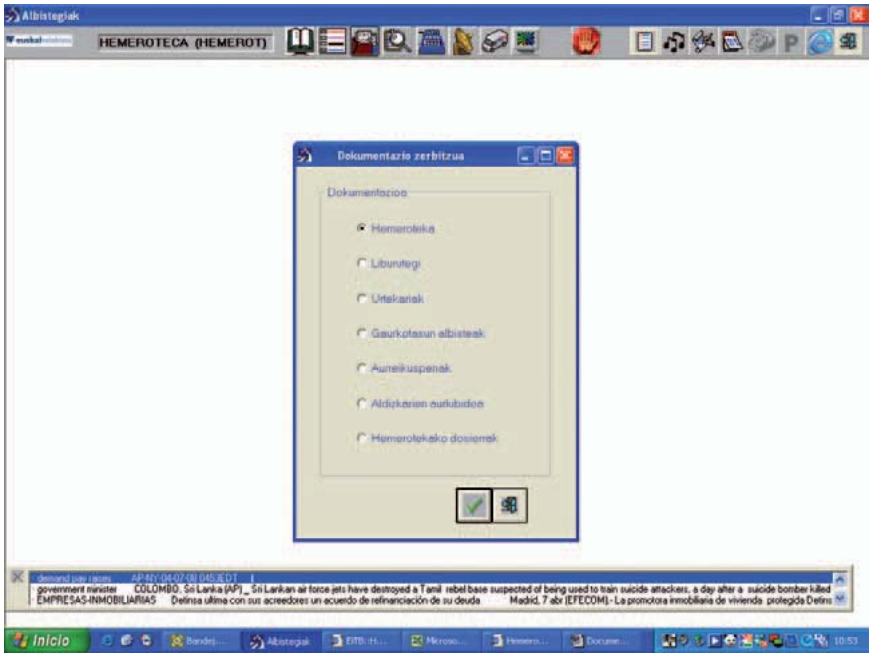
La necesidad de dar solución a estos problemas y el desarrollo paralelo de las nuevas tecnologías de la información nos llevó, en el año 1999, al inicio de la definición del **proyecto de automatización** del Servicio, con tres objetivos:

— Conseguir un ciclo productivo, un sistema de almacenamiento y un sistema de recuperación digitales.
— Lograr una mayor autonomía por parte de los redactores en la obtención de la información periodística.
— Desarrollar nuevos productos digitales para lograr una mejor difusión de la información.

El proceso culmina en el año 2003 con la integración de la Hemeroteca en la intranet corporativa.

2. EL PRESENTE

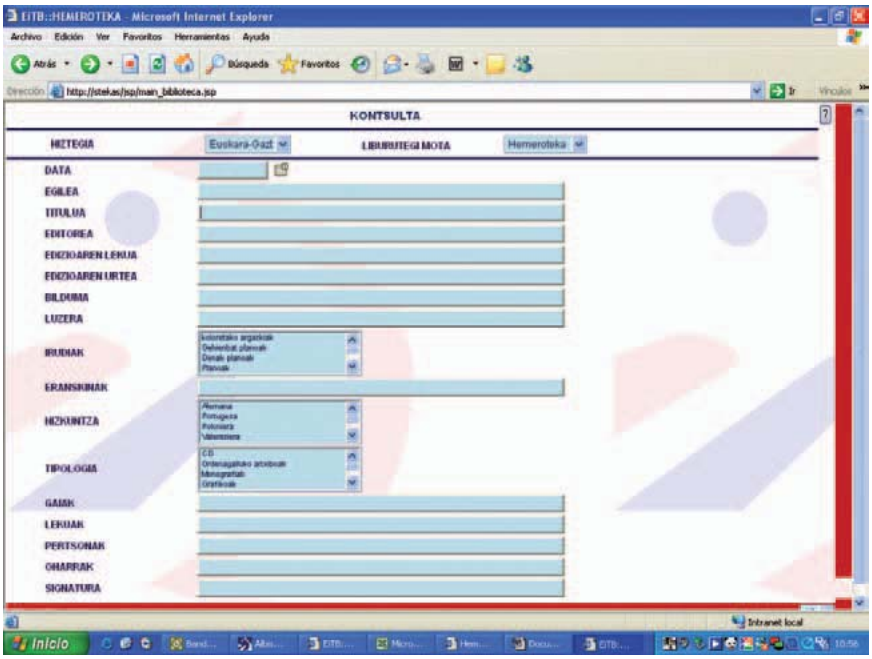
El Servicio de documentación Escrita de ETB cuenta con **los siguientes servicios:**

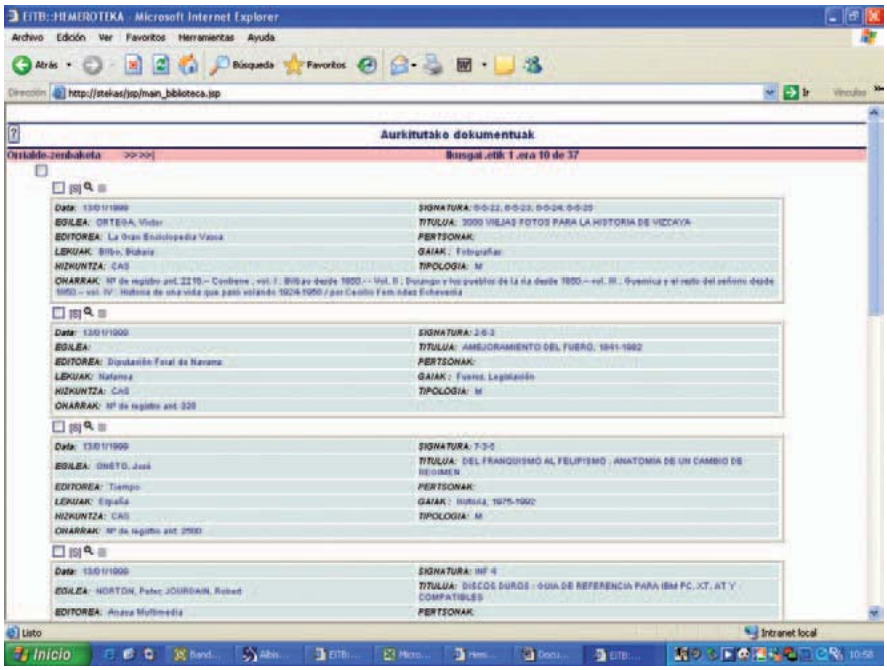


1. *Biblioteca*

Biblioteca de consulta en sala y préstamo, con aproximadamente 3.000 volúmenes: básicamente obras de referencia y publicaciones de carácter generalista, biografías, etc. La descripción bibliográfica queda contenida en una base de datos gestionada con el sistema OSC/Global y respeta los datos y procedimientos estándar de la ISBD.

Las fuentes bibliográficas se encuentran, como fuente de consulta, en recesión frente a las nuevas fuentes digitales. Nuestra biblioteca es pequeña, de escasa utilización con la excepción de las obras de referencia, anuarios, enciclopedias, diccionarios temáticos, etc.


EITB::HEMEROTEKA - Microsoft Internet Explorer
KONTSULTA
HIZTEGIA
Euskara-Gaz
LIBURUTEGI MOTA
Hemeroteka
DATA
EGILEA
TITULUA
EDITOREA
EDIZIOAREN LEKUA
EDIZIOAREN URTEA
BILDUMA
LUZERA
IRUDIAK
ERANSKINAK
HIZKUNTZA
TIPOLOGIA
GAIAK
LEKUAK
PERTSONAK
OHARRAK
SIGNATURA
Intranet local
Inicio


EITB::HEMEROTEKA - Microsoft Internet Explorer
Aurkitutako dokumentuak
Ondoko zerbaketa
Bilaketa: orri 1 ora 10 de 37
Intranet local
Inicio

La representación documental que utiliza la biblioteca está basada en la Lista de encabezamientos para bibliotecas púbicas, si bien tenemos pendiente la sustitución de ésta por los tesauros utilizados para el archivo electrónico de información periodística. Lograríamos así la unificación de todos nuestros lenguajes documentales.

2. *Hemeroteca*

Hemeroteca con una colección de 19 periódicos y 34 revistas y suplementos de prensa, de los cuales se selecciona información. Se conserva un archivo de periódicos en formato papel (un año, renovado semanalmente) y contamos también con una colección en formato CD-ROM y DVD (desde el año 2000). Se accede también a bases de datos externas mediante suscripción.

3. *Archivo electrónico*

Archivo electrónico de «recortes» periodísticos y documentos electrónicos que no proceden de prensa. Contiene la información seleccionada desde 1990 hasta la actualidad: son 700.000 documentos organizados en volúmenes cronológicos.

4. *Productos digitales*

Productos digitales a los que podemos acceder desde la «página» de la Hemeroteca, la misma desde la que accedemos también a la biblioteca y al archivo electrónico de recortes: se trata de dossieres informativos, agenda de previsiones, anuarios, noticias de actualidad y la colección de sumarios de publicaciones periódicas.

El **ciclo de produccion** que conforma el archivo electrónico de información periodística contempla los siguientes procesos:

1. *Selección de noticias y documentos*

Selección de noticias y documentos, realizada principalmente sobre la lectura de la mayoría de las publicaciones periódicas y prensa recibida. Son unas 180 noticias las que diariamente ingresan en nuestra base. Además, se seleccionan también un cierto número de documentos electrónicos procedentes de prensa digital e Internet. Los criterios de selección se definen en función de la relevancia de la noticia o de sus personajes, del valor propio del documento y de la información de valor añadido que aporta éste (fotografías, mapas y planos, gráficos, etc.) así como de la proximidad geográfica del hecho informativo.

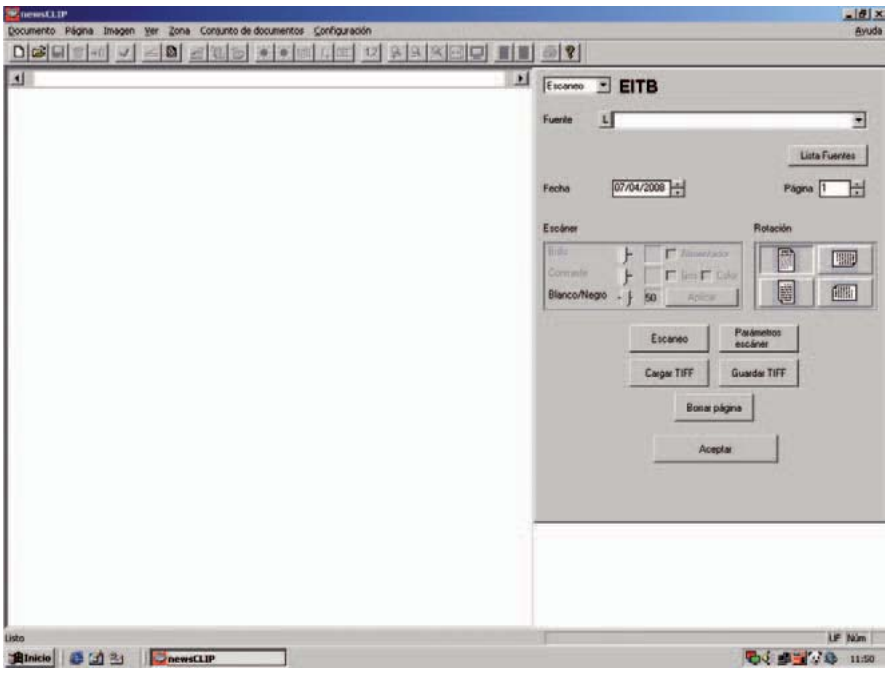
2. *Inserción de documentos*

Inserción de documentos a través del escaneo y recorte por un lado, y de las «altas» para los documentos electrónicos por otro:

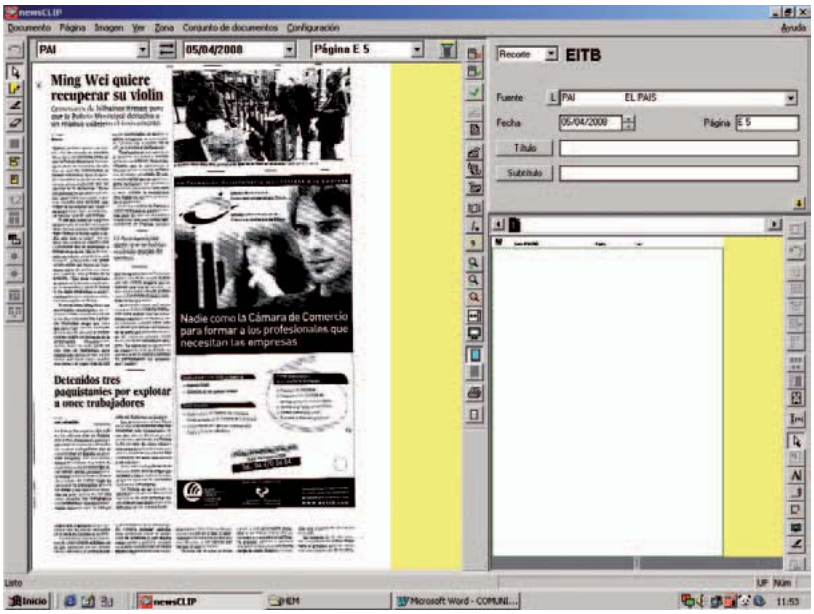
2.1. Escaneo y recorte

Escaneo y recorte de las noticias seleccionadas.

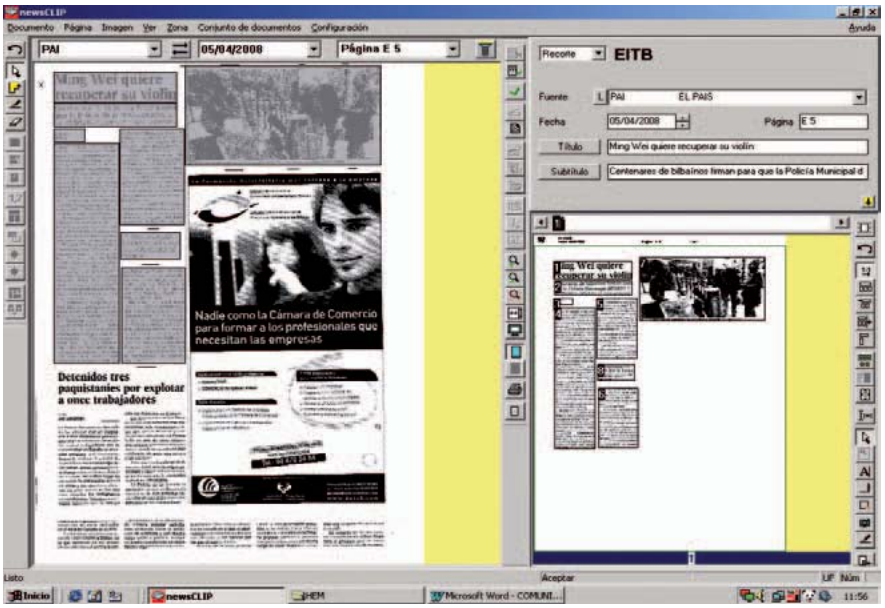
Para la captura contamos con dos scanners. Utilizamos la herramienta de recorte y montaje electrónico NEWSCLIP, que realiza el análisis de la composición de la página completa y el reconocimiento óptico de caracteres (OCR).

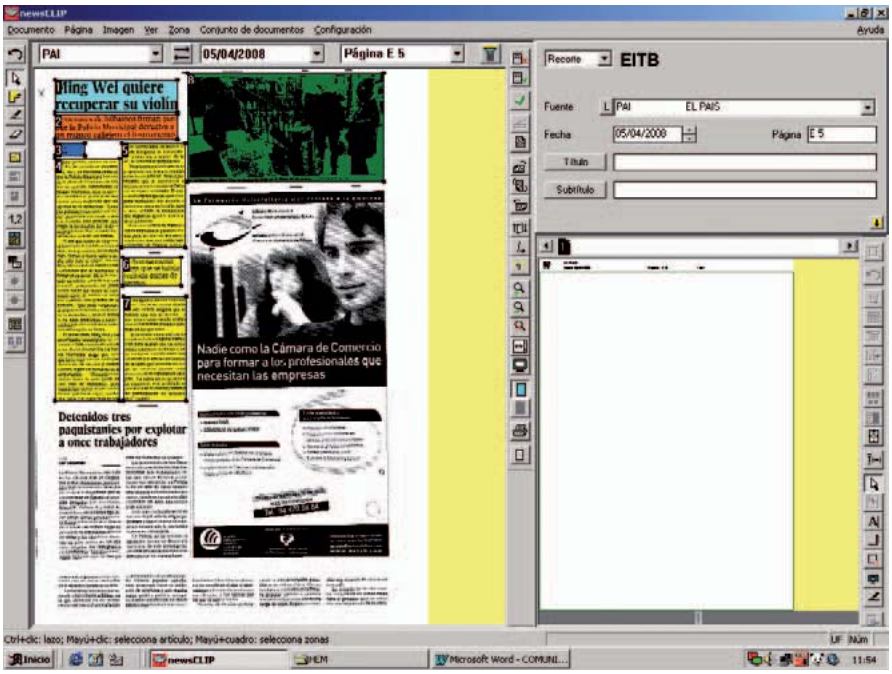


Desde la pagina original escaneada se diseccionan, automática o semiautomáticamente, los textos pertenecientes a cada área del artículo y se vuelcan en los campos creados en la base de datos. Así se crea una nueva página de destino con la noticia específica que previamente se ha seleccionado y marcado



El sistema distingue los títulos, encabezamientos, texto o imágenes dentro de un artículo y marca las zonas seleccionadas para su editaje. Estas zonas son clasificadas con diferentes colores. A la vez que se realiza el recorte de prensa, se construyen automáticamente los índices en la base de datos para poder recuperar posteriormente el artículo. Los campos determinados previamente (título, subtítulo, fuente, página, fecha de noticia y fecha de entrada) quedan precatalogados.


newsCLIP
Documento Página Imagen Ver Zona Conjunto de documentos Configuración Ayuda
PAI
05/04/2008
Página E 5
Recorte
EITB
Fuente
PAI
EL PAÍS
Fecha
05/04/2008
Página
E 5
Título
Ming Wei quiere recuperar su violín
Subtítulo
Centenares de bilbaínos firman para que la Policía Municipal d
Ming Wei quiere recuperar su violín
Nadie como la Cámara de Comercio para formar a los profesionales que necesitan las empresas
Detenidos tres paquistaníes por explotar a once trabajadores
Listo
Aceptar
Inicio
newsCLIP
HEM
Microsoft Word - COMUNI...
11:56

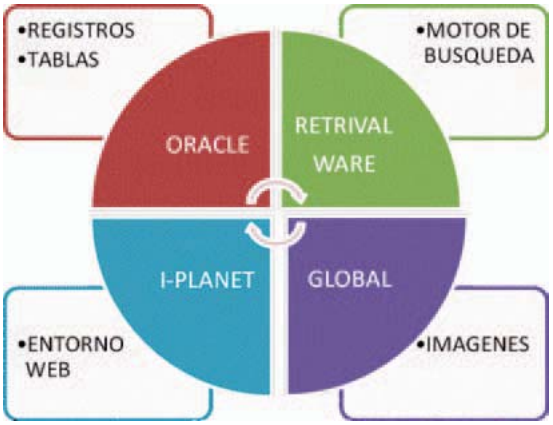

newsCLIP
Documento Página Imagen Ver Zona Conjunto de documentos Configuración Ayuda
PAI
05/04/2008
Página E 5
Recorte
EITB
Fuente
PAI
EL PAÍS
Fecha
05/04/2008
Página
E 5
Título
Subtítulo
Ming Wei quiere recuperar su violín
Nadie como la Cámara de Comercio para formar a los profesionales que necesitan las empresas
Detenidos tres paquistaníes por explotar a once trabajadores
Ctrl+clic: lazo; Mayú+clic: selecciona artículo; Mayú+cuadro: selecciona zonas
Inicio
newsCLIP
HEM
Microsoft Word - COMUNI...
11:54

2.2. Integración de documentos electrónicos

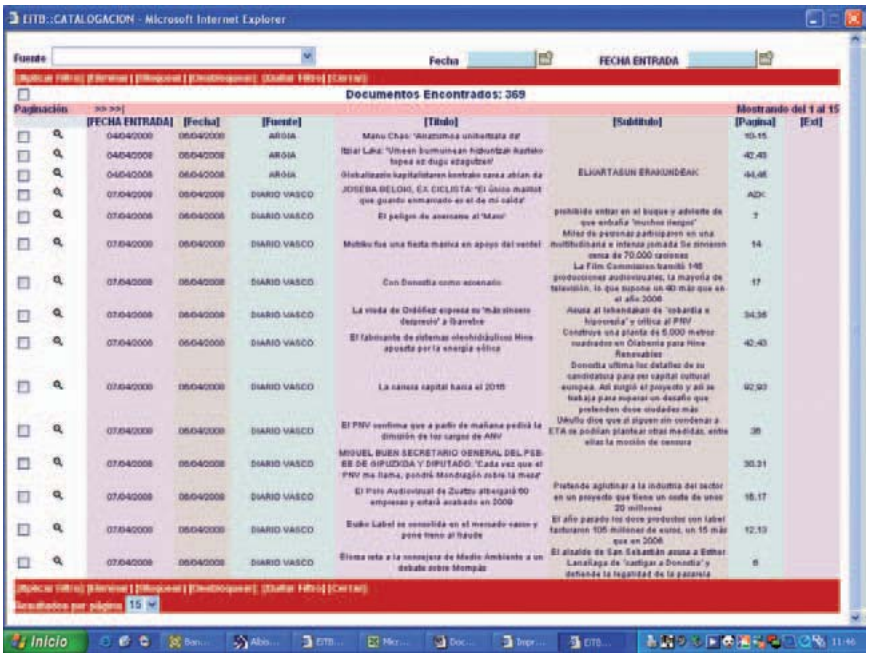
Estos quedan incorporados al sistema a través de nuestra página de «Altas». No se cuenta, en este caso, con elementos precatalogados. Así, paralelamente a su captura, se realiza la descripción tanto formal como documental de la noticia.

3. *El proceso de exportación*

El proceso de exportación coloca los documentos en situación de ser «catalogados». Contamos con un servidor HP INTEL (CON 2 GB de RAM y almacenamiento externo en SCSI) y un sistema de gestión documental **OCS/ Global**. La articulación de nuestro sistema cuenta con una base de datos relacional (ORACLE), GLOBAL como base de datos de gestión de toda la estructura documental, RETRIVALWARE como motor de búsqueda y el software I-PLANET para la gestión del entorno web :



Los registros con la adscripción de la imagen son colocados automáticamente en la sección de «Pendientes», en orden cronológico inverso, dispuestos a su inserción en el sistema.

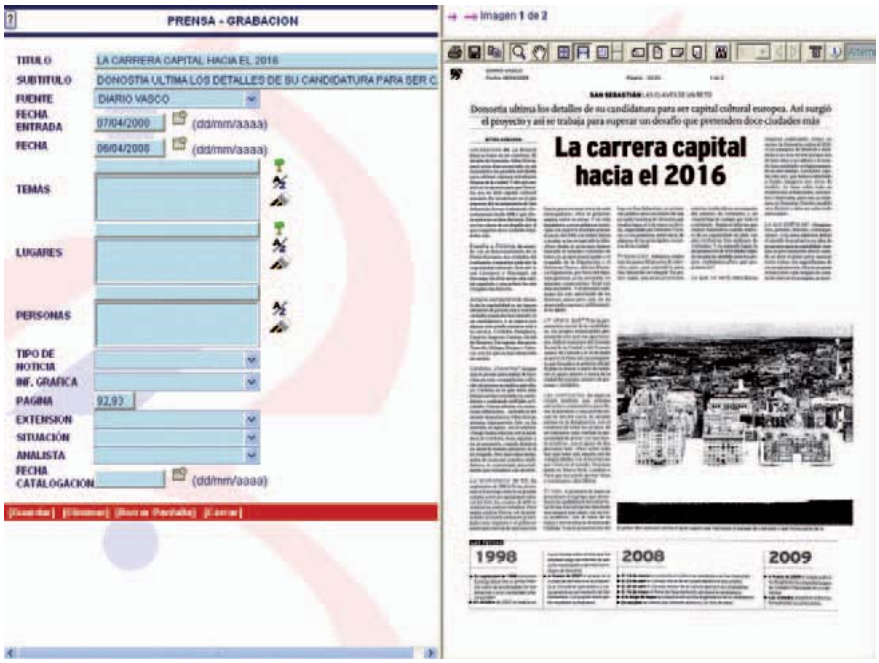


4. *Bajo el término «catalogación»*

Bajo el término «catalogación» definimos las tareas de análisis formal y de contenido de todos los documentos insertados en nuestra base, tanto los procedentes del escaneo («recortes de prensa») como los procedentes de la captura externa (documentos electrónicos incluidos a través de nuestra página de «Altas»).

Como hemos visto anteriormente, **el análisis formal** viene facilitado por los campos precatalogados: aparecen ya consignados el título, subtítulo, fuente de la noticia, fecha de entrada, fecha de la noticia, número de página y, a partir de la primera selección, el nombre del documentalista que trata la noticia y la fecha de catalogación en la que ésta se realiza.

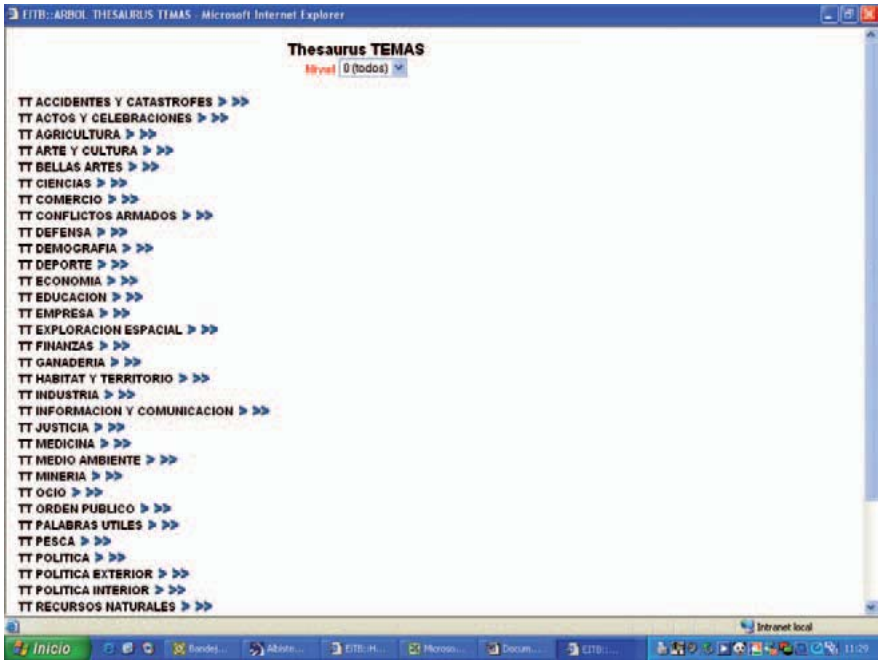
Quedarían por determinar los campos siguientes: la extensión, el tipo de noticia, la información gráfica, si es que existe y si se considera relevante para su consignación, y la situación del documento si se valora este dato como pertinente.

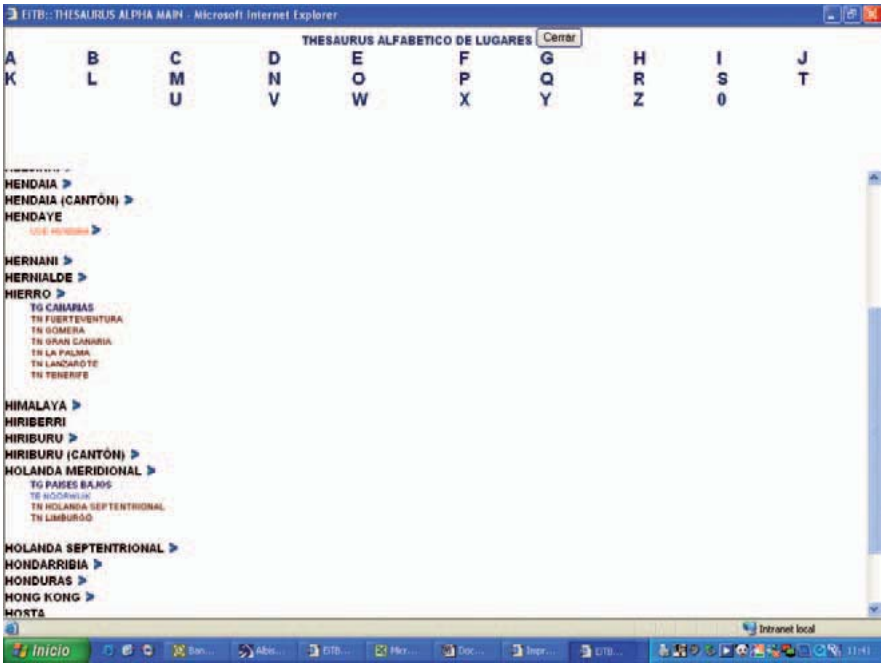


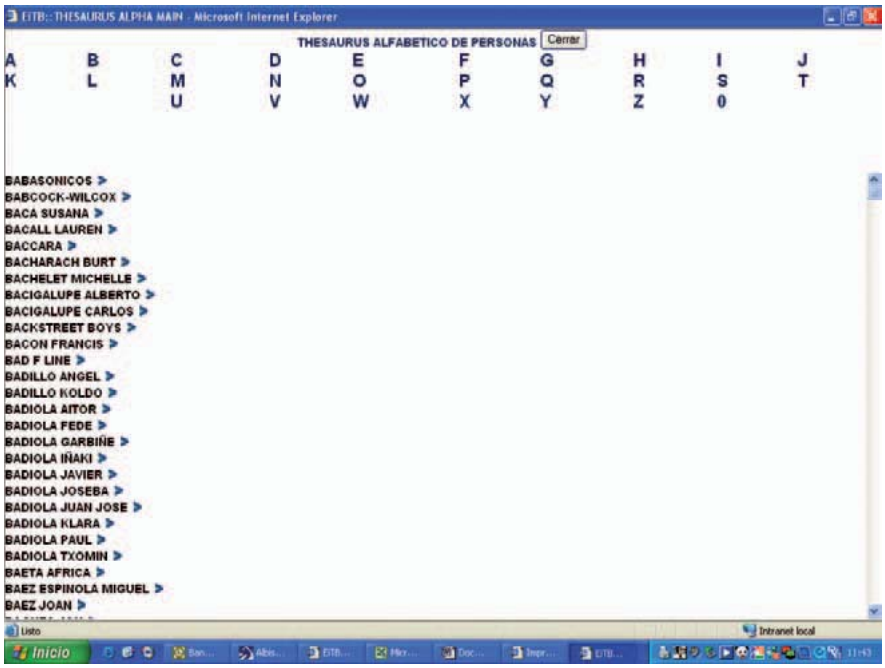
El **análisis del contenido** no resulta de tan fácil resolución. A pesar de funcionar el sistema con un potente motor de búsqueda (RETRIEVAL-WARE), desde un principio se vio la necesidad de contar con una buena herramienta de representación que solucionara a futuro los problemas de falta de relevancia y de ruido documental.

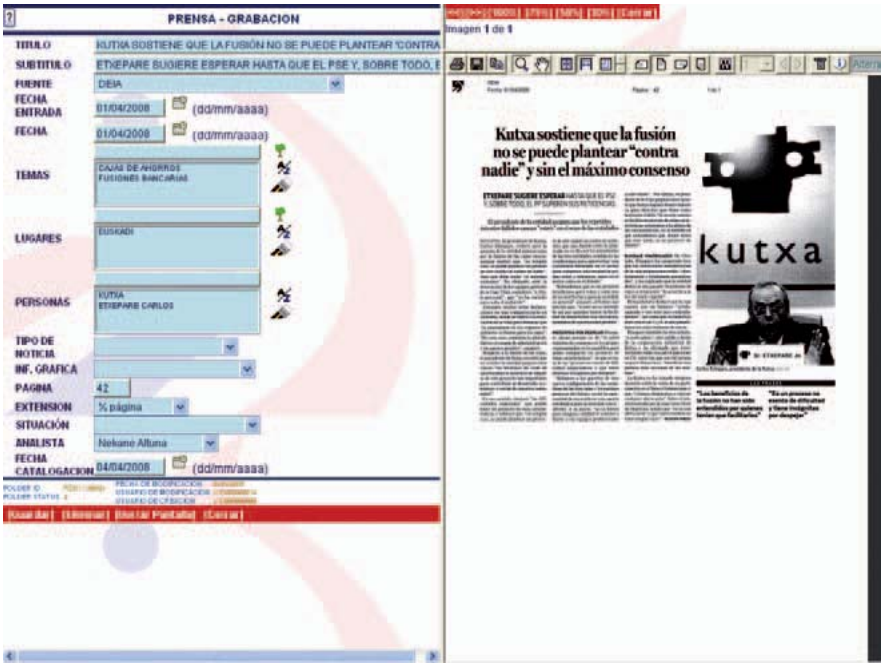
Queriendo asegurar un adecuado y más veloz sistema de recuperación, paralelamente a la definición del proyecto de digitalización, se trabajó en la elaboración de los tesauros temático y geográfico. Así mismo se depuró el diccionario de autoridades y se preparó para su inserción en la base. Personas por un lado y entidades y organizaciones por otro conforman un listado de más de 12.000 descriptores.

Para la confección del tesauro temático se consultaron los tesauros de la UNESCO, EUROVOC, BIPA, OCDE, el utilizado en el archivo de imágenes de ETB, y se situaron en su comparación sobre la lista de materias con la que anteriormente se habían clasificado los dossieres informativos de la hemeroteca. El tesauro temático cuenta con, aproximadamente, 3.000 términos (descriptores potenciales), y son 1.000 los descriptores del geográfico. Todos los descriptores del primero de ellos, se organizan bajo una colección de 39 términos generales y se presentan y manejan tanto en forma alfabética como jerárquica, además de ser susceptibles de una parametrización de 15 niveles en cuanto a su jerarquía.


EITB:: ARBOL THESAURUS TEMAS - Microsoft Internet Explorer
Thesaurus TEMAS
Nivel 0 (todos)
TT ACCIDENTES Y CATASTROFES
TT ACTOS Y CELEBRACIONES
TT AGRICULTURA
TT ARTE Y CULTURA
TT BELLAS ARTES
TT CIENCIAS
TT COMERCIO
TT CONFLICTOS ARMADOS
TT DEFENSA
TT DEMOGRAFIA
TT DEPORTE
TT ECONOMIA
TT EDUCACION
TT EMPRESA
TT EXPLORACION ESPACIAL
TT FINANZAS
TT GANADERIA
TT HABITAT Y TERRITORIO
TT INDUSTRIA
TT INFORMACION Y COMUNICACION
TT JUSTICIA
TT MEDICINA
TT MEDIO AMBIENTE
TT MINERIA
TT OCIO
TT ORDEN PUBLICO
TT PALABRAS UTILES
TT PESCA
TT POLITICA
TT POLITICA EXTERIOR
TT POLITICA INTERIOR
TT RECURSOS NATURALES
Intranet local
Inicio

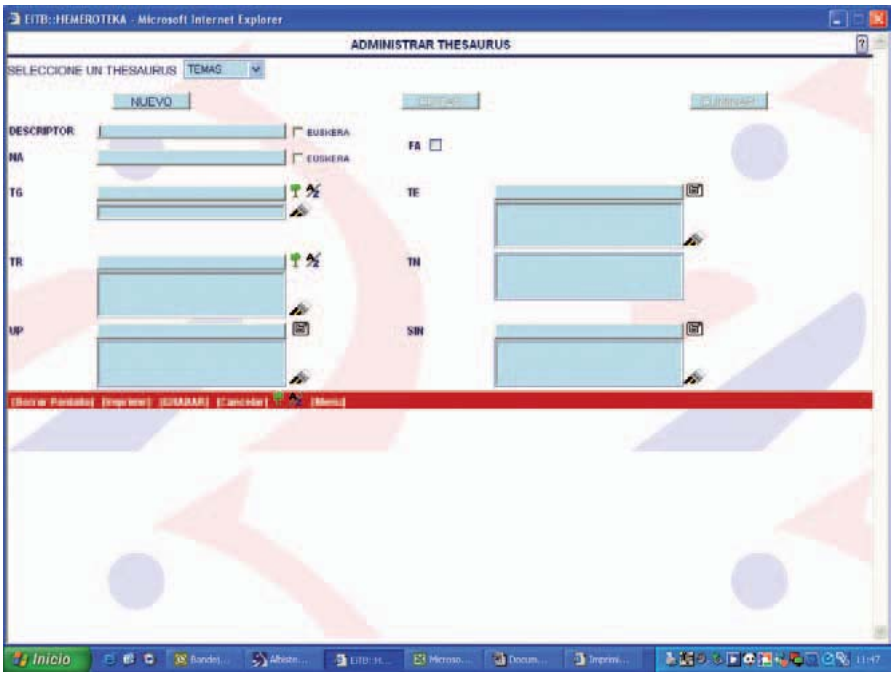

EITB:: THESAURUS ALPHA MAIN - Microsoft Internet Explorer
THESAURUS ALFABETICO DE LUGARES
Cerrar
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S T
U V W X Y Z 0
HENDAIA
HENDAIA (CANTÓN)
HENDAYE
HERNANI
HERNIALDE
HIERRO
TG CANARIAS
TN FUERTEVENTURA
TN GOMERA
TN GRAN CANARIA
TN LA PALMA
TN LANZAROTE
TN TENERIFE
HIMALAYA
HIRIBERRI
HIRIBURU
HIRIBURU (CANTÓN)
HOLANDA MERIDIONAL
TG PAISES BAJOS
TN HOLANDA SEPTENTRIONAL
TN LIMBURGO
HOLANDA SEPTENTRIONAL
HONDARRIBIA
HONDURAS
HONG KONG
Intranet local
Inicio


ETB:: THESAURUS ALPHA MAIN - Microsoft Internet Explorer
THESAURUS ALFABETICO DE PERSONAS
Cerrar
A K
B L
C M U
D N V
E O W
F P X
G Q Y
H R Z
I S 0
J T
BABASONICOS
BABCOCK-WILCOX
BACA SUSANA
BACALL LAUREN
BACCARA
BACHARACH BURT
BACHELET MICHELLE
BACIGALUPE ALBERTO
BACIGALUPE CARLOS
BACKSTREET BOYS
BACON FRANCIS
BAD F LINE
BADILLO ANGEL
BADILLO KOLDO
BADIOLA AITOR
BADIOLA FEDE
BADIOLA GARBIÑE
BADIOLA IÑAKI
BADIOLA JAVIER
BADIOLA JOSEBA
BADIOLA JUAN JOSE
BADIOLA KLARA
BADIOLA PAUL
BADIOLA TXOMIN
BAETA AFRICA
BAEZ ESPINOLA MIGUEL
BAEZ JOAN
Listo
Intranet local
Inicio


PRENSA - GRABACION
TITULO
SUBTITULO
FUENTE
FECHA ENTRADA
FECHA
TEMAS
LUGARES
PERSONAS
TIPO DE NOTICIA
INF. GRAFICA
PAGINA
EXTENSION
SITUACIÓN
ANALISTA
FECHA CATALOGACION
Imagen 1 de 1
Kutxa sostiene que la fusión no se puede plantear "contra nadie" y sin el máximo consenso
kutxa

La **gestión documental** de los tesauros es llevada a cabo por el administrador del Servicio de Documentación y no precisa del concurso del administrador informático. A través de una sencilla interfaz, los descriptores pueden ser creados, borrados o editados (con el fin de realizar cambios en sus grafías, jerarquías y relaciones, etc.).

La opción de regeneración de los listados reconstruye los ficheros HTML del tesauro para que se implementen los cambios al resto de los usuarios; se trata de una operación automática y los niveles de seguridad son absolutos. Ningún descriptor será alterado si se encuentra asignado a un solo documento.



5. *Bajo la opción de modificaciones masivas*

Bajo la opción de modificaciones masivas nuestro sistema es capaz de realizar modificaciones o nuevas asignaciones de descriptores (temáticos, geográficos y biográficos) sobre una gran cantidad de documentos y al mismo tiempo. Una vez realizada la búsqueda de la información que quiere modificarse y definidos los parámetros de cambio, la ejecución de la operación determinada corresponde al administrador informático.

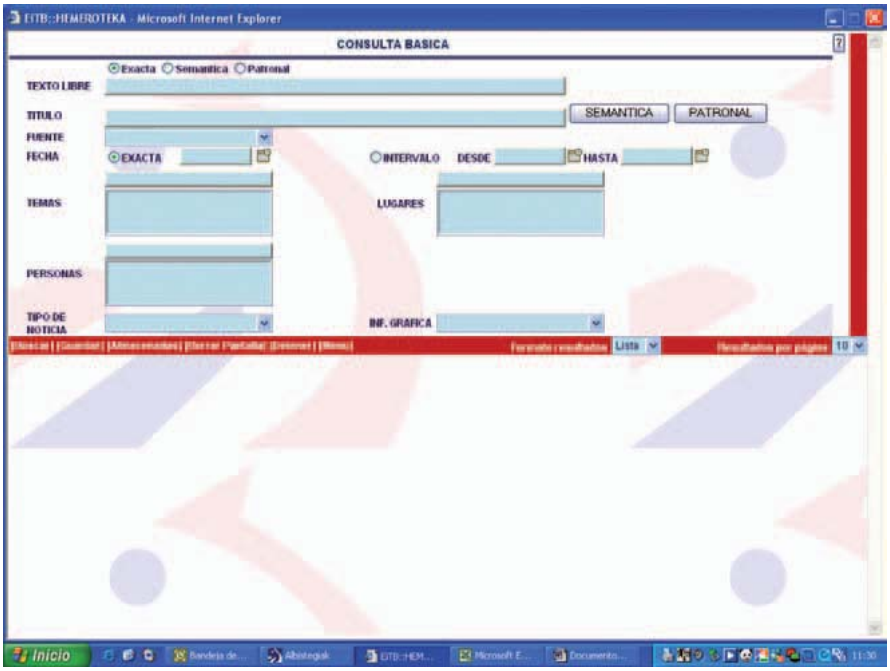
6. *La página de expurgos*

La página de expurgos habilita al administrador documental para la eliminación de un amplio grupo de documentos en una sola operación.

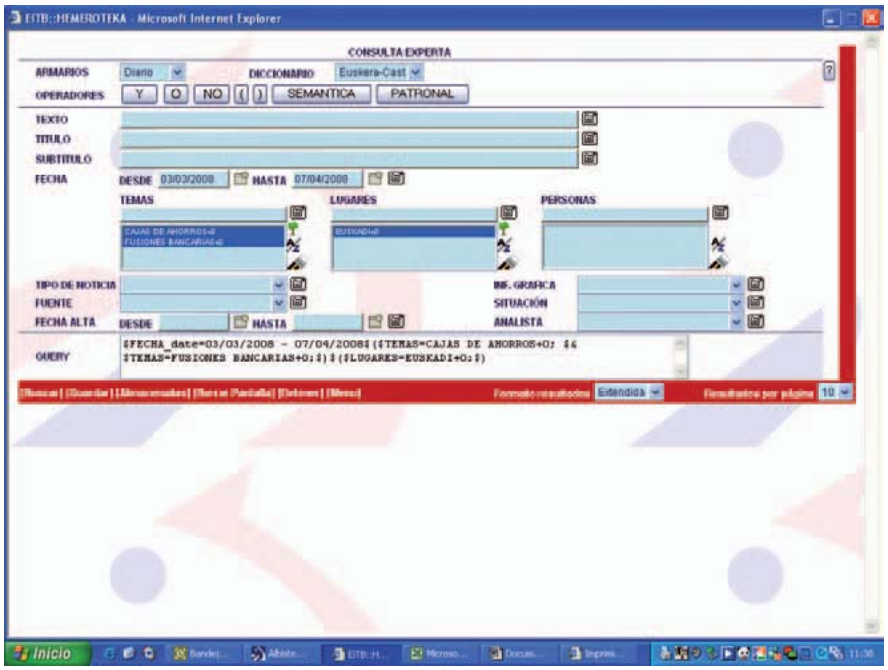
Respecto a los procesos de busqueda y recuperacion de la información, el usuario puede optar por preguntar directamente al sistema, ya que tiene un acceso directo a todos los servicios de la hemeroteca; o bien, puede requerir la ayuda del documentalista.

Cada usuario tiene asignados unos permisos de ejecución. En función de éstos, podrá realizar unas acciones u otras. Todos nuestros usuarios tienen un menú con tres posibilidades de consulta desde los que acceder al documento primario en línea y a toda la funcionalidad de la aplicación en lo que a tareas de recuperación de la información se refiere: **consulta básica, consulta media y consulta experta**. Desde cualquiera de ellas podrá localizar todos los documentos que guarde el sistema conforme a los parámetros de búsqueda que se le indiquen.

Las estrategias de interrogación son múltiples: desde la consulta más genérica a través del texto libre, hasta la búsqueda puramente «documental» a través de los descriptores de los tesauros, pasando por las combinaciones de ambas y las posibilidades de acotación añadida con los campos de fecha, tipo de noticia, fuente, información gráfica, etc.



Además, los operadores booleanos de búsqueda, las restricciones por campo y las expansiones semánticas y patronales nos permitirán, tanto al documentalista como al usuario experto, afinar la búsqueda hasta dar con la más pertinente.

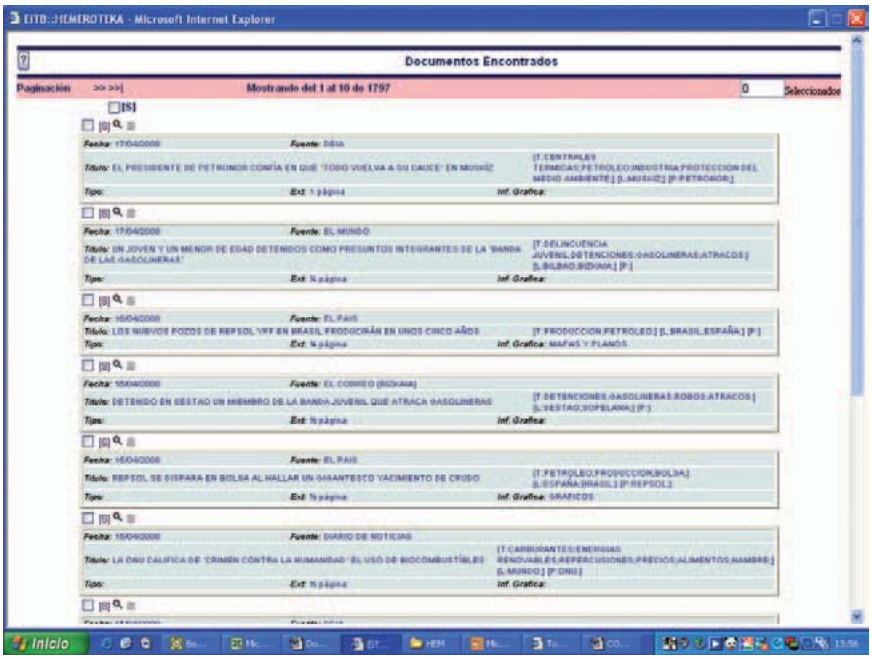


La opción de consulta experta es la más completa y versátil de nuestra aplicación. Se añade cierta complejidad a la forma de realizar la búsqueda pero se habilita mayor potencia y precisión. Se basa en la construcción de una cadena de consulta en el área de texto etiquetada como tal (*query*).

Las diferentes opciones de consulta permiten tres diferentes formatos para la presentación de los resultados: **lista, tabla y tabla extendida**. La lista presenta los documentos usando un bloque por cada uno de los elementos de los resultados, mientras que las tablas los muestran con un formato de línea por documento. La tabla extendida nos ofrece una mayor cantidad de información.

Cualquiera de dichos formatos ofrece un mismo conjunto de **acciones sobre los documento**s resultantes de la búsqueda:

— **Visualización del sumario** como resumen del texto del documento en el que aparecen resaltados los parámetros de búsqueda, si ésta se ha realizado a través del texto libre.
— **Visualización de la ficha de registro** del documento.
— **Elaboración de dossieres,** generando un informe sobre los documentos seleccionados. Se trata de un dossier generado en formato ZIP y que puede ser manejado a elección del usuario actuando sobre los datos, las imágenes o sobre ambos a la vez.
— **Refinación,** con el objetivo de acotar las consultas una vez seleccionado un conjunto de documentos. Se podrán refinar las consultas de forma sucesiva sin límite.
— **Navegación**, con el fin de recorrer los documentos seleccionados no sucesivos sin necesidad de volver al menú.
— **Regeneración de pantalla,** que permite construir una nueva lista de resultados.
— **Impresión** de un conjunto de documentos marcados.

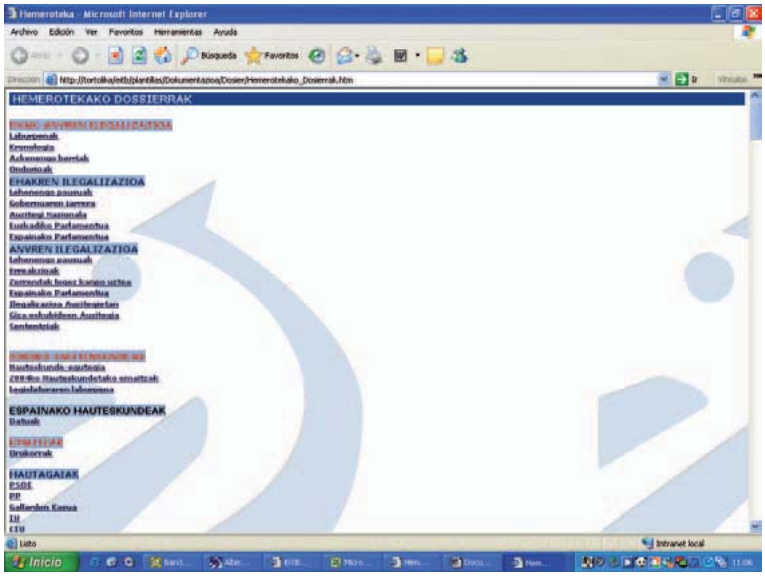


Aunque la totalidad de nuestros usuarios tienen un acceso autónomo y fluido a Internet y a nuestra aplicación, los documentalistas siguen realizando las labores de búsqueda para muchos redactores, teniendo en cuenta que éstos no siempre disponen del factor tiempo y que el documentalista puede satisfacer sus demandas de información de una forma más pertinente y ágil, combinando tanto los recursos internos como aquellos otros externos de los que el Servicio de Documentación escrita dispone y maneja habitualmente.

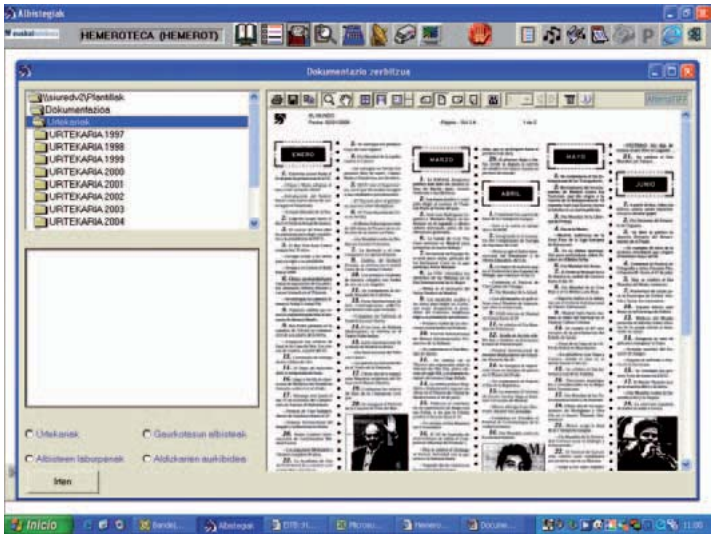
El **tipo de peticiones** que se realizan en el servicio son de todo tipo: desde la consulta puntual de un dato (no por ello más sencilla que otras: por ejemplo el rastreo de unas iniciales de un determinado protagonista de un suceso) hasta la formación de un dossier-resumen de un gran acontecimiento (por ejemplo un conflicto laboral de larga duración, procesos judiciales o políticos de largo recorrido, etc.). Son estos casos los más numerosos, ya que el redactor no dispone generalmente de tiempo suficiente para discriminar, entre una gran cantidad de documentos, aquellos que le resultan más útiles. El correo electrónico es el vehículo de envío de información más habitual.

Además de la base de documentación periodística contenida en nuestra base, el usuario puede recuperar información con **otras herramientas** que desde la hemeroteca hemos dispuesto con el fin de apoyar su trabajo. Se trata de una colección de «productos digitales» de acceso directo en nuestra intranet y desde la página del Servicio de Documentación escrita:

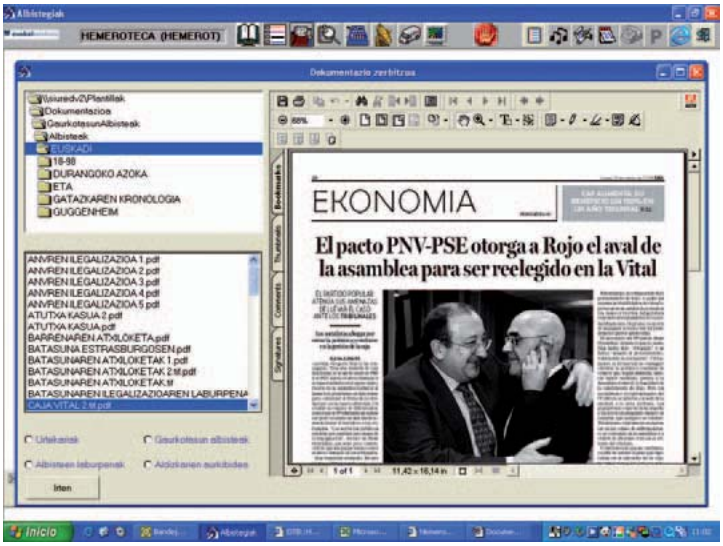
— **Dossieres informativos especiales** que se construyen básicamente con la documentación de nuestra base. Estos dossieres tienen un carácter temporal y mientras mantienen su vigencia informativa son continuamente actualizados: Elecciones legislativas 2008, Accidentes laborales, Y vasca, Fusión de las cajas, etc. Desde el Servicio de Documentación escrita se determina su estructura y su contenido y se coloca en la intranet.



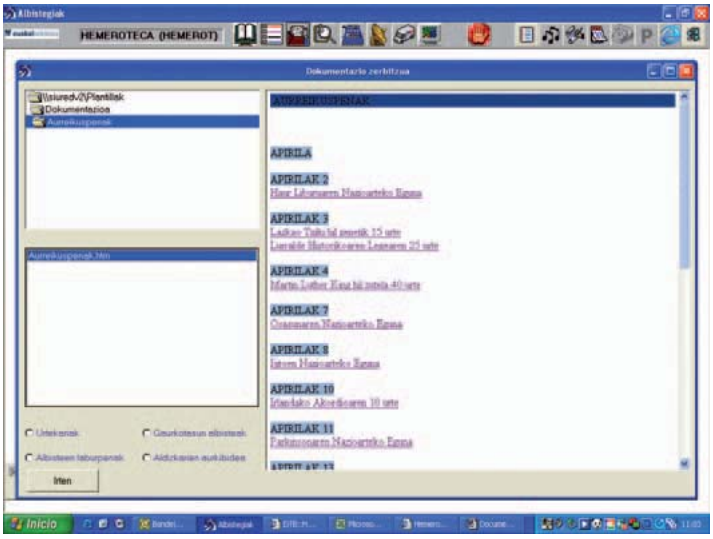
— **Anuarios**: resumen de las noticias principales de un año (desde 1997) cuya procedencia es prensa, publicaciones periódicas y anuarios especializados.



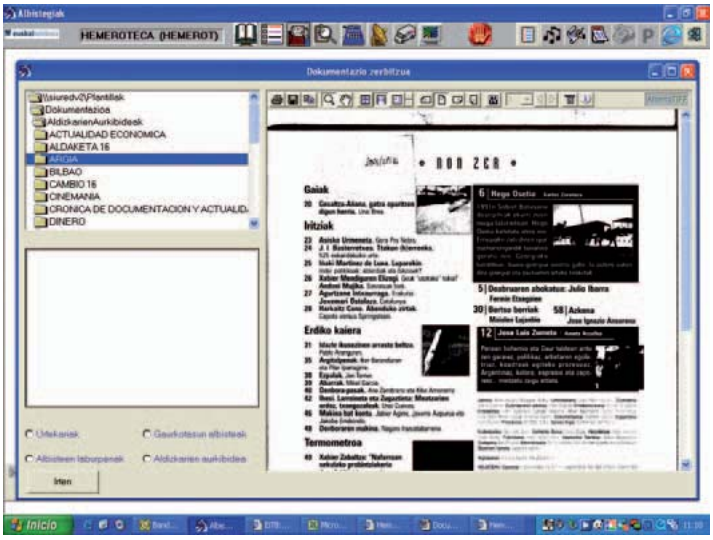
— **Noticias de actualidad**: somera presentación de la realidad informativa, con un mantenimiento semanal y distribuida en tres niveles geográficos: Euskal Herria, Estado y Mundo.



— **Agenda de previsiones** generales con documentación adjunta: días internacionales, elecciones, aniversarios, grandes acontecimientos…



— **Colección de sumarios** de las publicaciones periódicas recibidas, organizada por publicación y año.



Estrategias de difusión

En el afán de realizar una correcta explotación de la información «contenida» en nuestro servicio y de aquella potencialmente capaz de dotar de documentación adecuada al usuario que la demanda, hemos establecido unas estrategias de difusion capaces de llegar a nuestros redactores sin mediar petición de búsqueda previa. Para ello hemos definido unos canales de comunicación predeterminados que se articulan en dos ámbitos:

1. *Canales «no personalizados»*

Son todas aquellas previsiones detectadas a través de la prensa, publicaciones periódicas, Internet, etc. ingestadas por el personal del Servicio en la agenda de previsiones de la redacción de Euskal Telebista. No solamente se describen sino que también se «documentan» adjuntando una primera información básica a la potencial «noticia».

2. *Canales «personalizados»*

Se trata de un envío específico de noticias a un redactor concreto (informativos o programas) o a un grupo de ellos que trabajan conjuntamente (programas). Para ello se trabaja previamente en el establecimiento de perfiles, lo cual nos lleva a un control más exhaustivo de nuestros «demandantes» y de sus ámbitos de interés; nos exige determinar sus «áreas temáticas» de interés (por

ejemplo, exposiciones, urbanismo, problemas sociales, gastronomía, etc.), las frecuencias y formas de los envíos, etc.

También es habitual enviar documentación tomando como base la escaleta del informativo (Euskal Telebista) antes de que pueda llegar la petición del usuario, o el envío de información «puntual» sobre un hecho previsto cercano, del cual esté haciendo seguimiento un redactor determinado (por ejemplo, las elecciones italianas, los actos de protesta en relación al Tíbet…).

Si bien las acciones de DSI han venido realizándose desde el comienzo del Servicio, ha sido reciente el comienzo de su sistematización. El cambio de sede ha permitido llegar más fácilmente a un mayor número de usuarios y es necesaria una continua evaluación del estado de satisfacción de los éstos.

Control de la utilización

El control de la utilización que se hace del Servicio nos resulta de especial interés a la hora de redefinir los procesos del mismo, su pertinencia y utilidad. Para ello se realiza un registro exhaustivo de toda la documentación que se «sirve» desde la hemeroteca: fecha, usuario, grupo y programa al que pertenece, objeto de la búsqueda, características de la misma (DSI, consulta bajo petición) y formato de envío (correo, fotocopia, consulta telefónica).

Mayor dificultad presenta el control sobre lo que nuestros clientes consultan directamente sin intermediar acción alguna con el personal de la hemeroteca. Los administradores informáticos nos suministran periódicamente un listado al respecto de difícil y complicada ejecución y que no recoge el cien por cien de las consultas ni todos los datos que desearíamos conocer. Aun así, nos proporciona las pistas de auditoría suficientes como para conocer las tendencias de la consulta on-line manejada directamente por los redactores.

Orientación y formación

La orientación y formación de nuestros usuarios es otra de las labores que llevamos a cabo. En el momento de la puesta en marcha de la aplicación, en el año 2003, se realizaron cursos de introducción a la misma en todas las sedes del grupo. Tras la llegada a Bilbao en septiembre de 2007, se organizaron sesiones de formación para los redactores de Radio Euskadi y de EITBNET.

La orientación acerca del funcionamiento de nuestras herramientas de consulta o acerca de los parámetros de interrogación al sistema, son habituales. Pueden realizarse presencialmente en el puesto del redactor, o bien telefónicamente o a través del correo electrónico.

3. EL FUTURO

En la «era de la convergencia mediática» los cambios que están experimentando las empresas periodísticas, sumados al desarrollo del mundo digital

en nuestro servicio, nos han llevado a nuevas funciones y a nuevas formas de trabajo en estos últimos cinco años.

Respecto a su proyecto de futuro, la hemeroteca de Euskal Telebista deberá responder a nuevos retos.

Plan de gestión

Para ser capaces de responder a los interrogantes que mencionábamos, hemos definido un plan de gestion para los dos próximos años. Nos servirá de guía de resolución de cuestiones prácticas y nos pondrá en el camino de la redefinición de estrategias y del modelo de funcionamiento; un nuevo modelo que exigirá la redefinición de servicios y de perfiles profesionales.

En este plan se han explicitado varias áreas de trabajo:

— **Reorganización de recursos materiales y humanos,** necesidad que surge del cambio de sede, de la creación de nuevos productos y de la incorporación de nuevos demandantes.
— **Necesidades de formación interna,** para gestionar mejor las herramientas de las que disponemos e incorporar otras nuevas.
— **Mejora y creación de nuevos instrumentos de evaluación,** para tener una visión más afinada de nuestro servicio y reorientar su funcionamiento
— Desarrollo de la **normalización lingüística** de las herramientas documentales.
— **Mejoras en las áreas de producción y explotación,** para agilizar nuestros procesos de trabajo y aumentar la velocidad y la pertinencia de la respuesta.
— **Mejoras en los procedimientos de difusión** y en los canales de comunicación, con el fin de llegar a un mayor número de usuarios

Tres ámbitos de transformación

Pero, al mismo tiempo debemos desarrollar una gran capacidad de visión estratégica sobre el lugar que debemos tener en la empresa periodística para la que trabajamos. Para ello hemos articulado tres ámbitos de transformación sobre los que reflexionar y trabajar:

— Una **nueva comprensión del destinatario** de nuestro trabajo. Creemos que es necesario cambiar el concepto «usuario» por el de «cliente». No se trata de contar con un grupo de usuarios finales potenciales que pueden hacer uso del resultado de nuestro trabajo o no, según su formación, intereses, etc.; se trata de orientar las estrategias y tareas del servicio para «vender» nuestros «productos» a un cliente al que nosotros nos dirigimos. Estamos creando, por tanto, una nueva estructura de comunicación y relación entre periodistas y documentalistas.

— Una **nueva comprensión del profesional del servicio de documentación** como:

- **«agente aportador**» de valores a la empresa periodística, valores que serían los siguientes:

  a) creatividad y conocimiento para mejorar el «proceso documental»;
  b) calidad, a través principalmente del aporte de información retrospectiva y prospectiva, y en aplicación de la llamada «ley de hierro de la información periodística»[1] más aún en un medio público como es el nuestro, con el plus de responsabilidad social que supone;
  c) contribución al fomento de una «cultura de profundidad» en el tratamiento de la noticia en la redacción, compensando los perjuicios que imprime la velocidad, una de las características que le son inherentes;
  d) adaptabilidad de sus procesos «documentales» a las nuevas tecnologías y a los formatos del nuevo periodismo: prensa digital, blogs, etc.

- «**elemento activo»** en el engranaje que elabora el «hecho informativo» proporcionando respuestas a las demandas de los clientes y haciendo surgir interrogantes que lleven a aquellos a nuevas aproximaciones a la realidad que nos rodea. Deberá, por tanto, ser un buen conocedor de dicha realidad y de su reflejo en los medios, haciendo de los mismos una lectura anticipativa e intuitiva.

— La incorporación sistemática del **valor de la innovación** en nuestro servicio, con el objeto de implementar nuevas oportunidades y procesos de mejora continua con los que lograr un departamento más competitivo y eficiente. Para ello debemos definir espacios de reflexión sobre «rutinas operacionales» que analicen el modelo actual, «rutinas de mejora» que permitan perfeccionarlo y «rutinas creativas»[2], que exploren nuevas posibilidades.

Se están definiendo y analizando nuevos modelos de empresa periodística y se están formulando nuevas propuestas. En el «rombo informativo» aportado por Paul Bradshaw como «modelo de redacción para el siglo XXI»[3] , la profundidad ocupa dos de los cuatro vértices del mismo. Ahí y en la necesidad de «contextualización» que propone, en un mundo con sobrecarga de información, es donde la hemeroteca de EITB quiere situarse de forma proactiva, para aportar el valor añadido de la documentación al proceso informativo.

---

[1] CODINA, Lluis: «La Documentación en los medios de comunicación: situación actual y perspectivas de futuro». I Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación: Teoría, historia y metodología de la documentación en España (1975-2000). I. 2000. Madrid

[2] Equipo DINCOMPE M.I.K S. Coop.: *Rutinas creativas: Comunidades de práctica para crear conocimiento*. 2007

[3] BRADSHAW, Paul: «Un modelo para la redacción del siglo XXI». En *Cuadernos de periodistas*. N.º 12, diciembre de 2007.