

Marco Conceptual y Metodológico para el Desarrollo de una Biblioteca Digital en el Centro de Documentación e Información del INAP¹

Elsa Solimano², Héctor Balbi³, Alberto Morán⁴

Introducción

La decisión de elaborar el marco conceptual y metodológico para el desarrollo de una Biblioteca Digital en el Centro de Documentación e Información del INAP, emerge de la realidad institucional vinculada al proceso global de informatización de la sociedad.

Se viven épocas de cambios vertiginosos. Los procesos de transformación vinculados a la informatización de la sociedad, además de haber originado profundas reformas en las estructuras del conocimiento, han comenzado a condicionar la vida de las personas y las instituciones con intensidad y magnitud inéditas. Si bien la mayoría de los campos tecnológicos han tenido que adaptarse, la gestión de la información documental ha sido uno de los sectores que debió asumir mayores desafíos.

El dilema central es cómo enfrentar los tiempos de transformación, cómo reubicar a las unidades de información documental en los nuevos mercados, cómo realizar la reingeniería necesaria. Sólo una nueva gestión de información, plenamente inmersa en los procesos de transformación, permitirá dar coherencia y significado a la incorporación de nuevas tecnologías de información y comunicación. El tema de este documento está asociado a este reto.

La introducción de las nuevas tecnologías debe estar acompañada de reformas a nivel de las estructuras y los procedimientos organizacionales. Las tecnologías de información y comunicación cambian radicalmente los procesos de trabajo y ello demanda reestructurar las organizaciones. Los cambios en las unidades de información documental (UID's) deben considerar no sólo los aspectos tecnológicos, propios de la gestión, sino también los cambios de actitud de la sociedad en su conjunto y, particularmente, del sector de la sociedad al cual pretenden servir.

Las UID's no pueden ser resultantes únicamente de la tecnología, aunque sea uno de sus componentes principales, sino también de la revalorización de otros elementos básicos de su esencia bibliotecaria como el rescate, el acopio, la organización, la conservación y la difusión de los registros del conocimiento. Aunque,

¹ Dirección de Documentación e Información, Instituto Nacional de la Administración Pública, Subsecretaría de la Gestión Pública, Jefatura de Gabinete de Ministros.

² Coordinadora de la Red Nacional de Documentación e Información sobre Administración Pública (RENDIAP).

³ Coordinador del Programa de Formación en Gestión de Documental.

⁴ Director de Documentación e Información.

con dos previsiones: ajustar la forma tradicional de hacerlo y orientar sus programas al acercamiento entre el usuario y la información, independiente de la ubicación y formato del documento.

Para responder a esta demanda de información de la sociedad, una UID debe considerar interfaces tecnológicas y normativas bibliotecarias con los usuarios, con un lenguaje común e información finamente analizada, discriminada y agrupada de acuerdo a intereses muy variados y específicos.

Una UID no podrá sobrevivir sólo ofreciendo catálogos y bases de datos con referencias bibliográficas, cada vez más se le exigirá disponer de textos completos, textos con análisis diferentes y selecciones para intereses previamente identificados.

Estos servicios citados están íntimamente relacionados con colecciones que se encontrarán en el centro de operaciones donde se recibe y distribuye la oferta y demanda de información; pero también en otros espacios distribuidos por toda la red.

Las bibliotecas digitales, y el uso de información registrada en medios digitales, han transformado en realidad de cobertura global un ejercicio de planeación del pasado: disponer de información, planear adquisiciones y ofrecer servicios sobre la base de la información compartida.

Pero, las colecciones de estas UID's serán mucho más que impresos, libros, revistas y toda representación en papel; incluirán las versiones digitales de los impresos y, cada vez más, contarán con información registrada en medios digitales y, lo que es más importante, será información concebida para ser registrada en el medio electrónico y, por lo tanto, las colecciones contarán con un ingrediente muy rico de recursos informativos en línea.

Serán parte del capítulo de las colecciones los catálogos en línea de libre acceso, las revistas y los libros electrónicos, libros vivos (interactivos, con hipervínculos), de valor agregado, los diferentes productos de multimedia, los disquetes, los CD-ROM de uso individual y en red y todas las herramientas útiles para la explotación de toda la riqueza informativa contenida en las numerosas direcciones que ofrece Internet u otra "super" red.

El CEDIAP desde hace tiempo viene incorporando nuevas tecnologías de información y comunicación, pero en la actualidad requiere producir, compilar, difundir y preservar documentos en formato electrónico sobre Administración Pública. El trabajo final pretende sentar las bases del proyecto institucional que responda a esta necesidad.

Breve historia institucional

Hace más de quince años, la automatización de la Biblioteca INAP dio origen al Centro de Documentación e Información sobre Administración Pública (CEDIAP). Esta transformación permitió mejorar el servicio a los usuarios brindando una información documental más rápida, pertinente, exhaustiva y económica.

El CEDIAP, a su vez, facilitó el ingreso a la Red Latinoamericana de Documentación e Información sobre Administración Pública (REDIAP) coordinada por el CLAD, constituyendo la Unidad AR-INAP.

Esta nueva instancia brindó la posibilidad de compartir la información documental, con resúmenes, con otros centros de América Latina. Tiempo después se sumó la microfilmación de los documentos aportados por el INAP a la Red, que permitió compartir los documentos completos con siete de los centros más importantes de América Latina.

En 1989, la creación de la Red Nacional de Documentación e Información sobre Administración Pública (RENDIAP) facilitó el intercambio de información documental con aproximadamente noventa (90) centros gubernamentales, académicos y no gubernamentales de nuestro país. Concurrentemente fue creciendo una importante actividad editorial.

La base de datos de la RENDIAP está integrada en la actualidad por más de 30.000 registros documentales sobre Administración Pública y temas conexos. El objetivo principal de la Red es contribuir al conocimiento, adecuado manejo e intercambio de documentación e información sobre administración pública a nivel nacional e internacional.

Hoy resulta necesario enfrentar un nuevo desafío: participar en el mercado que definen las nuevas tecnologías de información y comunicación; surgido de una compleja trama interactiva de demandas y ofertas. Para ello es necesario desarrollar, a partir de los recursos existentes, uno nuevo: la biblioteca digital.

El CEDIAP y su marco político-institucional

Desde el punto de vista estratégico, en vinculación con la Subsecretaría de la Gestión Pública, el CEDIAP se enmarca en la línea de acción orientada a la inclusión, expansión, desarrollo e implementación de mecanismos de transparencia de la gestión del sector público.

En el marco del INAP se orienta, especialmente, al cumplimiento del lineamiento estratégico “consolidar al INAP como centro de referencia nacional e internacional en materia de documentación e información sobre administración pública”.

El Centro de Documentación e Información sobre Administración Pública funciona en el marco de la Dirección de Documentación e Información del INAP, que posee tres objetivos fundamentales:

- Contribuir al conocimiento e intercambio de documentación e información sobre administración pública a nivel nacional e internacional, en apoyo al mejoramiento del sector público.
- Promover el adecuado manejo de documentación e información sobre Administración Pública, a través del desarrollo, perfeccionamiento, transferencia y aplicación de técnicas informáticas y documentales.
- Difundir estudios y experiencias que puedan apoyar los procesos de transformación y mejoramiento de la Gestión Pública.

En este marco, el CEDIAP tiende a:

- Constituirse en un centro de referencia en materia de documentación e información sobre administración pública.
- Recopilar, intercambiar y facilitar el acceso a información documental relevante a nivel nacional e internacional sobre administración pública, mediante la RENDIAP y otras redes nacionales e internacionales y
- Ampliar el alcance y accesibilidad de su servicio de referencia de información documental, a fin de sumar potenciales usuarios.

Como soporte de la Base de Datos se utiliza el Programa ISIS, como formato de entrada de datos el adaptado por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) sobre la base del desarrollado por CEPAL y para la clasificación documental el Tesauro de Administración Pública del CLAD actualizado y el Macro - Tesauro de la OCDE.

El CEDIAP está vinculado con las siguientes redes de información documental: Red Nacional de Documentación e Información sobre Administración Pública, Red Latinoamericana de Documentación e Información sobre Administración Pública, Red de Redes de Información Económica y Social (UNIRED), Redes Argentinas de Información (RECIARIA) y el Sistema Nacional de Informática Jurídica.

Sus usuarios habituales son: funcionarios públicos nacionales, provinciales y municipales; unidades de información gubernamentales, no gubernamentales y académicas; nacionales, internacionales y extranjeras; ONG's; medios de comunicación; especialistas, investigadores y académicos; alumnos de grado y posgrado; legisladores nacionales, provinciales y municipales; partidos políticos; sindicatos y público en general.

Los objetivos

Los objetivos se formularon sobre la base de las necesidades, conflictos y oportunidades emergentes de un minucioso análisis del escenario actual y el deseado.

Objetivos generales

- Formular el marco conceptual y metodológico para desarrollar una colección organizada de documentos almacenados en formato digital que permita la accesibilidad local o a distancia de información sobre Administración Pública por parte de la comunidad de usuarios (actuales y potenciales, de nuestro país y del exterior) y preservar las obras originales de los efectos de la manipulación física.
- Mejorar la capacidad del CEDIAP incorporando a la colección INAP documentos electrónicos, con los mismos estándares de calidad que los otros formatos existentes.

Objetivos específicos

- Definir una metodología de búsqueda, selección, catalogación, clasificación, almacenamiento y recuperación de documentos electrónicos.
- Fijar las pautas para el manejo efectivo de documentación e información sobre Administración Pública en formato electrónico, a través del desarrollo, perfeccionamiento y aplicación de las tecnologías adecuadas.
- Determinar los recursos informáticos (software y hardware) y de infraestructura física necesarios para una adecuada gestión de documentos electrónicos en el CEDIAP.
- Determinar los conocimientos y habilidades a proporcionar a los actores intervinientes en el proyecto, internos (miembros del equipo) y externos (usuarios individuales e institucionales).
- Definir los procedimientos e instrumentos necesarios para efectuar un adecuado control y monitoreo de una eficiente y eficaz gestión de documentos electrónicos en el CEDIAP.

Los resultados esperados

A partir de los objetivos formulados se determinaron los resultados esperados:

- Disponibilidad de una colección organizada de documentos almacenados en formato digital que permita la accesibilidad local o a distancia de información sobre Administración Pública por parte de la comunidad de usuarios (actuales y

potenciales, de nuestro país y del exterior), y preservación de obras originales de los efectos de la manipulación física.

- Estrategias y metodologías de detección y obtención de documentos electrónicos disponibles en Internet, u otras fuentes, e incorporación a la colección institucional, previa evaluación y sistematización
- Metodología de acceso, procesamiento técnico, registro, almacenamiento y recuperación de documentos electrónicos y bases de datos a través de Intranet, Internet, CD-ROM u otros formatos digitales.
- Metodología de conversión de documentos de la colección institucional preexistente en otros formatos a código digital (digitalización).
- Mejoramiento y ampliación de los accesos a la información existente en el CEDIAP.
- Incremento de la eficiencia del CEDIAP en su conjunto, servicios y procesos, mediante la integración gradual de los fondos bibliográficos en formatos papel y electrónico, y mejoramiento de la calidad del servicio al usuario.
- Ampliación, mejoramiento y diversificación de los servicios de información, mediante la incorporación de equipamiento necesario para agilizar los procesos bibliotecarios y fortalecer el autoservicio.
- Ampliación, mejoramiento y diversificación de los servicios de información, mediante la capacitación adecuada y permanente del personal del CEDIAP según sus distintas necesidades.
- Fortalecimiento del autoservicio de los usuarios para el adecuado uso y aprovechamiento de los recursos bibliográficos existentes en el CEDIAP y nuevas tecnologías disponibles para la recuperación y obtención de información.
- Actualización del fondo bibliográfico.

Actividades por componente del proyecto

Para la presentación del proyecto se consideró adecuado organizar las actividades por “componente”, como expresión del agrupamiento de las mismas considerando su carácter técnico y funcional para la mejor planificación, ejecución, negociación y control del proyecto.

Componente Técnico – Bibliotecológico

- *Definición de la metodología de búsqueda de documentos electrónicos específicos.* Pautas que contribuyan a identificar y verificar la calidad de fuentes potenciales de producción de información y documentación electrónica sobre administración

pública en Internet; como así también para el diseño de estrategias de búsqueda específicas.

- *Elaboración de las pautas para la selección de documentos electrónicos.* Disponer de un marco técnico - normativo adecuado a los procedimientos de selección y adquisición de documentos electrónicos para ingresar a la colección del INAP, sobre la base de criterios básicos tales como la pertinencia, basada en el campo temático del CEDIAP, la obsolescencia y la relevancia.
- *Determinación de la metodología de adquisición de documentos electrónicos.* Metodología de acceso a sitios generadores de información documental pertinentes. Evaluación de los sitios y condiciones para dar a publicidad los documentos existentes.
- *Definición de las pautas para el ingreso de documentos electrónicos a la base del CEDIAP.* Determinar la Hoja de Descripción Bibliográfica (HDB) para documentos electrónicos en base a las normativas institucionales y la experiencia nacional e internacional.
- *Definición de la forma de almacenamiento y resguardo.* Definir la forma de ubicación física o virtual y las modalidades de almacenamiento y resguardo de los documentos pertenecientes a la colección INAP.
- *Definición del servicio de referencia.* Determinar las distintas modalidades de respuestas a las consultas bibliográficas (en sala, en línea, correo electrónico, fax, etc.) vinculadas a los documentos electrónicos pertenecientes a la base de datos institucional.
- *Determinación de la modalidad de difusión de documentos electrónicos.* Definición de las modalidades de publicidad y diseminación de los documentos electrónicos, especialmente aprovechando los recursos vinculados a Internet (página Web y correo electrónico) e instrumentos existentes como Boletín de Alerta, Nuevos Títulos y Guías Bibliográficas Específicas.
- *Definición de indicadores de desempeño para la biblioteca digital.* Desarrollar un conjunto mínimo de indicadores medibles que puedan ser utilizados para evaluar la calidad de los procesos, servicios y productos de la biblioteca digital.
- *Elaboración de un Anexo del Manual de Procedimientos específico para documentos electrónicos.* Actualizar y completar el Manual de Procedimientos para la gestión de documentación e información existente en INAP (procesos y servicios documentales, selección, intercambio, producción editorial, préstamo y formularios).

Componente informático

- *Determinación del software adecuado para el procesamiento técnico y puesta de la base de datos en la Web.* Seleccionar la alternativa más factible y conveniente, entre las opciones disponibles, en base a criterios predeterminados (software libre GPL y familia ISIS), considerando la experiencia de otros centros de documentación y la tendencia de la administración pública nacional.
- *Determinación del hardware necesario, el procesamiento técnico y puesta de la base de datos en la Web.* Seleccionar la alternativa más factible y conveniente, entre las opciones disponibles, en base a los requerimientos del software, el tamaño de la base de datos y de la documentación electrónica almacenada y a resguardar.
- *Determinación de los bienes de uso con fines informáticos.* Identificar el requerimiento de bienes de uso, en función de las exigencias del equipamiento informático y las características cualitativas y cuantitativas de gestión de los documentos electrónicos.
- *Actualización de la página Web.* Planificar el rediseño de la página Web institucional, con la incorporación de valor agregado emergente del proyecto (catálogo en línea, documentos en texto completo), conjuntamente con personal especializado de la SGP y el INAP.
- *Coordinación del proyecto con el webmaster.* Resolver, con asistencia del webmaster, en base a requerimientos cuantitativos (espacio en servidor) y cualitativos (compatibilidad del software para puesta en Web) dilemas técnicos emergentes del proyecto.

Componente capacitación

- *Determinación de necesidades de capacitación del personal.* Detectar las competencias a desarrollar en el personal necesarias para la implementación del proyecto, considerando especialmente la incorporación de metodologías asociadas a las nuevas tecnologías de información y comunicación.
- *Determinación de necesidades de capacitación de los usuarios.* Detectar las competencias a desarrollar en los usuarios, considerando especialmente la incorporación de metodologías asociadas a las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Componente infraestructura física

- *Determinación de necesidades de espacio físico adecuado.* Determinar los requerimientos cuantitativos y cualitativos del espacio físico para el procesamiento, almacenamiento y resguardo de los documentos electrónicos.

- *Determinación de necesidades de mobiliario.* Determinar los requerimientos cuantitativos y cualitativos del mobiliario para el procesamiento, almacenamiento y resguardo de los documentos electrónicos.

Aspectos financieros

La situación financiera del Estado de los últimos años, y las consecuentes restricciones presupuestarias, han limitado las alternativas de desarrollo de políticas de gestión documental e informativa, especialmente por la imposibilidad de renovar equipos y mobiliarios, disponer de insumos básicos de producción editorial y de actualizar la colección bibliográfica.

Con este contexto, las posibilidades para mejorar la eficacia en instrumentación de las políticas, están vinculadas a la eficiencia en el uso de los recursos presupuestarios disponibles apoyándose en las TIC's y sus posibilidades de opciones virtuales y digitales. Las mencionadas restricciones sumadas a la complejidad técnica demandan un exigente proceso de selección de alternativas tecnológicas: este proyecto está orientado en ese sentido.

Las demandas presupuestarias del Proyecto han sido consideradas en los requerimientos efectuados para el ejercicio 2004, no obstante, a efectos informativos, se hacen constar los gastos previstos en materia de personal y bienes de uso.

Cuadro 1: Demandas presupuestarias por componente

Componente	Personal ⁵	Bienes de Uso ⁶	Bienes de consumo ⁷
Técnico Bibliotecológico	5.250 (336 hs)	-	100 (*)
Informático	4.000 (256 hs)	3.000	200
Capacitación	500 (32 hs)	-	200 (*)
Infraestructura Física	250 (16 hs)	-	-
Totales parciales(\$)	10.000	3.000	500
Total (\$)	13.500		

⁵ Las estimaciones de gastos en personal, si bien responden a los requerimientos del proyecto no implicó una asignación presupuestaria especial, ya que las actividades fueron realizadas por personal técnico de planta permanente de la Subsecretaría de la Gestión Pública.

⁶ Ha sido incluido oportunamente entre las demandas presupuestarias del Ejercicio 2004.

⁷ Los gastos denotados (*) sólo son figurativos ya que representan impresiones y reprografías que serán realizados en la organización con recursos existentes.

Aspectos operativos de la ejecución del proyecto

El equipo encargado de llevar a cabo el Proyecto estará compuesto por un (1) director, cuatro (4) coordinadores de componentes y diecisiete (17) responsables de actividades. Debido a que se utilizará un diseño organizacional matricial, la multiplicidad de responsabilidades, en realidad, serán cubiertas por cinco (5) personas. Además, se contará con el apoyo de aproximadamente tres (3) asesores técnicos pertenecientes a la planta permanente de otras áreas de la Subsecretaría de Gestión Pública.

Se realizarán reuniones quincenales de coordinación y evaluación del estado de avance del Proyecto. Se habilitará una carpeta compartida correspondiente al proyecto, donde se ubicarán los documentos básicos del mismo y una planilla de seguimiento del proyecto, actualizada semanalmente.

Seguimiento del proyecto

El Proyecto fue realizado entre el 1º de marzo y el 30 de junio de 2004 y el seguimiento se realizó utilizando cuatro instrumentos básicos:

1. Cronograma de actividades (Cuadro 2).
2. Matriz de seguimiento del Proyecto (Cuadro 3).
3. Indicadores de cumplimiento de metas por componente (Cuadro 4)
4. Reuniones quincenales para verificación el estado de avance.

Cuadro 2: Cronograma (Año 2004)				
Actividades / Meses	Abril	Mayo	Junio	Julio
Componente Técnico Bibliotecológico				
1. Definición de la metodología de búsqueda	■			
2. Elaboración de pautas para la selección	■			
3. Determinación metodología adquisición		■		
4. Definición pautas para el ingreso de documentos		■		
5. Definición forma de almacenamiento y resguardo		■		
6. Definición del servicio de referencia			■	
7. Determinación de la modalidad de difusión			■	
8. Definición de indicadores de desempeño			■	■
9. Elaboración Anexo Manual de Procedimientos			■	■
Componente Informático				
10. Determinación del software adecuado	■	■		
11. Determinación del hardware necesario		■	■	
12. Determinación de bienes de uso			■	
13. Actualización de la página Web				■
14. Coordinación del proyecto con el webmaster		■	■	■
Componente Capacitación				
15. Identificación necesidades capacitación (personal)		■	■	
16. Identificación necesidades capacitación (usuarios)			■	■
Componente Infraestructura Física				
17. Determinación necesidades de espacio físico	■			
18. Determinación necesidades de mobiliario		■		

Cuadro 3: Matriz de Seguimiento del Proyecto				
Actividad	Estado	Resp.	Fechas	
			I	F
Componente Técnico Bibliotecológico				
1. Definición de la metodología de búsqueda				
2. Elaboración de pautas para la selección				
3. Determinación metodología adquisición				
4. Definición pautas para el ingreso de documentos				
5. Definición forma de almacenamiento y resguardo				
6. Definición del servicio de referencia				
7. Determinación de la modalidad de difusión				
8. Definición de indicadores de desempeño				
9. Elaboración Anexo Manual de Procedimientos				
Componente Informático				
10. Determinación del software adecuado				
11. Determinación del hardware necesario				
12. Determinación de bienes de uso				
13. Actualización de la página Web				
14. Coordinación del proyecto con el webmaster				
Componente Capacitación				
15. Identificación necesidades capacitación (personal)				
16. Identificación necesidades capacitación (usuarios)				
Componente Infraestructura Física				
17. Determinación necesidades de espacio físico				
18. Determinación necesidades de mobiliario				

Cuadro 4: Indicadores por componente

Componente Técnico Bibliotecológico

Metodología de búsqueda de documentos electrónicos definida.
Pautas para la selección de documentos electrónicos elaboradas.
Metodología de adquisición de documentos electrónicos definida.
Pautas para la ingreso de documentos electrónicos elaboradas.
Modalidad de almacenamiento y resguardo de documentos electrónicos definida.
Modalidad de servicio de referencia de documentos electrónicos definida.
Modalidad de difusión de documentos electrónicos determinada.
Anexo Manual de Procedimientos para gestión de documentos electrónicos editado.

Componente Informático

Software adecuado determinado.
Hardware necesario determinado.
Página Web actualizada para el desarrollo de la biblioteca digital.

Componente Capacitación

Necesidades capacitación del personal identificadas.
Necesidades capacitación de los usuarios identificadas.

Componente Infraestructura Física

Necesidades de espacio físico determinadas.
Necesidades de mobiliario físico determinadas.

Comentario final

El CEDIAP, desde hace muchos años, viene incorporado tecnologías de información y comunicación, como respuesta al proceso de informatización de la sociedad. Estas acciones siempre se desarrollaron en el marco de proyectos colectivos y contenedores. La decisión de iniciar el desarrollo de una biblioteca digital en el INAP a partir de la elaboración del marco conceptual y metodológico, permitió profundizar el análisis de la incorporación de las nuevas tecnologías, como nunca antes se había realizado.

Este desafío, y oportunidad, nos ha permitido comprobar que las TIC's son de extraordinaria utilidad, pero su incorporación tiende a cambiar radicalmente los procesos de trabajo y reestructurar las organizaciones. Es decir, que los cambios en las UID's involucran, además de los aspectos tecnológicos, propios de la gestión documental, cambios de actitud de las partes interesadas internas (personal) y externas de la organización (sociedad en su conjunto y, particularmente, del sector de la sociedad a la cual pretenden servir). Además, esta relación parece aumentar en magnitud e intensidad sobre la base de una compleja trama interactiva de ofertas y demandas.

Por estas razones, formular el marco teórico y metodológico para desarrollar una biblioteca digital resulta una tarea sumamente dificultosa, especialmente desde el punto de vista conceptual. Fue necesario resolver las discusiones que se daban dentro del propio equipo y las externas en el ámbito académico.

Definir pautas metodológicas en este campo, demandó efectuar acuerdos terminológicos, semánticos y conceptuales; que entre otros aspectos aconsejó la inclusión de un glosario consensuado.

La recompensa ha sido que estamos seguros de poder mejorar la capacidad del Centro de Documentación, mediante la incorporando a la colección de documentos electrónicos, con los mismos estándares de calidad que los otros formatos existentes.

No obstante, en un contexto de dificultades y limitaciones que impone la situación presupuestaria del Estado (especialmente por la imposibilidad de renovar equipos y mobiliarios, disponer de insumos básicos y actualizar la colección bibliográfica), las posibilidades de instrumentar políticas de mejora vinculadas al uso adecuado de las TIC's, deben estar asociadas a un exigente proceso de selección de alternativas tecnológicas: este proyecto ha estado orientado en ese sentido.

Glosario

Automatización de bibliotecas: proceso de incorporación de tecnologías de información y comunicación con la finalidad de aumentar la eficiencia y calidad de gestión.

Base de datos bibliográfica: base de datos que almacena y proporciona referencias bibliográficas (descripción, resumen del contenido y conjunto de palabras clave) y, en ciertos casos, el acceso a los textos completos.

Base de datos: archivo o conjunto de archivos de datos recuperables, relacionados y organizados con una lógica coherente y con significado inherente, que pueden ser leídas por computadora y organizadas según un programa que permita su localización y recuperación.

Biblioteca digital: es una biblioteca donde su acervo está conformado por documentos en formato electrónico.

Biblioteca dual (o híbrida): es una biblioteca donde su acervo está conformado por documentos en formato papel y electrónico.

Biblioteca electrónica: expresión utilizada en determinados sitios en lugar de biblioteca virtual o digital.

Biblioteca virtual: es aquella que cuenta con sistemas de automatización que le permiten una ágil y correcta administración de los materiales que resguarda, ya sean en formato papel u electrónico. Asimismo, cuenta con sistemas de telecomunicaciones que le permiten acceder a su información, en formato electrónico, de manera remota o local. Proporciona principalmente catálogos y listas de las colecciones que se encuentran físicamente dentro de un edificio.

Boletín de alerta bibliográfico: publicación periódica en la cual se informa a los usuarios los registros ingresados durante el período considerado; puede editarse en formato papel u electrónico.

Catálogo bibliográfico on-line: conjunto de registros bibliográficos, que permiten la localización y recuperación de información, en forma directa, vía Internet.

Colección bibliográfica: conjunto homogéneo y ordenado de materiales documentales reunidos por su especial interés.

Compatibilidad del software: posibilidad de ejecutar programas desarrollados en una computadora sin modificaciones en los mismos.

Componente: agrupamiento de actividades considerando su carácter técnico y funcional para la mejor planificación, ejecución, negociación y control del proyecto.

Consulta bibliográfica: demanda de información o documentación sobre determinado tema por un usuario.

Digitalización: técnica de transformación de una imagen analógica o real en una imagen digital (formato electrónico) por medio de un escáner.

Documento electrónico: documento en formato electrónico digital.

Estrategia de búsqueda: expresión de los lineamientos con los que se pretende orientar el desarrollo de las acciones necesarias para recuperar información de la forma más exhaustiva, pertinente, rápida y económica.

Familia ISIS: conjunto de programas con distintas utilidades, desarrollados sobre o con relación al programa CDS/ISIS. Ej. CDS/ISIS para DOS, CDS/ISIS para Windows, WinIDAMS, ISISMARC, ISIS_DLL, ISISASCII, JavaISIS, WWWISIS, GENISIS, CDS/ISIS para UNIX, CDS/ISIS y XML.

Fondo documental: conjunto integral de documentos de una unidad de información documental.

Formato de entrada de datos: diseño prescrito de la forma y disposición con que serán ingresados los datos a un sistema de procesamiento.

Gestión documental: conjunto de decisiones y actividades derivadas, que se orientan a lograr una mayor eficacia y economía en la administración de los documentos; puede implicar la gestión del ciclo de vida, de los procesos, de la conservación, del acceso, del uso y/o de su protección.

Hoja de descripción bibliográfica (HDB): es la hoja que ha sido diseñada para registrar toda aquella información que permite identificar un documento como una unidad bibliográfica, sea esta información esencial sobre el documento analizado o información complementaria.

Hoja de entrada de datos: hoja diseñada, dentro de un sistema, para registrar / ingresar información.

Indicador: variable o parámetro que brinda información específica que permite realizar un estado de situación, monitorear un proceso de gestión y evaluar resultados, con una significación que se extiende más allá de aquella asociada con el valor del parámetro.

Información documental: cualquier información, dato o conocimiento registrado sobre un soporte (documento).

Informatización: proceso de incorporación de equipos y programas de computación a una actividad.

Intranet: red interna que funciona de manera similar a la Internet pero a la cual sólo pueden acceder los miembros de la organización que la administra.

ISIS: (CDS/ISIS: Computerized Documentation System / Integrated Set of Information Systems) sistema generalizado de almacenamiento y recuperación de la información, implementado por UNESCO desde 1985. Llamado también MicroISIS, cuando fue adaptado para PC.

Libro electrónico: libro en formato electrónico digital.

Manual de procedimientos: guía de instrucciones para uso del personal de una organización orientada a normalizar y difundir las rutinas administrativas de los procedimientos, detectar desvíos en la actividad y consolidar un ambiente de control.

Medio digital: soporte electrónico digital sobre el que (o dentro del cual) pueden representarse y transportarse datos.

Metadato: datos de recuperación de un documento electrónico, incluidos en el propio documento.

Página Web: documento electrónico que contiene información específica de un tema en particular y que es almacenado en algún sistema de cómputo que se encuentre conectado a Internet.

Procesos técnicos: metodologías y técnicas instrumentales, para la selección, descripción, almacenamiento y recuperación de documentos.

Red de información: conjunto asociado de nodos de información con sus respectivas conexiones, que se relacionan y comunican entre sí con fines cooperativos.

Referencia bibliográfica: conjunto de datos bibliográficos ofrecidos en un documento para la identificación de otro. Están regulados por la Norma ISO 690/1975.

Registro documental: un conjunto de campos de datos relacionados referidos a una misma entidad, concepto o sujeto, que se tratan como una unidad lógica. Es documental cuando estructura una base de datos documental, cuando cada registro analiza un documento.

Resguardo: (*Backup*) actividad, instalaciones, dispositivos, archivos o servicios que pueden ser utilizados para continuar la operación de un sistema de procesamiento de datos ante la eventualidad de falla, disfunción o destrucción de los datos primarios.

Selección de documentos: proceso por el cual se decide qué documentos deben añadirse a la colección de una biblioteca, de acuerdo con criterios establecidos con anterioridad.

Servicio de referencia: conjunto de actividades de apoyo al usuario para facilitar la búsqueda y localización de información concreta.

Servidor: (*Server*) es una computadora que cumple con la función específica dentro de una red de brindar servicios a las demás computadoras que se encuentran interconectadas.

Software libre: tipo particular de software que le permite al usuario el ejercicio de cuatro libertades básicas: a) ejecutarlo con cualquier propósito, b) estudiar cómo funciona y adaptarlo a sus necesidades, c) distribuir copias y d) mejorarlo, y liberar esas mejoras al público; con la única restricción de redistribuirlo, con o sin cambios, brindando las mismas libertades que antes y con el requisito de permitir el acceso al código fuente (imprescindible para ejercer las libertades a y c).

Tecnología de información y comunicación (TIC): conjunto de dispositivos y procesos lógicos y prácticos, que basados en soportes físicos, permiten agregar valor a los datos, comunicarlos y transformarlos en productos y servicios.

Tesoro: (*Thesaurus*) lista ordenada de términos, o descriptores, utilizados como lenguaje de indización en la confección de un índice alfabético, en ciertos casos sistemático, de materias; conteniendo, además, referencias de los términos equivalentes o relacionados y definiciones explicatorias de los conceptos. En sistema de recuperación de información documentaria, un vocabulario controlado, con las relaciones semánticas y genéricas entre los términos, que se aplica a un determinado campo de conocimiento.

Texto completo: expresión que indica el acceso a un documento electrónico que contiene el texto completo del documento de referencia.

Ubicación física: método o procedimiento que tiene por objeto situar una colección de libros en los estantes, de acuerdo con un plan dado, a fin de hacer posible la búsqueda y localización de los mismos con rapidez y comodidad.

Webmaster: persona encargada de gestionar una página Web.

Bibliografía

AMAT NOGUERA, Nuria (1995) *La documentación y sus tecnologías*. 2ed. Madrid, Ediciones Pirámide.

ANGOS ULLATE, J. M.; FERNÁNDEZ RUIZ, M. J.; SALVADOR OLIVÁN, J. A. *El impacto de www en la evolución y futuro de los centros de documentación*. Jornadas Catalanas de Documentación.
<http://www.cobdc.org/09jornades/7es/25.pdf>

BOSCH JOVER, Mela. (2002) *La gestión del conocimiento en el medio digital: viejos problemas de tratamiento de información y aspectos nuevos*. Ciencias de la Información Vol. 33 N°1. pp. 35-44

BUONOCORE, Domingo (1976) *Diccionario de Bibliotecología*. Buenos Aires, Marymar.

CHANG, Richard (1996) *Mejora Continua de Procesos*. Buenos Aires, Granica, Serie para la Mejora de la Calidad.

EVANS, Edwards (2001) *Los "inputs" y "outputs" de la preparación de los presupuestos para las bibliotecas*. The Bottom Line: Managing Library Finances". vol. 14, n. 1 , pp. 19-23.
<http://rosina.emeraldinsight.com/vl=42079157/cl=14/nw=1/fm=html/rpsv/cw/mcb/0888045x/v14n1/s3/p19>

GAMA RAMÍREZ, Miguel (2002) *El libro electrónico : del papel a la pantalla*. Biblioteca Universitaria Nueva Epoca, Enero-Junio. Vol. 5, n. 1

KANTEREWICZ, Pablo (2003) *Organización, calidad y mejora continua de procesos (Apuntes)*. Buenos Aires, INAP/CEDID.

(2003) *Gestión de Bibliotecas, Calidad y Evaluación (Apuntes)*. Buenos Aires, INAP/CEDID.

KELLER, Michel (1996) *Business models not economic models for research libraries in the transition of more digitized information resources*. Stanford University.
<http://dli.grainger.uiuc.edu/national/stanford/ndlf/ndlfkeller.htm>

LYNN, M. Stuart (1999) *La relación entre la tecnología de conversión digital y otros procesos de conversión de medios : glosario estructurado de Términos Técnicos*. Informe de Preservación y Tecnología de Acceso. Documentos para conservar No. 11. Caracas, Biblioteca Nacional de Venezuela. Centro Nacional de Conservación del Papel.

LISCHINSKY, B. (2003) *Formulación y evaluación de proyectos (Apuntes)*. Buenos Aires, INAP/CEDID.

ISO (1998) *Norma ISO 11620. Documentación e Información: Indicadores de desempeño en bibliotecas.*

OPS/OMS (2000) *Biblioteca Virtual en Salud de Argentina, Proyectos y Plan de Acción 2001-2003.*

<http://www.bvs.org.ar/>

ORERA ORERA, Luisa (Ed.) (1997) *Manual de Biblioteconomía.* Madrid, Editorial Síntesis, 1997.

SAROKA, Raul Horacio y TESORO, José Luis (1984) *Glosario de Informática.* Buenos Aires, Ediciones Contabilidad Moderna.

SMITH, Alastair G. (2001) *Strategies for Building Digitized Collections.* Washington, Council on Library and Information Resources (CLIR).

SMITH, Alastair G. (2002) *What can e-libraries learn from e-business?*

<http://www.vala.org.au/vala2002/2002pdf/12Smith.pdf>

UNLP (1997) *Modernización del Area de Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata.* Proyecto FOMEC. La Plata, UNLP.

VOUTSSÁS, Juan (2001) *El libro electrónico, estado del arte y tendencias.* Universidad Autónoma de México.

<http://www.ucol.mx/interfaces/interfaces2001/archivos/libro-electronico.pdf>

Páginas en Internet consultadas:

<http://wmperu.bloxus.com/historias/1044>

<http://www.cinfo.cu/cinfo2003/v34n3a2003/conferencia.htm>

http://www.claveempresarial.com/principiantes/notas/nota_f010500.shtml

<http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volV12002/pgs-16-22.pdf>

<http://www.ifla.org/VII/s30/pub/mg1.htm#spanish>

<http://www.informaticamilenium.com.mx/paginas/espanol/sitioweb.htm#dpagina>

http://www.utem.cl/ditec/cursoelab/introduccion/tic_9.html

<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/92211/lecciones/unidad1/hardware/definicion.htm>

<http://www.willydev.net/descargas/articulos/general/slibre.pdf>