



La difusión de la información

Ángela Blanco Muriel, Susana Limón Rodríguez, M^a Victoria Madrid Díaz, Centro de Documentación. Dpto. de Servicios e Información

El objetivo final del Sistema de Información del Patrimonio Histórico de Andalucía es difundir el conocimiento de este patrimonio a través del desarrollo de unos servicios públicos adecuados a las necesidades de información de los usuarios y con unos compromisos de calidad previamente establecidos.

Esta difusión se aborda desde diversas perspectivas que actualmente coexisten, concretamente mediante servicios de información para la atención y resolución de las preguntas de los usuarios, que cuentan con la intermediación y el asesoramiento de personal específico, con los servicios de acceso en línea y la implantación de productos interactivos que el usuario puede interrogar directamente, como la base de datos de patrimonio inmueble de Andalucía en Internet, y a través de la divulgación de productos culturales de una temática específica de especial interés, tanto en formato CD-ROM como disponibles en el Portal Web del IAPH.

El desarrollo de todos los servicios se ha basado en la idea de lograr un proceso de mejora continua de su calidad que utiliza como herramienta fundamental la autoevaluación periódica, aunque en los últimos años se ha enriquecido con la evaluación externa por parte de los usuarios.

The Dissemination of SIPHA Information

The ultimate goal of the Andalusian Historic Heritage Information System is to disseminate knowledge of this heritage through the development of public services adapted to users' information needs and with a previously determined commitment to quality.

This dissemination is approached from different perspectives that currently coexist, concretely through information services that attend and answer user question (which demand the mediation and assessment of specific personnel), with online access services and the installment of interactive products that the user can engage with directly, such as the Andalusian unmovable heritage database on Internet, and through the spreading of cultural products of a specific topic both in CD-ROM format as well as on the IAPH Web Portal.

The development of all of the services is based on the idea of achieving a process of continual quality improvement that uses periodic self-evaluation as a fundamental tool, even though in the last years it has been enriched with external evaluations carried out by users.

El objetivo final del Sistema de Información del Patrimonio Histórico de Andalucía es facilitar la información y el conocimiento sobre el patrimonio histórico al servicio de la gestión, la tutela, la investigación y de su propia difusión pública, con el convencimiento de que el conocimiento de nuestro patrimonio es una vía fundamental para preservarlo y enriquecerlo.

Se aborda esta difusión desde diversas perspectivas que actualmente coexisten, concretamente mediante la atención y resolución de las preguntas de los usuarios, mediante la implantación de productos interactivos donde el usuario pueda interrogar directamente y a través de la divulgación de productos de una temática determinada de especial interés.

En la tarea de difundir el conocimiento del patrimonio histórico andaluz, el SIPHA se enriquece con la aportación de otros recursos informativos que lo complementan, como son las bases de datos bibliográficas, tanto internas como externas, otras bases de datos de contenido relacionado con el patrimonio cultural y todo aquel recurso especializado considerado de interés para nuestros usuarios. No obstante, el SIPHA se ha mantenido durante todos estos años como la fuente de información principal del Centro de Documentación del IAPH, hecho constatado por el alto porcentaje de solicitudes, alrededor de un 75% anual, que se resuelven con sus contenidos.

Los servicios del Centro de Documentación del IAPH: la Carta de Servicios

Los servicios son la vía de acceso a los recursos informativos del Centro de Documentación y concretamente a la información contenida en el SIPHA. Su diversificación y mejora han sido labores inherentes a la planificación de los mismos. Los servicios son elementos dinámicos, que deben estar en permanente evolución y adaptación a las necesidades de los usuarios con el objeto de lograr satisfacerlas con la mayor calidad posible. Hay que destacar que en la actualidad el concepto de calidad ha cobrado especial relevancia y se ha introducido en todos los ámbitos de nuestro entorno como un valor exigible y tangible. En relación con los servicios públicos, es concebido en un marco integral que afecta tanto a los contenidos como a sus formas

de acceso y a la expresión posterior del grado de satisfacción del ciudadano.

En este contexto, el desarrollo de nuestros servicios se ha basado en la idea de lograr un proceso de mejora continua de su calidad, dentro de los recursos técnicos y humanos disponibles, que utiliza como herramienta fundamental la autoevaluación periódica. Esta evaluación interna, que detecta tanto los puntos fuertes como las áreas de posible mejora, se basa en estadísticas anuales y en las observaciones y sugerencias del personal directamente responsable de cada servicio. Además, se ha enriquecido en los últimos años con la evaluación externa de un sector de nuestros usuarios. El resultado final es un análisis exhaustivo de cada servicio que aporta propuestas concretas para su corrección y mejora.

Esta labor de planificación de servicios al público llevada a cabo desde 1995 por el Centro de Documentación ha sido respaldada recientemente por el proyecto de elaboración de la Carta de Servicios del IAPH, realizado en el marco del Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios de la Junta de Andalucía. El desarrollo del proyecto, iniciado en el año 2004, sigue las directrices de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios (Consejería de Justicia y Administración Pública) y conlleva una metodología que tiene como puntos claves la definición de los servicios relevantes, el establecimiento de compromisos explícitos para cada uno de ellos y la selección de los indicadores de gestión que deben medir el desarrollo de cada servicio y específicamente el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos. Paralelamente, la Carta de Servicios ha permitido reflexionar sobre la labor desarrollada en este campo por la institución, tipificar los servicios tras su análisis pormenorizado, revisar su nomenclatura y evaluar su trayectoria, además de vislumbrar posibles acciones de mejora. En el caso concreto de los servicios del Centro de Documentación se ha constatado el alto nivel de desarrollo, muchos de los cuales ya disponían de indicadores de gestión ampliamente contrastados.

La Carta de Servicios del IAPH (figura 1) se aprueba por resolución de 17 de enero de 2005 de la Dirección General de Bienes Culturales (BOJA 33 de 16 de febrero de 2005) e incluye 50 servicios, de los cuales 21 corresponden al Centro de Documentación. Dentro del Centro se establecieron seis grandes grupos atendiendo

a las diversas tipologías existentes de servicios: servicios de asesoramiento técnico, servicios de la Biblioteca, servicios de la Fototeca, servicios del Archivo, servicios de acceso en línea al SIPHA y los servicios de información del patrimonio histórico. Siendo estos dos últimos grupos concretamente los que incluyen los servicios que permiten el acceso a los contenidos de las bases de datos del SIPHA.

Anualmente se deben realizar informes de seguimiento de la Carta de Servicios, con el objeto de medir el cumplimiento de sus compromisos y detectar sus logros y deficiencias, para posteriormente proceder a su actualización. Resulta fundamental en este proceso la implantación de planes específicos de mejora, que deben recoger propuestas articuladas en estrategias que indiquen los plazos adecuados para su cumplimiento.

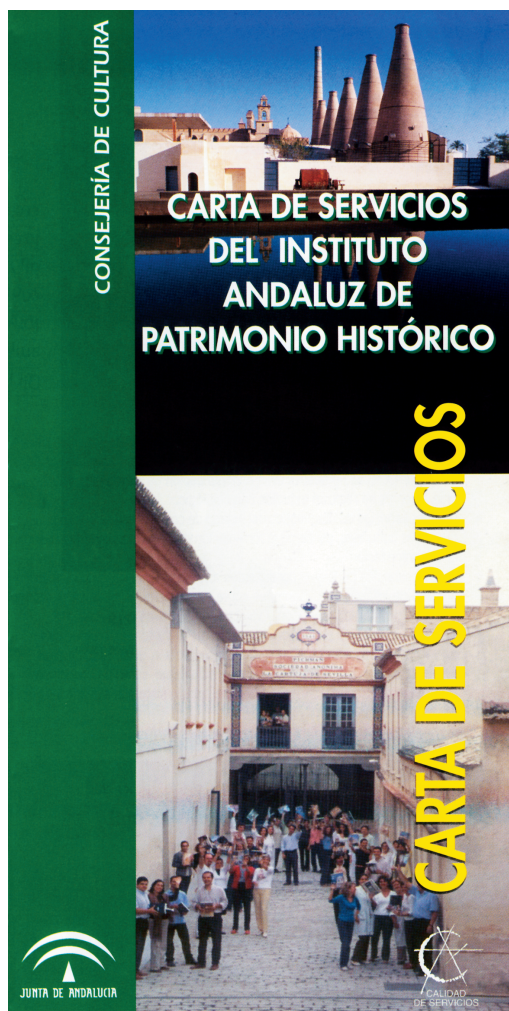
Los servicios de acceso al SIPHA

Todo sistema de información y centro de documentación cobra sentido en cuanto que difunde y da acceso a determinado tipo de información a todos los usuarios interesados.

En este caso, los servicios del Centro de Documentación del Patrimonio Histórico constituyen el cauce a través del que se realiza la labor de difusión de la información especializada en la materia a los ciudadanos interesados; servicios de diversa tipología y características, todos ellos destinados a difundir la información del SIPHA, concretamente de los bienes culturales andaluces.

Se trata de servicios que pueden ser bajo demanda o bien de acceso directo. Es decir, que pueden responder a peticiones concretas de cada usuario sobre un elemento patrimonial o un tema, o bien permitir el acceso a las fuentes de información directamente por parte del usuario, siempre dependiendo del tema del que se solicite información, las características del usuario, la finalidad de la información, etc.

La accesibilidad a estos servicios es diversa. Pueden prestarse a través de medios ya tradicionales como el teléfono, fax, correo postal o visita al Centro; o bien ser accesibles en línea en la página web del IAPH (www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph), ya sea a través de formularios electrónicos de solicitud o bien mediante una consulta interactiva, como es el caso del acceso a los



1. Folleto de la Carta de Servicios del IAPH

módulos básicos de la base de datos de patrimonio inmueble (figura 2).

Los usuarios son tanto internos, del propio IAPH y de otros órganos de la Consejería de Cultura, como externos, entre los que se incluyen los usuarios institucionales, de la administración local, autonómica y estatal (las solicitudes de información de organismos extranjeros son ocasionales), las empresas y profesionales del patrimonio histórico, los investigadores y estudiantes, y el público en general.

Los servicios de información del patrimonio histórico

En cuanto a su evolución cronológica, los primeros servicios al público del Centro de Documentación se

Servicio de información de bienes culturales andaluces - Formulario de Solicitud

Personas

Datos Personales Datos de la Solicitud

Descripción del tema:	
Otros Fuentes:	Otro otras fuentes u organismos donde ya ha consultado la información solicitada
Finalidad:	--
Uso específico de la información:	Especificar el proyecto u objeto concreto para el que se solicita la información
Tipología de usuario:	--
Observaciones de la solicitud:	

Notas = Indica campos de cumplimentación obligatoria.

Los datos personales del solicitante serán incluidos en un fichero de usuarios del IAPH y serán tratados de forma confidencial o Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal. Si desea ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación o supresión de sus datos, dirigirse al Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, sito en Isla de la Cartuja, Camino de los Descubrimientos s/n, 41092- SE

2. Formulario electrónico de servicios

Servicio de novedades de información de patrimonio histórico - Formulario de Suscripción

Personas

Datos Personales Datos de la Solicitud

☐ Sede Web	novedad que se publica en la Web sobre los proyectos y actuaciones de la institución así como de los productos y servicios principales de sus Centros y Departamentos.	Periodicidad: Mensual	Demanda
☐ Biblioteca	Este boletín electrónico ofrece las publicaciones recibidas en la Biblioteca en forma de catálogo bibliográfico, con una periodicidad bimestral. Los registros aparecen ordenados alfabéticamente por autores y obras, completándose con índices de autores, títulos y materias.	Periodicidad: Bimestral	Demanda
☐ Fototeca	Su objetivo es dar a conocer los últimos documentos incorporados al fondo y poner a disposición de los estudios e investigadores del patrimonio uno de los instrumentos básicos para su actividad, la documentación gráfica. Resolviendo así el problema que plantea el uso de las imágenes en proyectos y trabajos de muy diversa índole.	Periodicidad: Trimestral	Demanda
☐ Sumario Boletines Oficiales	A través de este boletín electrónico se accede periódicamente a los sumarios de boletines oficiales del IAPH y IAPH publicados en la semana anterior a su envío.	Periodicidad: Semanal	Demanda
☐ Becas y Ayudas	Mediante este boletín electrónico damos a conocer las novedades en la oferta de becas y ayudas en el ámbito del patrimonio histórico y la gestión cultural que se convocan en España y el resto del mundo.	Periodicidad: Quincenal	Demanda
☐ Formación	Este boletín electrónico tiene como objetivo informar de las actividades de formación en patrimonio cultural que organiza el Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico o cualquier otra institución afín a esta temática.	Periodicidad: Mensual	Demanda
☐ Publicaciones	Este boletín electrónico pretende informar de las novedades editoriales y de aquellos asuntos relacionados con la gestión de publicaciones que resulten de interés, así como invitar a participar a las instituciones y profesionales del Patrimonio en nuestras publicaciones, básicamente en la revista PH.	Periodicidad: Bimestral, con excepciones	Demanda

3. Formulario electrónico de alta en el Servicio de Novedades de Información de Patrimonio Histórico

implantan a finales de 1995 y se pueden enmarcar dentro del grupo de los Servicios de Información. Respondían a la necesidad de atender a las peticiones que se recibían sobre el patrimonio cultural andaluz y otros temas directamente relacionados, que en un principio se contestaban por los responsables de las bases de datos sectoriales del SIPHA.

La principal misión de estos servicios era, por tanto, gestionar todas las solicitudes de información que se recibían en el Centro. Esta gestión centralizada se presentaba como la solución idónea para distribuir competencias y suministrar una respuesta uniforme a los usuarios. La adscripción de esta misión a un área concreta con personal especializado hacía posible un enfoque pormenorizado sobre la materia, así como un estudio integral de los usuarios y sus necesidades. Se creaba así un área directamente especializada en la difusión de la información del patrimonio histórico tanto interna como externa.

Estos primeros servicios son por tanto bajo demanda y “a la carta”, es decir, en los que cada usuario expone sus necesidades concretas de información, dentro del ámbito del servicio en cuestión. Así se generan solicitudes de características muy dispares, la mayoría de carácter especializado. Son servicios que se prestan bajo intermediación de un documentalista del Centro de Documentación del IAPH, que se encarga de gestionar las peticiones y de elaborar y suministrar la información requerida.

A través de estos servicios se intenta responder al mayor número de peticiones posible acerca de los bienes culturales andaluces. Para ello, se dispone de la consulta a la base de datos del SIPHA, así como de algunas fuentes de información bibliográficas, bien de producción propia (como Biblos, base de datos de referencias bibliográficas sobre patrimonio histórico), bien en CD-ROM o accesibles en línea a través de Internet.

La mayoría de las peticiones de bienes culturales que se reciben están acotadas en un ámbito geográfico concreto, es decir, se refieren a los bienes inmuebles de una o varias caracterizaciones (arquitectónica, arqueológica o etnológica) de algún municipio andaluz, que se encuentran en una zona determinada, o próximos al trazado de una carretera, una vía de tren, un gasoducto, una línea eléctrica, etc., o a los bienes muebles inventariados de alguna localidad, entre otros ejemplos.

Asimismo, son frecuentes las solicitudes de todos los elementos patrimoniales que pertenecen a una determinada tipología (molinos, castillos, edificios militares...) y, a veces, las que desean que la información se ajuste a un período histórico concreto, por destacar dos criterios de búsqueda muy habituales. En cualquiera de los casos descritos, generalmente el usuario desea conocer, además, los datos relativos a la protección de los bienes o indica como criterio fundamental para la búsqueda que se trate únicamente de los bienes protegidos de un municipio o tipología determinados.

Existen datos, fundamentalmente los de localización y acceso de los bienes con caracterización arqueológica y etnológica, que son de acceso restringido y cuya solicitud debe hacerse según un procedimiento particular. Estas solicitudes deben estar suficientemente acreditadas y los solicitantes deben guardar las cautelas precisas.

Tras la integración de las bases de datos del SIPHA en el año 2004, se establece la consulta directa con distin-

tos niveles de acceso, de manera que es posible consultar una información más o menos completa según el tipo de usuario. Para ello, el acceso a la base de datos se realiza a través de unas claves que sirven para indicar al sistema qué usuario intenta acceder y de qué permisos dispone. Las restricciones pueden estar motivadas bien por la necesidad de mantener ciertas cautelas para la protección de los bienes, bien por razones puramente operativas, como que se trate de información en fase de estudio.

Al margen de que exista cierta información de acceso restringido, los formularios de consulta del SIPHA se han diseñado para facilitar la realización de búsquedas de todo tipo, atendiendo a las necesidades de los usuarios. En este sentido, es posible tanto realizar de forma ágil y rápida una consulta sencilla que implique un único parámetro (por ejemplo, relativa a un bien determinado), como ejecutar una consulta más compleja para la que sea necesario cruzar información de varios parámetros utilizando operadores booleanos.

Asimismo, es importante destacar la mejora notable que ha aportado a las consultas la integración de toda la información de las distintas caracterizaciones de bienes inmuebles en un único sistema de información. La integración de lo que anteriormente eran bases de datos independientes no sólo facilita la realización de las búsquedas, sino que al mismo tiempo contribuye a ofrecer al usuario una información de mayor calidad, tanto porque aparece con un formato unificado como porque se evitan repeticiones, disparidad de criterios, etc.

Por otra parte, los formatos de salida de la información ofrecen un amplio abanico de posibilidades, por lo que suelen adaptarse al volumen o número de bienes que resultan según la solicitud en cuestión y a las características y la finalidad de la solicitud.

Los distintos formatos en los que pueden presentarse los resultados son los siguientes:

Informe completo, que tiene la opción de incluir desde los datos de identificación del bien (denominación, dirección, tipología, etc.) a la descripción, los datos de protección, las intervenciones realizadas o las fuentes de información sobre el elemento patrimonial.

Informe básico, más breve que el formato anterior, que incluirá la información fundamental de los bienes y que

también permite seleccionar algunos datos según el perfil del usuario.

Y listados que, al igual que en los casos anteriores, cuentan con una serie de campos opcionales (como los datos de localización o los de protección de los bienes) y que son óptimos para respuestas de información que afectan a un amplio número de bienes.

Además de lo anterior, actualmente existe un servicio específico que atiende las solicitudes de información en formato cartográfico. Para realizar este tipo de solicitudes, es necesario que el usuario remita la documentación del ámbito de estudio en formato digital (formato shape), con lo que posteriormente recibirá las coberturas digitales de los elementos patrimoniales que se encuentren en la zona afectada. Lógicamente, estas solicitudes se encuentran sometidas al procedimiento particular al que se ha hecho referencia anteriormente, dado que necesariamente incluyen información sobre la localización de los bienes.

Por otro lado, desde marzo de 2003 está disponible al público en general, previa suscripción, el servicio de Novedades de Información de Patrimonio Histórico, que consiste en el envío periódico y actualizado de diversos productos informativos, concretamente boletines de novedades de diferentes áreas de interés (novedades de la Sede Web, de la Biblioteca, Fototeca, Becas y Ayudas, Formación, Sumario de Boletines Oficiales y Publicaciones) que el usuario puede seleccionar a través de un formulario electrónico. Se trata, por tanto, de un servicio que ofrece información novedosa de distintos temas o áreas del IAPH a los usuarios que se suscriben a uno o a varios de los boletines (figura 3).

Los servicios de acceso en línea al SIPHA

En paralelo a los servicios descritos, el usuario dispone desde el año 1999 de un servicio de consulta en línea a la base de datos de patrimonio inmueble del SIPHA en la web del IAPH. En diciembre de 1999 comenzó el desarrollo de la 1ª fase con el acceso a la Base de datos *ARQUEOS*: la base de datos de Patrimonio Arqueológico de Andalucía, con un total de 11.200 registros entre todas las provincias andaluzas.

Posteriormente en 2001 se trabajó una nueva versión de la base de datos de patrimonio inmueble de Andalucía

en Internet denominada BDI-PHA, de acuerdo con la línea de transferencia de la información iniciada por el Centro de Documentación. Con su incorporación se pretende ofrecer un servicio interactivo a los ciudadanos, incorporando distintas novedades con respecto a la anterior aplicación, resultando una base de datos integrada que recoge información básica de todo el patrimonio inmueble de Andalucía, y que permite consultas tanto de tipo general como específicas sobre patrimonio arqueológico, arquitectónico y etnológico.

Ya en el 2004, se apuesta por la renovación de la interfaz de consulta de la aplicación así como por la actualización en tiempo real de los datos, pues la base de datos extrae la información directamente de la base de datos integrada SIPHA. Esta aplicación de consulta se ha realizado en lenguaje jsp, con el valor añadido de la nueva imagen y de un nuevo planteamiento de búsqueda avanzada, versión que continúa hoy vigente.

Los datos que se presentan en la base de datos están referidos fundamentalmente a los módulos de identificación-descripción, localización, protección e imágenes. En cuanto al volumen total, actualmente la base de datos contiene 20.812 registros, número que no coincide con las sumas de los registros sectoriales, pues algunos de ellos pueden tener dos y hasta tres caracterizaciones.

La interfaz de consulta presenta inicialmente una primera pantalla de presentación, en la que se explica al usuario los contenidos que puede encontrar, además de ofrecerle unas instrucciones para el correcto desarrollo de la consulta. El usuario tiene la posibilidad de determinar la búsqueda eligiendo una de las tres opciones o modalidades (patrimonio arquitectónico, patrimonio arqueológico, y patrimonio etnológico) por separado, o bien realizando combinaciones por pares, o por todas conjuntamente.

La base de datos incorpora un formulario de búsqueda común que permite realizar consultas de tipo general, como por ejemplo todo el patrimonio inmueble protegido de una ciudad o el patrimonio inmueble de un determinado periodo histórico o tipología. También incluye formularios de búsqueda específicos que permiten consultas más exhaustivas sectoriales para los distintos tipos de patrimonio inmueble o caracterizaciones: patrimonio arqueológico, arquitectónico y etnológico.

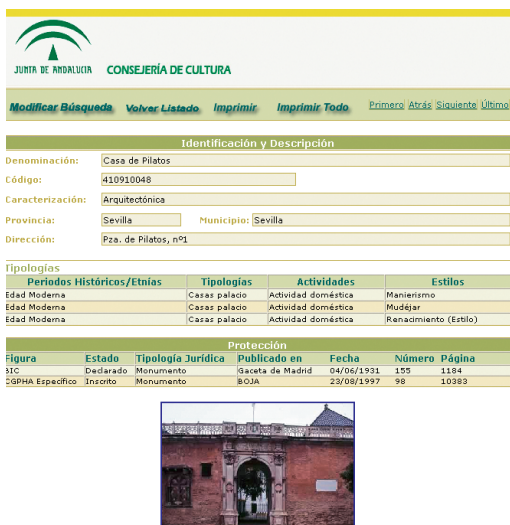
En una primera fase, se realizarán búsquedas libres o “a la carta”, en modo simple o avanzado, teniendo en este

caso la posibilidad de utilizar operadores booleanos entre los campos. En cuanto a la recuperación de la información, una vez efectuada la búsqueda, se presenta una lista de resultados con un número total de registros y los campos básicos de identificación. Presentada esta lista de resultados, podemos *marcar* y seleccionar uno o varios registros para su visualización. Por defecto, en esta primera fase, se visualizará una información básica de los bienes.

Se pueden ver todos los registros de un modo secuencial o ver únicamente aquellos registros seleccionados o marcados. Además, se han incorporado en un grupo de registros imágenes asociadas a los bienes (figura 4).

En cuanto al visionado de las imágenes que acompañan a los bienes, se ha incluido en los registros que contengan información gráfica de los mismos una galería de imágenes en pequeño formato ampliable bajo una plantilla de diseño corporativo. Finalmente, cabe destacar las posibilidades de imprimir o de guardar la información seleccionada, así como de volver a modificar la búsqueda realizada.

Con la incorporación progresiva del Sistema de Información del Patrimonio Histórico de Andalucía (SIPHA) en Internet se pretende ofrecer un servicio interactivo del patrimonio histórico a los ciudadanos, mejorando la transferencia y facilitando el conocimiento de la información patrimonial, sin barreras espaciales ni temporales. En la actualidad se está desarrollando una nueva aplicación



The screenshot shows the SIPHA BDI-PHA interface. At the top, there's a header with the logo of the Junta de Andalucía and the text 'CONSEJERÍA DE CULTURA'. Below this is a navigation bar with links: 'Modificar Búsqueda', 'Volver Listado', 'Imprimir', 'Imprimir Todo', 'Primero', 'Atrás', 'Siguiente', 'Último'. The main content area is titled 'Identificación y Descripción' and contains a form with the following fields: 'Denominación: Casa de Pilatos', 'Código: 410910048', 'Caracterización: Arquitectónica', 'Provincia: Sevilla', 'Municipio: Sevilla', and 'Dirección: Pza. de Pilatos, nº1'. Below this is a table titled 'Tipologías' with columns: 'Periodos Históricos/Etnias', 'Tipologías', 'Actividades', and 'Estilos'. The table lists 'Edad Moderna' with 'Casas palacio' and 'Actividad doméstica', and 'Edad Moderna' with 'Casas palacio' and 'Actividad doméstica'. Below the table is a table titled 'Protección' with columns: 'Figura', 'Estado', 'Tipología Jurídica', 'Publicado en', 'Fecha', 'Número', and 'Página'. The table lists 'IIC' with 'Declarado' and 'Monumento', and 'SIPHA Específico' with 'Inscrito' and 'Monumento'. The table also includes the date '04/06/1931' and the number '105'. Below the table is a photograph of the Casa de Pilatos, a large, ornate building with a central archway and a balcony.

4. Detalle de registro BDI

para el patrimonio inmueble que incorpora el Tesoro de Patrimonio Histórico Andalúz en el módulo de consulta e incluye la información de los conjuntos históricos, entre otras novedades. Asimismo, está previsto que este servicio se amplíe progresivamente mediante la incorporación de otras bases de datos del SIPHA, con lo cual su denominación debería ser en el futuro más genérica. De este modo, el servicio amplía sus contenidos durante el 2007-2008 con la incorporación de la base de datos del patrimonio mueble a la consulta en línea.

Además de la información relativa a los bienes culturales, también se encuentra disponible en Internet desde diciembre de 2003 una aplicación de consulta a la base de datos del Tesoro del Patrimonio Histórico Andalúz.

Productos temáticos

Como hemos comentado anteriormente, una de las líneas de difusión que se ha abordado dentro del SIPHA ha sido la elaboración de productos de temática específica.

Concretamente se ha venido desarrollando desde 1998 una línea de CD temáticos específica de los cuales algunos han incorporado su versión en línea.

Si comenzamos atendiendo al orden cronológico, el *DO.CO.MO.MO.: Registro Andalúz del Patrimonio Arquitectónico del siglo XX* muestra un recorrido por provincias con acceso a una ficha por cada uno de los bienes, mostrando una imagen, así como datos básicos de identificación del bien, descripción, datos históricos y bibliografía asociada.

Velázquez, producto desarrollado para su difusión en Internet coincidiendo con el IV centenario del año de Velázquez, presenta una doble entrada: por un lado información relativa a los actos y exposiciones celebradas con motivo del año del pintor, y, por otro, un recorrido histórico-artístico por etapas y obras más destacadas, con imágenes y datos relevantes en la vida del mencionado autor.

Málaga Urbana está dedicado a la evolución urbana y monumental de la Málaga del siglo XIX.

Clausuras, una visión de los conventos gaditanos, producto realizado en colaboración con la Diputación de

Cádiz, da a conocer el importante patrimonio cultural que custodian estos monasterios en un recorrido pormenorizado por todos los municipios de la provincia.

Paseos por la Pintura Mural Cordobesa, cuyo fin es difundir la información existente en el SIPHA, el acercar al ciudadano, de una forma amena, una tipología artística poco valorada y el mostrar un importante y significativo conjunto de obras, para algunos prácticamente desconocidas. La razón de elegir la ciudad de Córdoba obedece al volumen de piezas inventariadas actualmente y al amplio abanico cronológico que abarcan, desde el siglo XIII hasta el siglo XX.

El SIPHA en el portal web del IAPH tiene prevista la incorporación en el 2007 de nuevos productos multimedia y aplicaciones en línea entre los que podemos destacar los siguientes:

Base de datos de Autores del Patrimonio Histórico, donde se recogen los autores del patrimonio histórico (arquitectos, escultores, pintores, etc.) que a lo largo de la historia han desarrollado su actividad profesional en Andalucía y que han intervenido directa o indirectamente en el patrimonio histórico.

CD Retablo. Terminología básica ilustrada, producto resultante de la colaboración entre el Instituto Getty y el IAPH.

Nuevos productos y aplicaciones: mejorando el diálogo con los ciudadanos

Además, en esta nueva edición del portal web del IAPH se ha abierto una nueva línea de productos que nacen y se integran directamente en el entorno web con el fin de dar a conocer, con el territorio como punto de partida, diferentes aspectos de nuestro patrimonio de forma conjunta y a la vez personalizada. De esta manera nace el *Canal Temático Información PH*, que muestra al usuario la evolución del patrimonio cultural en las últimas décadas: tanto los proyectos y colaboraciones, como los criterios y metodologías seguidas por el IAPH en el ámbito de la documentación.

Este completo espacio de información es resultado de un riguroso estudio de las necesidades de usuarios reales y potenciales en cuanto a la información patrimonial,



5. Banco de imágenes



6. Itinerarios y rutas culturales

desde las diferentes perspectivas que abarca la investigación, la conservación/restauración y la difusión. Con el firme objetivo de cubrir estas necesidades, el Centro de Documentación del IAPH ha desarrollado los siguientes productos de información:

Banco de Imágenes, un producto que ve ampliado el número y calidad de su fondo gráfico con un nuevo sistema de búsqueda que permite al usuario tener múltiples perspectivas del patrimonio cultural andaluz (figura 5).

A través de un acceso geográfico (provincial y municipal) y temático, el usuario podrá visualizar imágenes de los bienes culturales andaluces más representativos. Así mismo, la búsqueda también podrá realizarse a través de la denominación del bien en cuestión. Un elemento a destacar dentro de este producto es el apartado *Colecciones temáticas* que organiza bajo un mismo discurso un amplio elenco de imágenes.

Todo ello se ofrece después de un riguroso análisis del fondo gráfico existente y con la meta de ofrecer al usuario una muestra completa y representativa del patrimonio cultural andaluz, con el convencimiento de seguir mejorando el futuro.

Itinerarios y Rutas Culturales, un original proyecto de información que centra sus objetivos en identificar itinerarios culturales según las líneas establecidas por ICO-MOS, en documentar rutas culturales elaboradas por otras entidades o instituciones y en elaborar rutas propias según una metodología integradora e interdisciplinar. El usuario podrá acceder utilizando como criterios de búsqueda la provincia, el municipio o un tema en concreto a un gran número de rutas e itinerarios culturales repartidos por todo el territorio andaluz. Cada itinerario y ruta se acompaña de una ficha informativa con los datos más relevantes para su desarrollo. Junto a ello se ofrecen fuentes de información relacionadas con la materia, tales como documentos y direcciones web de interés, así como un cuaderno de viajes donde el usuario podrá ofrecer sus aportaciones sobre posibles rutas no contempladas en el sistema (figura 6).

Información PHA, este nuevo producto aglutina bajo una visión integradora información de diferente naturaleza con el objetivo de contextualizar los bienes culturales en el territorio y en la historia. Dentro de una perspectiva geográfica y temática aparecen organizados diferentes recursos de información, tales como Textos-e (textos electrónicos sobre diferentes aspectos del patrimonio cultural), Otras Visiones (recursos electrónicos de interés sobre las diferentes disciplinas que conforman el patrimonio cultural), Base de Datos Integrada de Patrimonio Inmueble, Banco de Imágenes e Itinerarios y Rutas Culturales (figura 7).

Catálogo en línea de la Biblioteca del IAPH (OPAC Web), el módulo de consulta del catálogo bibliográfico está accesible en castellano, catalán, valenciano, euskera, inglés, francés y portugués. El catálogo contiene las referencias de la mayor parte del fondo bibliográfico de la Biblioteca del IAPH. El número de elementos catalogados oscila en torno a 7.000 monografías y 360 títulos de publicaciones periódicas. El nuevo catálogo en línea permite hacer distintas búsquedas: búsqueda simple, avanzada y experta. La búsqueda simple ofrece los siguientes campos: autor, palabras del título, editorial, rango de año de publicación, materia, lugar de publicación y tipo de material. La búsqueda

avanzada permite combinar los distintos campos a través de operadores booleanos.

Todo ello con el objetivo de ofrecer productos de calidad y mejorar la interactividad con nuestros usuarios reales y potenciales. El portal web del IAPH, tras su renovación en 2006, persigue ser accesible para cualquier usuario independientemente de sus posibilidades tecnológicas, con el convencimiento de seguir mejorando en el futuro.

La evaluación de los servicios

Desde la creación del área de información se constató la importancia de recabar datos estadísticos para el conocimiento de las necesidades de los usuarios reales y para la adecuada gestión y desarrollo de los propios servicios. Se planteó así la informatización de todas las solicitudes de información recibidas. Para ello se diseñó una base de datos específica que se ha ido paulatinamente enriqueciendo, respondiendo a la necesidad de un conocimiento cada vez más exhaustivo y profundo de los servicios (figura 8).

Las estadísticas anuales basadas en indicadores al principio básicos (nº de peticiones, nº de usuarios, etc.) dieron paso a informes más pormenorizados de evaluación basados en indicadores más complejos (índice de respuesta, tiempo de respuesta, tipología de usuarios...). Entre éstos hay que destacar el índice de respuesta, en un principio de las bases de datos sectoriales del SIPHA y posteriormente de la base de datos integrada, que ha permitido evaluar las consultas realizadas al sistema por los servicios de información. Este análisis es de sumo interés tanto para el personal del área de información como para las áreas de desarrollo del SIPHA, ya que suministra datos sobre la consulta anual y sobre sus resultados.

Así, se ha podido conocer qué base de datos sectorial ha sido más consultada anualmente, el tipo de contenidos demandado (por ejemplo, los ámbitos geográficos más solicitados) y si los resultados de esa consulta han satisfecho a la demanda. Este último dato es de gran importancia para la incorporación de contenidos en el sistema. Un ejemplo de estudio sectorial de los servicios de información lo tenemos en el análisis de las demandas sobre patrimonio arqueológico que se realizó en el año 2001



7. Información PHA



8. Formulario del Sistema de Gestión de Servicios del IAPH

con objeto de la publicación del Cuaderno Técnico *ARQUEOS* (BLANCO et al., 2002). En este análisis se realiza un balance pormenorizado de la evolución de las solicitudes sobre patrimonio arqueológico gestionadas desde 1995 hasta el 2000.

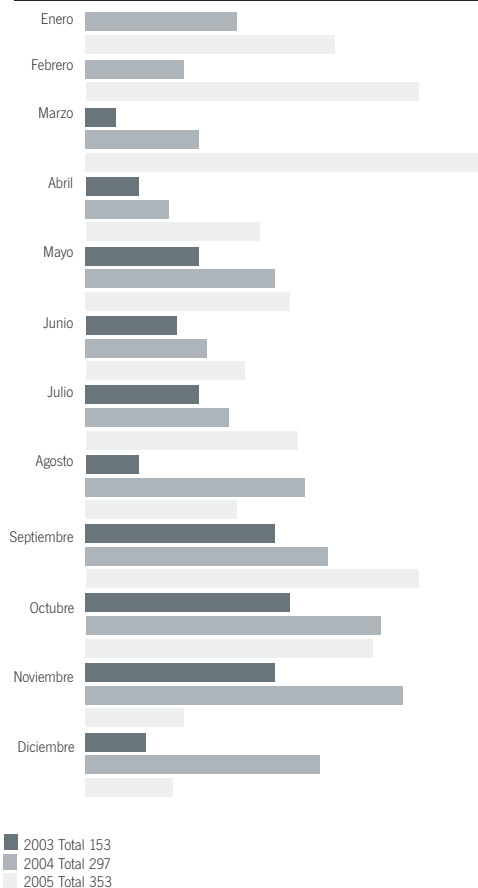
Simultáneamente los servicios que se prestan en línea recaban también datos de su consulta a través de programas estadísticos para tal efecto. La evaluación anual de todos los servicios que presta el Centro de Documentación se realiza de forma coordinada y se presenta en un informe conjunto desde 1997, que es el reflejo del desarrollo de nuestros servicios públicos en un intervalo concreto de tiempo. Un resumen divulgativo de este informe se publica anualmente en el Boletín PH; además, los datos estadísticos están disponibles al público, tanto a través de Internet como en el Centro, ya que se ha querido dotar a nuestros servicios de la mayor transparencia posible.

Gráfico 1



Usuarios de los Servicios de información 2005

Gráfico 2



Suscripción del Servicio de Novedades de Información de Patrimonio Histórico 2003-2005

La evaluación siempre se ha complementado con las aportaciones del personal que gestiona directamente los servicios y a partir de 2002 se da un salto cualitativo, incorporando propuestas de mejora concretas a los diversos problemas detectados en el desarrollo anual.

De nuestras sucesivas autoevaluaciones cabe destacar las siguientes conclusiones generales. Son grandes líneas que parece que conforman una tendencia que se mantiene bastante estable en los últimos años:

Desde su implantación, los servicios de información de los bienes culturales andaluces han respondido a más de 8.000 solicitudes, en su mayoría provenientes de Andalucía.

El grupo de los usuarios externos de nuestros servicios destaca frente al grupo de los internos. Entre los primeros, en los últimos años los más numerosos son las empresas y profesionales del patrimonio histórico, que requieren la información para realizar estudios de impacto ambiental fundamentalmente; a continuación le siguen los investigadores y los estudiantes, con objeto de elaborar trabajos de investigación y académicos; asimismo, es importante subrayar el notable incremento que se está produciendo en las solicitudes procedentes del ámbito de la administración local, concretamente de los ayuntamientos andaluces y los grupos de desarrollo rural (gráfico 1).

La base de datos del SIPHA, y en general, las bases de datos de producción propia del Centro de Documentación del IAPH, muestran un elevado nivel de adecuación a nuestras peticiones de información, como se desprende del dato de que cada año aproximadamente el 75% de ellas se responde con estos recursos internos.

En concreto la aceptación de la aplicación de consulta en línea ha sido considerable atendiendo al progresivo crecimiento de los accesos desde su implantación llegando a tener unos 12.000 accesos/consultas en 2005.

En cuanto a los medios de recepción de las solicitudes y de envío de la información, cabe destacar el uso de Internet como medio (esta consideración es válida, claro está, para los servicios que no exigen otro procedimiento), ya se trate de los formularios electrónicos disponi-

bles en la web del IAPH para la tramitación de la petición, como del correo electrónico para el envío de la respuesta. Es el caso del servicio de Novedades de Información del Patrimonio Histórico que cuenta con una media de 100 suscriptores anuales (vía web), y con un total de 102 boletines electrónicos enviados por correo electrónico en el año 2005 (gráfico 2).

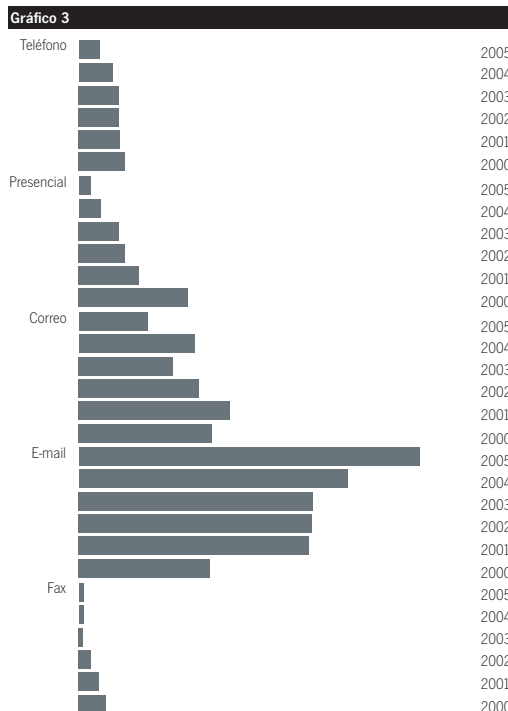
Se puede hablar, por tanto, de que se está produciendo una clara evolución hacia servicios electrónicos integrales, con las consiguientes ventajas de flexibilidad de la información y tiempo. En este sentido, hay que resaltar que en el año 2004 más de un 70% de las peticiones de información sobre bienes culturales andaluces fueron contestadas en un plazo inferior a siete días hábiles (gráfico3) .

La evaluación de nuestros usuarios

En el año 2003 se inicia además la evaluación formal de la satisfacción de nuestros usuarios, a través de la implantación de una encuesta en formato electrónico destinada a los usuarios reales de los servicios de información, cuyos resultados han sido por el momento altamente positivos, aunque el nivel de respuesta es ciertamente muy bajo. Tan sólo en torno a un 15% de nuestros usuarios cumplimentó la encuesta. No obstante, consideramos de gran relevancia para nuestra mejora contar con los datos aportados directamente por los usuarios y esperamos que esta aportación vaya incrementándose con el tiempo (figura 9).

Esta encuesta cuenta con un apartado específico sobre la valoración de los recursos de información utilizados, además de otros tres referidos al contenido de la información suministrada, a la valoración formal del servicio y a la valoración del personal. También recoge cualquier sugerencia u observación de nuestros usuarios. Las preguntas que contemplan calificación disponen de cuatro rangos: muy satisfactoria, satisfactoria, nada satisfactoria y no sabe/no contesta.

Desde su implantación la valoración positiva ha sido mucho mayor que la negativa, siendo los aspectos mejor valorados los medios de recepción/envío de la información y la atención recibida por el personal del servicio, que han sido valorados como muy satisfactorios en más del 80% de las encuestas. Ha sido también muy bien



Evolución de las vías de respuesta de las solicitudes de información

valorada la adecuación de la información suministrada a la demanda. En cuanto a la valoración de los recursos de información, a la pregunta específica sobre la calidad de la información de las bases de datos del SIPHA, la mayor parte de los encuestados la califican como satisfactoria, concretamente el 52%, mientras un 41% llegan a calificarla como de muy satisfactoria y el restante 7% de nada satisfactoria.

En cuanto a las sugerencias y observaciones que se realizan de una forma espontánea por parte de nuestros usuarios, cabe destacar la insistencia en la ampliación de la información disponible del SIPHA a través de Internet. También nos sugieren que se debería realizar una divulgación sistemática de nuestros servicios. Por otro lado, nos envían felicitaciones o agradecimientos, insistiendo expresamente en el buen trato recibido.

Por último, hay que señalar que es nuestro horizonte evaluar la satisfacción de los usuarios en todos los servicios a través de los medios más adecuados a cada uno de ellos. La medición del grado de satisfacción externa en conjunción con la autoevaluación periódica nos permitirá poder mejorar la calidad con éxito.

Datos Personales

Nº Referencia: Fecha de día: 13/06/2006

Nombre y Apellidos:

Institución/Empresa:

Qué consideración le merece la respuesta recibida en cuanto a los siguientes parámetros [Marque la opción que considere más adecuada]

	Muy Satisfactoria	Satisfactoria	Nada Satisfactoria	NS/NC
Contenido de la Información				
Adecuación temática a su demanda	☐	☐	☐	☐
Calidad de la información	☐	☐	☐	☐
Volumen de la información recibida	☐	☐	☐	☐
Formatos de la documentación	☐	☐	☐	☐
Valoración Formal				
Medios de envío y recepción	☐	☐	☐	☐
Tiempo de respuesta	☐	☐	☐	☐
Horarios de atención	☐	☐	☐	☐
Accesibilidad y facilidad de uso	☐	☐	☐	☐
Medios de divulgación del servicio	☐	☐	☐	☐

9. Encuesta de evaluación de los servicios

Servicios en línea

Los servicios del IAPH recogen entre sus objetivos prioritarios facilitar su accesibilidad a la ciudadanía y mejorar su calidad a través de una gestión ágil y de máxima transparencia. En servicios en línea se agrupan aquellos que se pueden prestar directamente en nuestra Web (por ej. consulta a la base de datos de Patrimonio Inmueble), así como los que facilitan formularios electrónicos de solicitud y la posibilidad de ser respondidos también en formato electrónico.

Para el acceso integral a todos los servicios en línea recomendamos el alta previa en nuestro sistema de registro de usuarios. El acceso a este registro se encuentra disponible en cada uno de los servicios que requieren para su prestación la identificación previa de los usuarios.

Nota: Esta identificación no es necesaria ni en el Servicio de consulta a la base de datos de Patrimonio Inmueble del SIPHA en Internet ni en el Servicio de orientación y referencia en Internet.

Facilitamos a continuación el acceso a una oferta variada de servicios que esperamos incrementar paulatinamente en aras de un mejor servicio a la ciudadanía

- Servicio de Consulta a la base de datos de Patrimonio Inmueble del SIPHA en Internet
- Servicio de Cursos de formación
- Servicio de Información bibliográfica
- Servicio de Información de bienes culturales andaluces
- Servicio de Intercambio de publicaciones
- Servicio de Novedades de información de patrimonio histórico

10. Servicios en línea del nuevo Portal IAPH

Una evolución conjunta

Si la evolución del SIPHA ha afectado muy directamente a la implantación y desarrollo de nuestros servicios, éstos, a su vez, han formado parte activa en la evolución del sistema. La creación y desarrollo de un sistema de información lleva aparejado el estudio de las necesidades de sus usuarios tanto internos como externos, tanto reales como potenciales. En este sentido, si bien el SIPHA recogió entre sus usuarios potenciales desde un principio al público en general, en su primera fase de desarrollo iba más dirigida a los gestores, a los generadores de la información susceptible de formar parte de sus contenidos. Así, las primeras versiones del sistema iban enfocadas a la sistematización de la información, a su carga y a la edición para su actualización o modificación. A medida que la consulta al SIPHA se incrementa para responder a las necesidades de los usuarios externos, surgen nuevas exigencias y expectativas. Se pasa así de un sistema centrado en sus inicios, y lógicamente, en la carga de información, a un sistema que tiene que desarrollar la consulta, haciendo posible consul-

tas a la medida, en ocasiones complejas. La salida de la información pasa asimismo a un primer plano, puesto que desde los servicios de información se reclama mayor flexibilidad y variedad en los informes y listados resultantes, siempre con objeto de adecuar la respuesta a las necesidades de información de los usuarios y no a la inversa.

La integración de las bases de datos en un principio sectoriales se considera como una mejora de gran trascendencia para los servicios de información, ya que facilita la consulta al sistema y homogeneiza la interrogación y los formatos de salida de la información resultante. Hay que resaltar que para el desarrollo del módulo de consultas e informes de esta nueva versión del SIPHA se solicitó la participación activa del personal adscrito al área de información. Se incorporaron así algunas de sus sugerencias y propuestas de mejora del sistema. Una de éstas era la de establecer búsquedas predeterminadas, es decir, búsquedas-tipo basadas en las preguntas más usuales de nuestros usuarios, con el objeto de agilizar las de uso más frecuente de los documentalistas del servicio. Basándose en esta idea, se ha incorporado al sistema la opción de búsquedas predeterminadas, por ejemplo las búsquedas de un bien o de un municipio concreto diseñadas específicamente y con un acceso independiente.

Por otro lado, se evidencia la necesidad de disponer de un sistema de consulta totalmente a la carta para responder a preguntas más complejas o inusuales, tanto internas como externas. Esta funcionalidad se recoge en el sistema mediante la incorporación de la opción de búsqueda libre avanzada, que permite generar ecuaciones de búsqueda elaboradas, pudiendo seleccionar cualquiera de los campos incluidos en la base de datos y con variadas opciones de operadores lógicos y sintácticos.

El tercer tipo de búsqueda incluido en el sistema es una opción intermedia entre las dos anteriores y se denomina búsqueda libre, donde se dispone de los campos fundamentales de identificación, localización, protección, planeamiento, conservación y análisis que pueden ser combinados entre sí con los operadores lógicos Y/O. También se encuentra disponible en los campos pertinentes el Tesoro del Patrimonio Histórico Andalúz, que nos permite orientarnos en la búsqueda terminológica y obtener resultados más precisos.

Además del gran avance logrado en el módulo de consultas e informes, que ha permitido mayor flexibilidad

y pertinencia en las búsquedas de información, tanto de los documentalistas como de los gestores de la información, el sistema ha ido avanzando en mejorar su accesibilidad a los usuarios en general y en la aplicación de los incesantes avances tecnológicos. La aplicación de consulta de la base de datos de patrimonio inmueble del SIPHA en Internet es fiel reflejo de esta tendencia.

Este proceso evolutivo nos ha llevado en la actualidad a la convivencia de los servicios de información, que cuentan con la intermediación y el asesoramiento de personal específico, con los servicios de acceso en línea, consultables directamente por los usuarios, con las instrucciones pertinentes en cada recurso informativo. Lejos de existir confrontación alguna, cada día son más complementarios y se consolida la demanda de cada uno de ellos. Existe una óptima convivencia de los mismos y una evolución derivada de la deman-

da y de la búsqueda de la agilidad y la inmediatez en la respuesta, adecuada a los medios y a los resultados, incorporando todos avances en la accesibilidad, en el caso de los servicios de información mediante la utilización de formularios y encuestas de evaluación electrónicos. Por todo ello, la apuesta dentro del nuevo portal web del IAPH (disponible desde marzo de 2006) es la integración y la ampliación de la oferta de servicios mediante un apartado específico denominado servicios en línea, en el que se presentan todos ellos de un modo homogéneo y unificado en cuanto a diseño, lo que favorece una adecuada gestión (figura 10).

Seguiremos trabajando para mantener la diversificación de nuestros servicios, en continua adaptación al desarrollo del Sistema de Información del Patrimonio Histórico y siempre bajo unos criterios homogéneos de calidad y mejora.

Bibliografía

BLANCO MURIEL, A.; ORTEGA VAQUERO, I.

(2005) La Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico. *PH Boletín del IAPH*, nº 53, 2005, pp. 78-83

BLANCO MURIEL, A.; MADRID DÍAZ, M. V.; ENRÍQUEZ ARCAS, R. (2002) Los Servicios de

Acceso al Sistema de Información del Patrimonio Arqueológico de Andalucía. En *ARQUEOS. Sistema de Información del Patrimonio Arqueológico de Andalucía*. Serie Cuadernos Técnicos del IAPH, nº 6. Granada: Consejería de Cultura, 2002, pp. 185-200

GUÍA de autoevaluación para la Administración Pública: Modelo EFQM de Excelencia (2004) Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas, 2004

LIBRO Blanco para la Mejora de los Servicios Públicos (2000). Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas, Secretaría General Técnica, 2000

MARTÍN FERNÁNDEZ, F. J.; HASSAN MONTERO, Y. (2005) Conociendo a Nuestros

Usuarios. La Experiencia del Usuario. *No sólo usabilidad magazine* (en línea) <www.nosolousabilidad.com/articulos/experiencia_del_usuario.htm> (consulta: 5-12-2005)

MUÑOZ CRUZ, V.; ORTEGA VAQUERO, I.

(2001) La Base de datos del Patrimonio Inmueble de Andalucía en Internet: BDI-PHA. *PH Boletín del IAPH*, nº 36, 2001, pp.238-243

MUÑOZ MACHADO, A. (1999) *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid: Díaz de Santos, 1999

ORTEGA SANTAMARÍA, S. (2004)

Comunicación Multimedia. *No sólo usabilidad magazine* (en línea) <www.nosolousabilidad.com/articulos/comunicacion_multimedia.htm> (consulta: 5-12-2005)

ORTEGA SANTAMARÍA, S. (2005)

Comunicación y Usabilidad. *No sólo usabilidad magazine* (en línea) <www.nosolousabilidad.com/articulos/comunicacion_usabilidad.htm> (consulta: 5-12-2005)

ORTEGA SANTAMARÍA, S. (2004) Hacia un modelo de comunicación centrado en el usu-

rio. *No sólo usabilidad magazine* (en línea) <www.nosolousabilidad.com/articulos/modelo_comunicacion.htm> (consulta: 5-12-2005)

ORTEGA VAQUERO, I.; LIMÓN RODRÍGUEZ, S. (2004) La Base de Datos del Patrimonio

Inmueble de Andalucía estará disponible en Internet. *PH Boletín del IAPH*, nº 47, 2004, p.27

PLAN Director de Organización para la Calidad de los Servicios. 2000-2005 (2002). Sevilla: Consejería de Justicia y Administración Pública. Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, 2002

SÁNCHEZ BENAVIDES, F.; ORTEGA VAQUE-

RO, I.; DÍAZ IGLESIAS, J. M. (1999) Las bases de datos del Patrimonio Histórico andaluz en el servidor Web del IAPH, 1ª Fase: *ARQUEOS. PH Boletín del IAPH*, nº 29, 1999, pp. 216-220

SENDRA ARCE, P. J. (2004) La Administración de la Junta de Andalucía en busca de la excelencia. *PH Boletín del IAPH*, nº 51, 2004, pp. 88-93