

## Los Centros de Documentación de Drogodependencias ante los cambios tecnológicos.

Joseba Zalakain

Responsable de área del Centro de Documentación y estudiosSIIS de San Sebastián.

### Resumen

Los cambios tecnológicos que se han producido en el campo de la gestión de la información han modificado profundamente las funciones y las formas de trabajo de los centros de documentación. Al hilo de estos cambios, se reflexiona en esta ponencia sobre algunos de los retos que deben afrontar esos centros y se plantean algunas pautas que habrán de guiar su desarrollo. Frente a la actual sobreproducción documental, se defiende el papel fundamental que los Centros de Documentación han de jugar para evitar la parálisis que supone el exceso de información irrelevante, poco fiable, obsoleta o incompleta. Se aboga también por una planificación estratégica que permita anticiparse a la evolución tecnológica, el desarrollo de formulas de coordinación basada en la complementariedad más que en la especialización, y en la difusión de análisis cualitativos de los fondos documentales.

### Abstract

The technological changes that have taken place in the management of information have deeply modified the functions and the patterns of work of the documentation centers. This paper is a reflexion on the challenges to which these centers are faced and wants to reflect the guidelines that should guide its development. Faced to the high documental production, this paper wants to defend the role that the documentation centers have to play to avoid the paralisms that supposes the excess of uninteresting and unreliable or incomplete information. This paper also wants to anticipate for a strategical technological evolution, the development of coordination formules based on complementarity more than on a specialisation and also difusion of qualitative analyse of the documental funds.

### Correspondencia a:

Joseba Zalakain. C/ Reina Regente Siis, 5 bajo. San Sebastián, 22003 Guipuzkoa.  
E-mail: siis@savenet.es



## Résumé

Les changements technologiques qui se sont produits dans la gestion de l'information ont modifiés profondément les fonctions et les formes de travail des centres de documentation.

Au fil de ces changements, cette communication veut centrer la réflexion sur les défis auxquels s'affrontent ces centres et propose quelques directrices qui devraient guider leur développement.

Face à l'actuelle super production documentaire, ce travail défend le rôle fondamental que les centres de documentation doivent jouer afin d'éviter la paralysie qu'entraîne l'excès d'information peu intéressante, peu fiable, et incomplète. Cette intervention plaide également pour une planification stratégique qui permette d'anticiper l'évolution technologique et le développement de formules de coordination basées sur la complémentarité plus que sur la spécialisation et sur l'analyse qualitative des fonds documentaires.

### EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE DROGODEPENDENCIAS DEL PAÍS VASCO

La primera Ley de Drogodependencias del País Vasco, promulgada en 1988, encomendaba al Gobierno Vasco, entre otras funciones, la mejora de los recursos documentales en materia de drogodependencias y la responsabilidad de garantizar a todos los organismos públicos y privados, y a todas las personas interesadas, el acceso a esos recursos documentales. En lugar de crear un servicio nuevo, y en la línea de aprovechar los recursos comunitarios ya existentes, el Gobierno Vasco, a través de su secretaría de Drogodependencias, convenió en 1992 con el Centro de Documentación y Estudios SIIS la prestación de un servicio de documentación especializado de ámbito autonómico. El Centro de Documentación y Estudios SIIS, dependiente de la Fundación Eguía Careaga, prestaba desde 1972 servicios de documentación e investigación en el área de las políti-

cas de bienestar social y contaba ya con un fondo importante en materia de servicios sociales, discapacidad, ancianos, lucha contra la pobreza, etc.

El CDD inició pues su andadura con un fondo previo de 3.500 referencias. Durante estos casi 10 años, el CDD ha reunido más de 20.000 documentos relativos al fenómeno de las drogodependencias, con un ritmo de crecimiento anual de 2.000 referencias. En el Centro se reciben regularmente un centenar de publicaciones científicas periódicas específicamente relacionadas con las drogodependencias, así como monografías, folletos, CD-ROMs, vídeos, memorias de entidades, informes y literatura gris de muy diversas instituciones. El fondo contiene fundamentalmente documentación en castellano e inglés, seguidos del francés y, en menor proporción, otros idiomas como el euskera, el sueco, el italiano o el alemán. Dada la cantidad de documentación que se produce en el ámbito anglosajón, los documentos escritos en inglés son en cualquier caso los más numerosos, y



representan casi un tercio de las referencias. Por temas, el del tratamiento y la rehabilitación es el que más referencias reúne, casi 5.500, seguido del consumo, 4.300 referencias, y la prevención, 3.660. La documentación que se recoge es enormemente variada y cabe encontrar manuales de buena práctica, herramientas técnicas, estudios de investigación, planes territoriales y un largo etcétera. Finalmente, respecto al ámbito geográfico, un tercio de los documentos proviene del estado español, otro tercio del resto de Europa y el tercio restante de Estados Unidos y de los países latinoamericanos.

Como servicio público, el centro está abierto a todas las personas interesadas en acceder a sus fondos y las consultas pueden realizarse tanto en la propia biblioteca del Centro, como por teléfono, fax o e-mail. La Base de Datos de Drogodependencias puede consultarse a través de la página de Internet de la Secretaría de Drogodependencias ([www1.euskadi.net/drogodep](http://www1.euskadi.net/drogodep)) o a través de los CD-ROM que el Centro de Documentación edita periódicamente. A lo largo del año 2000, se recibieron en el Centro de Documentación en torno a 500 solicitudes de documentación, fundamentalmente por parte de técnicos de la administración, profesionales, miembros de asociaciones y estudiantes o profesores de la Universidad.

## LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN FRENTE A LOS CAMBIOS TECNOLÓGICOS

Como todos los que se dedican a la documentación en drogodependencias -como todos los que se dedican a la gestión de la información, habría que decir más bien- des-

de nuestro Centro de Documentación hemos visto cómo, en muy pocos años, nuestro campo de actuación ha cambiado radicalmente. No me refiero sólo al cambio en las temáticas abordadas (de la epidemia de heroína a la extensión del uso recreativo de drogas sintéticas), la consolidación de nuevos enfoques como la reducción de daños, o el incremento en el volumen de documentación producida. El cambio fundamental se ha dado en el campo de la tecnología y no creo que sea necesario insistir en la magnitud de esa transformación ni en los factores que la han hecho posible, pues son de todos conocidos.

Para no vernos superados por esos cambios, y para adaptarnos a ellos de la mejor manera posible, desde el Centro de Documentación realizamos hace algunos meses un pequeño ejercicio de reflexión. Intentamos definir las tendencias que observamos a nuestro alrededor; las posibilidades que nos ofrecen y los problemas que no estamos siendo capaces de abordar debidamente. Lo que sigue es un resumen, un tanto desordenado, de esas reflexiones (el desorden no es casual, pues si alguna característica define la situación actual en el campo de la documentación y la información es la incertidumbre, la dificultad para ver con la debida perspectiva lo que está ocurriendo y hacia dónde nos está conduciendo).

## DEMASIADO RUIDO

Dicen de Internet que es la biblioteca con más ruido del mundo. El problema sin embargo no es sólo de Internet (que ya plantea en ese sentido numerosos inconvenientes); posiblemente, la principal dificultad de nues-



tro trabajo como documentalistas sea la necesidad de seleccionar rigurosamente la documentación que incluimos en nuestros fondos. Si ésta ha sido siempre una de las claves de nuestro tarea, hoy se ha convertido en una cuestión absolutamente fundamental. Los cambios tecnológicos no han hecho sólo que podamos acceder de forma mucho más rápida a documentos que antes sólo podíamos recibir tras largas gestiones, que podamos almacenar enciclopedias en discos de 12 centímetros de diámetro o que podamos remitir instantáneamente, casi sin coste, múltiples copias de documentos razonablemente extensos a innumerables destinatarios. Una de las características que definen estos nuevos tiempos es que publicar resulta cada vez más fácil, y que editar y difundir un artículo o un informe, incluso un libro, está al alcance de cualquiera que se lo proponga. Esto, que es sin duda alguna positivo y saludable, plantea también inconvenientes a quienes tenemos la responsabilidad de seleccionar sólo la información relevante.

Sometidos a tal grado de sobreproducción documental, corremos el riesgo de caer en la acumulación, de sustituir la cantidad por la calidad. Si no somos capaces de aplicar filtros estrictos, corremos el riesgo de vernos inundados de cientos de papeles superfluos y, lo que es peor, de ofrecer a nuestros clientes listados farragosos en los que es casi imposible encontrar el documento o los documentos que pueden resultarles útiles.

Nuestra responsabilidad es por tanto evitar ese ruido, separar el grano de la paja y aprender a resistir la tentación de la acumulación. También afinar nuestras técnicas de catalogación y recuperación para que las búsquedas realizadas respondan de la manera

más fiel posible a las necesidades de nuestros clientes. Si en algún momento los Centros de Documentación tuvieron sentido como almacenes de papel, es evidente que ya no lo tienen. Los norteamericanos dicen que estamos en la era del acceso, y seguramente es cierto: ya no necesitamos tener los documentos en propiedad, almacenados en nuestras estanterías, sino la posibilidad de acceder a ellos. Lo cual no significa, obviamente, que debamos renunciar a la posesión de fondos documentales, ya sea en papel o en disco. Sí debemos aprender sin embargo, y creo que todos habremos hecho ya esa reflexión, a guardar sólo lo necesario y a ser capaces de buscar en el amplio mundo digital los documentos que en cada momento se nos soliciten. Perderá por tanto importancia el documentalista como 'catalogador' de la información, y se hará con su sitio el documentalista capaz de rastrear pistas, ubicar recursos y, en definitiva, desentrañar la maraña que hoy es, y seguramente no va a dejar de ser, la sociedad de la información.

### **MÁS NECESARIOS QUE NUNCA**

Se ha dicho también que, si cualquiera puede encontrar en Internet la información que precisa, los centros de documentación ya no son necesarios y puede dedicarse a otros fines el dinero que cuestan. Algo así les ha ocurrido a algunos centros de documentación, como el del Instituto Trimbos de Holanda, amenazado de cierre por un drástico recorte presupuestario. Según datos de ELISAD, dos tercios de los centros documentales europeos gestionados por entidades sin fin de lucro han perdido las subvenciones públicas que recibían (lo que, por otra parte, responde según ELISAD al deseo de las insti-

tuciones públicas de controlar y centralizar la información sobre las drogas).

Lo que acabamos de decir demuestra sin embargo que la premisa es absolutamente falsa: el ruido, la sobreabundancia de información, hacen que los centros de documentación sean hoy si cabe más necesarios, pues son los mejor preparados para ubicar las fuentes más fiables, detectar la documentación de calidad, asesorar a sus clientes sobre qué documentos merece la pena conocer, y evitar la parálisis que supone el exceso de información irrelevante, poco fiable, obsoleta o incompleta. Si alguien puede poner coto a ese ruido que las nuevas tecnologías han amplificado, son los Centros de Documentación, a condición, claro está, de que no nos dejemos atrapar por esa misma maraña y, como decíamos antes, sepamos hacer bien nuestro trabajo de selección, catalogación, recuperación y difusión.

No debemos olvidar, por otro lado, que no todo el mundo cuelga sus documentos en Internet y que a muchos, aunque después se almacenen digitalizados, es preciso acceder a través de vías convencionales. Los Centros de Documentación seguimos siendo los mejor situados para obtener esa documentación y valorar su relevancia. Está, por otra parte, la cuestión económica y todo lo relacionado con derechos y copyrights de las editoriales: la documentación de calidad, ya sea digital o analógica, es cada vez más cara. El acceso a la información científica de calidad es, sin embargo, un derecho que no puede limitarse a quien tenga los medios para costeársela. Por eso, lejos de limitar los recursos de los centros de documentación con el pretexto de que la información está en la red,

es necesario un mayor apoyo y una mejor dotación económica y material.

## NO DAR LA ESPALDA A LA TECNOLOGÍA

Otra de las tentaciones en las que pueden caer los centros de documentación es la de dar la espalda a las nuevas tecnologías, ya sea por falta de presupuesto para acceder a ellas, por no sentirse capaces de entrar en las dinámicas que desatan, por desconfianza hacia las mismas o por pura ignorancia. Hay que ser conscientes, sin embargo, de que no hay sitio para los centros de documentación que no sepan aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías, tanto en lo que se refiere al acceso a la información, como al almacenamiento y la transmisión. Es necesario, en ese sentido, anticiparse a los cambios tecnológicos que, por suerte o por desgracia, no van a dejar de producirse: probablemente, la mayor parte de los centros de documentación que trabajan en el campo de las drogodependencias van a remolque de las mejoras tecnológicas que produce el mercado, utilizando tarde y mal -o por lo menos de forma incompleta- los recursos que tenemos a nuestra disposición. Debemos ser conscientes del retraso tecnológico que padecemos respecto a otros países de Europa y, desde luego, respecto a Estados Unidos, porque ser conscientes de ese retraso es, desde luego, el primer paso para corregirlo.

Obviamente, tampoco debemos apuntarnos a cada innovación tecnológica que se produce, ni apostar por herramientas que, quizás, se demuestren después inútiles o efímeras. En ese sentido, para no adoptar sin ton ni son todas las pretendidas mejoras que



cada año el mercado produce, los Centros de Documentación están obligados a una planificación estratégica que les ayude a prever razonablemente la evolución que tendrán a medio plazo las herramientas de que disponemos. Esa planificación será sin duda más fructífera si, en lugar de realizarse de forma aislada, parte del conjunto de los centros de documentación y responde a un análisis común (lo que propiciaría, además, un desarrollo compatible de los diversos centros).

## EL VALOR DE LA COORDINACIÓN

Efectivamente, se ha dicho ya en innumerables ocasiones que la coordinación entre los diversos centros documentales es fundamental. Se han iniciado también experiencias de colaboración y de reflexión conjunta -como ésta organizada en Valencia, sin ir más lejos- que son, sin duda, vitales para mejorar nuestra labor. De hecho, en nuestro propio fondo figuran documentos que se catalogan y almacenan en entidades distintas a la nuestra (la propia Secretaría de Drogodependencias, el Instituto Foral de Bienestar Social de Alava, la entidad sin ánimo de lucro Edex, etc.).

Pero aunque parezca mentira, la profusión de nuevas herramientas tecnológicas dificulta, tanto como facilita, la coordinación. Las tecnologías de hoy se definen por ofrecer una gama amplísima, y en constante renovación, de posibilidades. Cada centro utiliza unas herramientas, unos tesauros, unos sistemas de recuperación... distintos, que no siempre es fácil armonizar en un servicio coherente. A ello hay que sumar los habituales desajustes a la hora de aunar la labor de grupos de trabajo diferentes, con dinámicas, posibilidades o campos de interés también diversos, y los

al parecer inevitables problemas de compatibilidad informática.

Sin embargo, la coordinación de los centros de documentación, con todas sus dificultades, es necesaria. Y aunque evitar duplicaciones ha de ser uno de los objetivos de esta coordinación, debería enfocarse más desde la complementariedad que desde la especialización: saber qué tienen los otros que yo no tenga o no pueda ofrecer -sin compartimentar en exceso un fenómeno difícil de dividir en áreas- ha de ser el objeto de esa coordinación. En el caso de quienes participamos en esta reunión, nos une un ámbito geográfico concreto, una cercanía cultural y un idioma compartido, aunque no sea el único que utilizemos. Salvando las dificultades técnicas, y los legítimos intereses de cada entidad, han de ser por tanto bien recibidas las iniciativas que nos permitan una mejor coordinación, y supongo que a lo largo de estas jornadas surgirán en ese sentido propuestas que podrán ser debatidas.

## SERVIR AL CLIENTE

Agobiados por las complicaciones del día a día y por esa impresión de estar siempre por detrás de lo que la tecnología ofrece, algunos Centros de Documentación caen también en la tentación de olvidar que tienen unos clientes determinados y que han de prestar los servicios que esos clientes demandan. El criterio básico a la hora de seleccionar la documentación, a la hora de separar el grano de la paja, ha de ser por tanto el de la utilidad de la documentación que entra a formar parte de los fondos y el de la accesibilidad de los sistemas de búsqueda y recuperación para personas no necesariamente familiarizadas con el mundo de la documentación.



Debemos reconocer también que no todos los que trabajan en el campo de las drogodependencias tienen tiempo o ganas de leer investigaciones, de consultar manuales de buena práctica o de ponerse al día respecto a las tendencias internacionales. En ese sentido, nuestra obligación es, cuando nos piden información, proporcionar información relevante, ligada a su realidad y aplicable en su trabajo cotidiano. Lamentablemente, la propia dinámica del mundo académico e investigador; a escala internacional, hace que sea mucho más fácil acceder a la información sobre programas realizados en Wisconsin, o sobre la realidad de Manchester; que sobre experiencias más cercanas y, posiblemente, más interesantes para nuestros clientes. De hecho, en una reciente encuesta que realizamos entre los usuarios de nuestro servicio, se puso de manifiesto que la gran mayoría (casi el 90% de quienes respondieron) buscan preferentemente información proveniente de la Comunidad Autónoma del País Vasco y/o del Estado español.

Para corregir ese desequilibrio debemos plantearnos toda nuestra cadena de tareas - la selección de documentos, los procedimientos para definir las búsquedas, los sistemas de transmisión de la información, los horarios de apertura, los espacios de consulta, las modalidades de préstamo, etc. etc. - más desde las perspectivas del cliente y no sólo desde las necesidades operativas del centro. Para eso será necesario, entre otras cosas, conocer el perfil de nuestros clientes y responder a las necesidades diversas que pueden presentar: Desde el CDD, como acabo de seña-

lar; realizamos recientemente una encuesta entre los usuarios de nuestro centro que nos ha ayudado a definir mejor cuál es nuestra clientela, cuál es el servicio que demandan y cuáles son sus necesidades. Concretamente, al 75% de quienes respondieron les interesan listados periódicos de novedades bibliográficas, a otro tanto consultas a bases de datos en línea; al 50% asesoramiento para la búsqueda de las bases en la web, también a un 50% boletines de sumarios de revistas seleccionadas; a un 40% un servicio de alerta acerca de la normativa autonómica o estatal y a otro tanto listados bibliográficos personalizados. Las necesidades respecto al tipo de documentos o su enfoque serían las siguientes<sup>11</sup>:

En cualquier caso, desde el CDD, de forma más o menos espontánea, hemos distinguido dos tipos de cliente y hemos intentado ofrecerles servicios distintos a cada uno.

- Un primer tipo de cliente sería el cliente conocido, el que se pone en contacto con el centro para solicitar un documento determinado o una búsqueda en función de unos criterios concretos. A ese cliente hay que ofrecerle sistemas de búsqueda cómodos, transmisión rápida de los documentos, posibilidad de consultar a distancia los catálogos, una selección de documentos adecuada, información permanente sobre nuevas adquisiciones, listados periódicos personalizados, etc.
- Un segundo tipo de cliente sería el cliente desconocido, el que no solicita documentación, el que no se pone en con-



(1)

Tipo de documento o enfoque	Entidades interesadas(%)
Jornadas y Congresos:	59
Normativa:	57
Planes de actuación:	55
Planificación y organización:	53
Teoría y crítica:	53
Evaluación y calidad de servicios:	53
Guías y directorios:	51
Manuales de buena práctica:	51
Revisión de literatura científica:	34
Folletos informativos:	34
Manuales para familias:	25

tacto con el centro, pero que reclama, o al menos agradece, que quien está en contacto diario con la información que se genera en todo el mundo le mantenga al día y le permita estar informado. Para estas personas, los boletines bibliográficos, las revisiones de literatura, los sistemas de alerta informativa son sistemas -no necesariamente complicados- que es preciso desarrollar.

El trabajo que se realiza con este segundo grupo de clientes nos remite a la necesidad de que los centros de documentación actúen también como procesadores de la información que almacenan: que analicen las tendencias, que saquen conclusiones, que asesoren a sus usuarios sobre los cambios que se observan. Desde ese punto de vista, es posible que los Centros de Documentación deban implicarse en un trabajo más cualitativo, no

sólo mejorando los procesos documentales clásicos, sino profundizando en el análisis y en la difusión del conocimiento que guardan.

Las herramientas para llevar a buen puerto ese trabajo son muy variadas -desde los boletines bibliográficos a los centros virtuales de intercambio de información- y la mayor parte de los centros de documentación ya hemos dado algunos pasos en ese camino que, esperamos, se irá afianzando en el futuro.