



CULTURA & POLÍTICA @ CIBERESPACIO

**1er Congreso ONLINE del Observatorio para la
CiberSociedad**

Comunicaciones – Grupo 13 Gestión de la Información

Coordinación: Isabel Martínez Raibal
(imartinez@pas.udg.es)

<http://cibersociedad.rediris.es/congreso>

Documentación y *ciber@*dministración: E-Patronato de Promoción Provincial y Turismo de Jaén

Rita Dolores Santaella Ruiz
Patronato de Promoción Provincial y Turismo
Diputación Provincial de Jaén
Plaza de San Francisco, nº 2, Jaén, 23.071
Telf.: 953 24 80 00. Fax: 953 24 80 23.
E-mail: ritalola@supercable.es

Resumen:

En una sociedad en la que la información es su primer recurso, la ciencia que la canaliza selectivamente está destinada a revalorizarse en la sociedad. En la actualidad, la Documentación conjuga las técnicas más clásicas con las más punteras tecnologías de la información para erigirse en una ciencia básica de la comunicación. La multiplicidad de puntos de acceso para la recuperación de la información que permiten sus tecnologías y la posibilidad de ofrecerla a millones de usuarios potenciales a través de sus autopistas abren infinitas posibilidades a la Administración pública, aprovechadas por el Patronato de Promoción Provincial y Turismo de Jaén con sistemas de información que suponen un instrumento a domicilio 24x7 en la dirección <http://www.promojaen.es/pit> y oficinas turísticas permanentes en terminales instalados municipios de Jaén.

Abstract:

In a society in which the information is its first resource, the science that canalizes it selectively is destined to revalue itself in the society. At the present time, the Documentation conjugates the most classic techniques with the sharpshooting technologies of the information to be elevated in a basic science of the communication. The multiplicity of joining points for the recovery of the information that allow to their technologies and the possibility of offering it to million potential users through their freeways opens infinite possibilities to the public Administration, taken advantage of by the Patronage Provincial Promotion and Tourism Jaén with information systems that suppose an instrument at home 24x7 in the direction <http://www.promojaen.es/pit> and permanent tourist offices in installed terminals municipalities Jaén.

SUMARIO: 1. Introducción. 2. E-Patronato de Promoción Provincial y Turismo de Jaén. 3. Ciber@ministración. Agenda turístico cultural de la provincia de Jaén. 4. La Documentación en la sociedad del siglo XXI

1. Introducción

Resulta incuestionable que la sociedad de la información está colonizando todos los estratos sociales y que la Documentación, consciente de que la *cibersociedad* es la plataforma de sus técnicos, ha incorporado nuevas disciplinas que permiten la tramitación de la información electrónica.

De esta forma, esta ciencia interdisciplinar suma las técnicas más clásicas en la gestión de un fondo documental con las tecnologías de la información para la transmisión inmediata de mensajes que sobrepasen las fronteras físicas y se erige en una ciencia básica en la difusión del conocimiento.

La descentralización organizativa; la actualización instantánea de la información novedosa; la agilización de la comunicación corporativa o la masificación del uso de los servicios institucionales, motivada por la ubicuidad del administrado y la atemporalidad de horarios, serán consecuencias inevitables por trabajar en este nuevo escenario 24x7 conocido por *ciberespacio*. Ventajas incuestionables que imponen nuevas fórmulas de actuación para capitalizar el activo que da nombre a nuestra sociedad y que implícitamente invocan la presupuesta eficacia que nuestra Carta Magna asigna a la Administración pública.

2. E-Patronato de Promoción Provincial y Turismo de Jaén.

Desde 1999, el Patronato de Promoción Provincial y Turismo de Diputación de Jaén posee un sistema electrónico de información turística, a través de su Red Provincial de Puntos de Información Turística, que permite un acceso interactivo con el que conocer todos los municipios de la provincia y el extraordinario patrimonio cultural y natural de la provincia por medio de un monitor de pantalla táctil. Además la misma aplicación multimedia está disponible en la dirección <http://www.promojaen.es/pit>.

Los nueve Puntos de Información Turística con los que arrancó este proyecto, interconectados a un servidor central de información localizado en Diputación Provincial de Jaén, casi se han triplicado en la actualidad (24 sin contar los 25 que se encuentran en fase de instalación). La filosofía de este sistema de información, basada en el modelo relacional con una compleja base de datos formada por 70 tablas, además de sustentar esta aplicación multimedia, que incluye información textual, vídeos divulgativos, fotografías, mapas y planos de centros históricos en cuatro idiomas (alemán, inglés, francés y español), permitirá al turista extraer folletos a la carta, una vez implementadas en la dirección de Internet.

Sin duda, los Puntos de Información Turística se han convertido en un instrumento turístico de gran utilidad del Patronato de Promoción Provincial y Turismo, posibilitando que muchos municipios de la provincia cuenten con oficinas turísticas permanentes ubicadas en los lugares de mayor afluencia turística o en puntos estratégicos en los que existe un mayor trasiego de visitantes. Kioscos sin hora de cierre que ofrecen a nuestros clientes la siguiente información:

Menú principal	Menú temático
Información general de la provincia	Localización Comunicaciones Comarcas Fiestas Direcciones y teléfonos de interés
Información por municipios	Ficha básica Historia Fiestas Patrimonio histórico Alojamientos Restauración Productos locales Direcciones de interés Revista de ocio
Turismo verde	Espacios naturales protegidos Vías verdes Rutas de Sierra Sur Rutas naturales Embalses Caza y pesca
Turismo cultural	Ciudades monumentales Monumentos BIC Rutas culturales Museos
Agenda turístico-cultural del mes	Recomendaciones Otras propuestas
Servicios turísticos	Alojamientos Agencias de viajes Empresas de turismo activo Oficinas de información turística Centrales de reserva Puntos de Información Turística
Cultura del olivo	Historia del aceite Gastronomía Aceite de oliva Cultivo Recolección Elaboración

Junto a la importancia que tiene este servicio para una empresa turística, al expandir la atención al público durante las 24 horas de los 365 días del año, el sentido más genuino de la e-Administración, que sin duda contempla la interacción del ciudadano, se obtiene en la dirección <http://www.promojaen.es>. Lugar que permite al turista disfrutar de las publicaciones que edita esta institución en su propio domicilio. De la conjunción de ambas prestaciones, se consigue un instrumento turístico de calidad, al reunir una información que para ser útil ha de actualizarse *ipso facto* (agenda de ocio, hoteles, direcciones de interés...) con aquélla más clásica para estos usuarios como son los folletos, las guías o la cartelería.

3. Ciber@ministración. La agenda turístico cultural de la provincia de Jaén

En 1997, la promoción provincial de Jaén, auspiciada por Diputación Provincial, emprendió un ambicioso proyecto de ilusiones inspirado en que la difusión de

información era el instrumento de esta sociedad para divulgar y reconocernos en un excelso legado cultural ganado a lo largo de los siglos.

En este contexto, nace la Agenda Turística y Cultural de la provincia de Jaén para mejorar el conocimiento sobre la provincia e incrementar el flujo de información dentro y fuera de los límites jiennenses.

Desde esta perspectiva divulgadora, la agenda electrónica exporta masivamente información. Los elementos implicados son un **mensaje** (actividades de ocio); un **destinatario** (los medios de comunicación entendidos como instrumentos de primera magnitud para la promoción de la provincia y los millones de potenciales turistas a través de Internet) y un **canal** de transmisión que permite una comunicación *al por mayor* e inmediata (autopistas de la información).

Las herramientas sobre las que se sostiene este servicio turístico son:

- Una fuente primaria de información que, gestionada con el gestor de bases de datos Access e inspirado en el modelo relacional, actúa como un sistema electrónico de información a través de la mecanización de las consultas según los perfiles de usuarios.
- Directorios de correos electrónicos de medios de comunicación en sus distintas facetas (prensa, revistas, televisión...) y de todos los ámbitos (local, provincial, regional...). La organización de esta información en grupos que participan de las mismas necesidades asegura que cada sector reciba información útil, eliminando los indeseables ruidos y silencios documentales.

3.1. Sistema electrónico de información de actividades culturales y turísticas de la provincia de Jaén

Junto a la riqueza de las manifestaciones populares que han pervivido a lo largo de los siglos, la agenda de previsiones recoge la amplia oferta cultural y recreativa que se desarrolla en los municipios de Jaén y responde a la necesidad de reunir esta información dispersa en una guía exhaustiva, actualizada y fiable encaminada al impulso del turismo y a la divulgación de la cultura.

Pese a que existen múltiples puntos de acceso para recuperar cada una de las noticias recogidas en la base de datos, la información se estructura con dos criterios: la clasificación de cada noticia por materias (exposiciones, teatro, fiestas...) y la división de los actos en temporales y permanentes. Ésta última hace posible que cada año la agenda arranque con un número fijo de actos donde, en la mayoría de los casos, sólo se necesitará actualizar su fecha de inicio y de finalización. Este grupo, formado por algo más de 1.000 registros, lo constituyen los siguientes subgrupos:

- **Conjunto de fiestas y tradiciones populares** (religiosas, profanas e históricas). Partiendo de fuentes bibliográficas de obras generales de la provincia de Jaén, y con datos actualizados mediante cuestionarios remitidos por los Ayuntamientos y por los cronistas locales, se describen 475 fiestas de las 596 recogidas.
- **Eventos culturales y deportivos** que con una periodicidad anual se desarrollan en la provincia. Para la recopilación de esta información, se partió de la agenda cultural editada por el Área de Cultura y Deportes de Diputación Provincial y su actualización se realiza contactando con los organizadores del evento. Este grupo lo constituyen 490 registros de los que 264 están descritos.
- Los **eventos temporales** son aquellas actividades que se desarrollan en cada municipio durante el año y su información no forma parte de las

siguientes ediciones anuales de la agenda. Este grupo está formado por noticias sobre exposiciones, teatro, cursos... y la fuente de información es la prensa local o la programación que remiten Ayuntamientos y otras instituciones implicadas en la organización de actividades culturales y deportivas.

Como no podía ser de otro modo, esta labor compiladora sólo se justifica cuando se canaliza la información hacia el exterior. Diseminación de información que se realiza por medio de archivos electrónicos dirigidos a grupos de usuarios según unos perfiles preestablecidos.

3.2. Sistema electrónico de difusión selectiva de información

Partiendo de la evidencia del ahorro de tiempo en la difusión y del menor coste económico que permite la comunicación digital, la difusión de la agenda de la provincia de Jaén se realiza a través de un **sistema electrónico de difusión selectiva de información (DSI)** formado por tres directorios que clasifican las direcciones de correo electrónico según criterios de exhaustividad y calidad que aseguren la utilidad de este servicio, en el que es vital que la puntualidad en la emisión de la información esté en consonancia con la periodicidad de los medios de comunicación almacenados.

De esta forma, la primera semana del mes previo se difunden los eventos que gozan de mayor calidad a más de 65 revistas turísticas. Puesto que se trata en la mayoría de los casos de publicaciones de gran tirada de ámbito nacional, la selección de las actividades se convierte en una condición *sine qua non* para eludir el ruido documental.

Por otro lado, el silencio documental se solventa con la comunicación durante la segunda quincena del mes en curso, plazo que permite elaborar una información más exhaustiva sin convertirse en inoportuna, de la totalidad de la oferta de ocio del mes siguiente a más de 150 periodistas de medios de comunicación de ámbito local, provincial, regional y nacional.

Junto a estos servicios mensuales, semanalmente se realiza una propuesta de qué hacer en Jaén durante el fin de semana. Esta información, que se remite a más de 125 periodistas, además de funcionar como el recordatorio que es en Documentación un sistema de alerta, exige que la agenda de previsiones se actualice diariamente, forzándola a convertirse en una de las guías de turismo y cultura más exhaustivas de las actividades de ocio que se desarrollan en la provincia de Jaén.

Este servicio de difusión se completa con los siguientes **productos electrónicos**:

- Agenda Turístico Cultural de los Puntos de Información Turística que contiene la oferta de ocio mensual y se encuentra en la dirección <http://www.promojaen.es/pit>.
- La agenda electrónica anual de la provincia que, con una actualización mensual, permite efectuar consultas por tipo de acto, localidad y mes y se sitúa en la dirección <http://www.promojaen.es>.

En cuanto a la **evaluación** del funcionamiento del servicio, pese a no llevar un control sistemático del reflejo de esta información en los medios de comunicación, se constata que la prensa (local, provincial, regional y nacional) la utilizan como una fuente de información básica para sus agendas culturales; que es la principal fuente de información de reconocidas publicaciones de ocio andaluzas y que los medios de comunicación de todos los ámbitos y algunas de las revistas de turismo más prestigiosas ha informado de las actividades más significativas.

4. La Documentación en la sociedad del siglo XXI

En una sociedad en la que la información es su primer recurso, la ciencia que se encarga de canalizarla selectivamente está destinada a ser de gran utilidad para las empresas, profesionales y ciudadanos.

En las postrimerías del siglo XX, la Documentación conjugaba las técnicas más clásicas utilizadas en la clasificación del conocimiento con las más punteras tecnologías de la información para erigirse en una ciencia básica de la transmisión de comunicación.

Su interdisciplinaridad, acentuada con los nuevos planes de estudios de primer y segundo ciclo, hacen que la Documentación gestione el primer recurso de la sociedad que habitamos a través del conocimiento de las tecnologías de la información, la dirección de sus centros, entendidos desde un punto de vista empresarial, y el conocimiento de sus destinatarios o sector de la población al que se dirige, por medio de técnicas de cuantificación de la investigación social.

Acercarnos a la Informática nos ha capacitado para representar e implementar la estructura de una parcela de la realidad en colecciones organizadas de datos. La Lógica nos permite explotar la información almacenada a través de los lenguajes de interrogación de un sistema. Con la Estadística podemos cuantificar datos que son útiles para demostrar objetivamente la rentabilidad de un centro. La Sociología nos ha dotado de técnicas para estudiar el segmento de la población que es nuestro cliente. La Administración de Empresas ha incorporado a nuestro vocabulario los activos y pasivos que componen un presupuesto. Enumeración que podría ser más amplia y que sólo pretende manifestar que la comunicación científica, pese al temor de aquéllos que sienten la amenaza de la supervivencia de una materia, ha permitido formar técnicos destinados a revalorizarse en la sociedad del siglo XXI.

No somos informáticos, no somos estadísticos, tampoco sociólogos ni economistas; pero sí somos gestores de empresas de información dotados de técnicas documentales y multidisciplinares a través de un plan de estudios que supo ver qué la sociedad de la información era la plataforma de sus técnicos.

Los anteriores párrafos ponen de manifiesto la calidad y mejora de la enseñanza, abundando sobre todo en tecnología; pero aún existen lagunas formativas. La destreza en el uso del lenguaje, que es el vehículo de comunicación en cualquiera de nuestros canales, el aprendizaje sobre la Administración pública y la historia se convierten en ejemplos de conocimientos imprescindibles para el buen funcionamiento de centros documentales y archivos.

Los indudables aciertos y los déficits subsanables, a través del diseño curricular que permite la configuración actual de los planes de estudio, hacen que la Documentación pueda vindicar el reconocimiento de sus profesionales en las empresas, públicas o privadas, y, una mayor presencia en la formación de otros especialistas, aprovechando la filosofía que inspira los estudios universitarios en estos momentos.

De nuestro acercamiento a otras disciplinas, resulta la gestión del recurso de la sociedad en la que vivimos. Comercializar la Documentación no sólo supondría situar en la empresa y en la Universidad un producto de indudable calidad y oportunidad, sino que también recordaría que, además de explicar la realidad, la ciencia revierte en el beneficio de una sociedad, que su interconexión siempre ha sido fructífera y que la perspectiva sistémica fue la que inspiró a los grandes pensadores de la humanidad cuando Grecia fue la cuna de la sabiduría.

Si a la organización del **archivo** de una empresa, prueba de una gestión y actividad inevitable para que una institución pueda saber qué ha hecho durante el desempeño de su labor incorporamos estas destrezas, convendremos que a la necesidad de salvaguardar las actuaciones de la Administración pública se unen nuevos horizontes profesionales a través de los **sistemas electrónicos de información**, entendidos como fuentes primarias o secundarias, y los **sistemas**

electrónicos de difusión selectiva de información. Herramientas que, basadas en la segmentación de usuarios a través de perfiles, deberán diferenciar la canalización de la información interna, dirigida horizontal y/o verticalmente a los miembros corporativos, de aquella externa que tendrá por público mayoritario a los administrados y que convertirán la Administración pública en un *servicio a domicilio* para el ciudadano.

Bibliografía

- [1] GARCÍA DE SOLA, Juan Francisco, MARTÍNEZ TOMÁS, Rafael, Informática básica. Madrid : Alambra Longman, 1994.
- [2] GUILERA AGÜERA, L., Introducción a la Informática, Barcelona : Edunda, 1991.
- [3] KORTH, H., SILBERSCHATS, A., Fundamentos de bases de datos, Madrid : Mcgraw-Hill, 1993.
- [4] MARTÍNEZ DE SOUSA, José, Diccionario de bibliología y ciencias afines, Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993, p.p. 55-56.
- [5] MIRALLES LÓPEZ, Ramón, "Administración abierta de Catalunya 2002, en Proyecto de base para la creación de un marco de relaciones electrónicas en la administración", en Tecnimap [<http://w.w.w.map.es/csi/tecnimap2000/>]
- [6] MISHKOFF, Henry, A fondo: inteligencia artificial, Madrid : Anaya Multimedia, 1998.
- [7] OLIVARES BARRAGÁN, Francisco, Jaén y sus cien pueblos, Instituto de Estudios Giennenses : Jaén, 1987.
- [8] SANTAELLA RUIZ, Rita Dolores, 2002, "La Administración digital. Nuevos retos profesionales en la sociedad cableada", en Actas de las V Jornadas de Archivos Electrónicos, Priego de Córdoba: Ayuntamiento, p.p. 97-99.
- [9] SEVILLA BENKO, Gladis, BUENAVENTURA CANINO, Rodrigo, 2002, "El sector público en Internet, Internet en el sector público", en Tecnimap, [<http://www.map.es/csi/tecnimap2000/>].