

Diaris digitals a Internet: panorama actual i expectatives professionals per als bibliotecaris-documentalistes

Àngels JIMÉNEZ LÓPEZ, Alfons GONZÁLEZ QUESADA,
M. Eulàlia FUENTES I PUJOL

RESUM: L'article ofereix una panoràmica, des d'un punt de vista documental, de la significació i situació actual dels serveis de valor afegit (SVA) de la premsa espanyola a Internet. Caracteritza el perfil dels diaris digitals i l'aplicació de la cadena documental en els seus SVA. Incideix en la relació de dependència que s'estableix entre l'aplicació de les tècniques documentals i el nivell de qualitat dels serveis. Destaca la necessitat que els bibliotecaris-documentalistes participin en els equips que dissenyen, desenvolupen i gestionen els SVA dels diaris digitals i proposa aquests nous mitjans com a alternativa laboral per a aquests professionals. El treball condou amb un seguit d'orientacions per a la millora qualitativa dels serveis i, per extensió, de la premsa digital.

INTRODUCCIÓ

La incorporació a Internet dels mitjans de comunicació durant la segona meitat dels anys noranta, els obligà a plantejar-se què oferir al públic des de l'entorn digital. Per a la premsa, que havia automatitzat les seves redaccions anys enrere i treballava principalment amb informació textual, els problemes de compressió i necessitat d'amplada de banda amb què es van trobar els mitjans audiovisuals per difondre els seus continguts a través de la Xarxa, no van representar barreres especialment significatives. Aquest fet va determinar que fossin els diaris i no les emissores de ràdio ni les cadenes de televisió, els primers a distribuir les seves informacions per Internet.

Inicialment les capçaleres digitals eren còpies facsímils de les impreses. No aportaven res de nou. Ben al contrari, afegien inconvenients com la inco-

Dra. Àngels Jiménez López. Professora ajudant. angels.jimenez@uab.es
Dr. Alfons González Quesada. Professor associat. alfons.gonzalez@uab.es
Dra. M. Eulàlia Fuentes i Pujol. Catedràtica. eulalia.fuentes@uab.es.
Universitat Autònoma de Barcelona. Àrea de Documentació.

moditat de la lectura a través d'una pantalla d'ordinador o la manca de transportabilitat. Amb el transcurs del temps i a mesura que s'avançava en l'experimentació i coneixement del nou context, els responsables dels mitjans s'adonaren de la necessitat d'investir els diaris digitals d'una personalitat genuïna i diferenciada del diari imprès, que els permetés d'atreure i fidelitzar lectors. Internet, amb el sorgiment que propicià de nous serveis d'accés a informació periodística, tant corrent com retrospectiva, és una de les peces claus en la configuració d'aquesta personalitat.

La premsa ha començat a incorporar tot un univers d'opcions informatives mitjançant el que anomenem "serveis de valor afegit" (SVA). Aquests serveis enriqueixen i modifiquen la concepció que tradicionalment s'havia tingut dels mitjans de comunicació. També contribueixen de forma definitiva a redimensionar-ne el paper com a vehicles d'informació i cultura, en permetre d'oferir al públic utilitats i fons documentals impensables per a la premsa tradicional per les limitacions intrínseques del suport paper. No obstant això, desenvolupar una oferta de SVA de qualitat no és una tasca fàcil. La creació d'hemeroteques, arxius audiovisuals, sistemes personalitzats de distribució de notícies a través del correu electrònic, serveis d'alerta o de consulta d'informació referencial, per exemple, exigeix d'invertir en recursos tecnològics i comptar amb professionals experts que puguin dur a terme amb rigor el tractament i gestió d'informació que alguns d'aquests serveis requereixen.

Internet pot suposar per a les empreses periodístiques la possibilitat de pal·liar la crisi provocada per la competència dels mitjans audiovisuals, així com l'obertura de noves oportunitats de negoci a partir de la creació i comercialització de nous productes informatius mitjançant la reutilització dels materials publicats. Les edicions digitals permeten incorporar, a més de text, fotografies, enregistraments sonors, vídeos, gràfics interactius, superar el concepte de periodicitat, proporcionar immediatesa informativa i crear productes personalitzats. Com ja s'ha indicat, però, traduir tot això en SVA que animin el públic a pagar per la seva utilització requereix no només infraestructura tecnològica sinó, i això és més important, el concurs de professionals experts en l'aplicació de tècniques documentals en la gestió d'informació.

El present article s'emmarca dins d'una línia de recerca iniciada l'any 1998 a l'Àrea de Documentació de la Facultat de Ciències de la Comunicació de la Universitat Autònoma de Barcelona. Aquesta línia es dedica a analitzar l'evolució de la premsa a Internet des d'un punt de vista documental. En aquests quatre anys els àmbits d'interès han estat diversos. En un primer mo-

ment l'objectiu va ser conèixer el nivell de presència dels SVA en la premsa espanyola. Posteriorment es va estudiar la situació de les hemeroteques digitals de les principals capçaleres nacionals i estrangeres. L'etapa següent es va centrar en el coneixement dels nous serveis i sistemes d'accés a informació periodística. El nostre interès és ara posar de manifest les oportunitats laborals que s'obren als professionals de la biblioteconomia i la documentació en els mitjans digitals, tot entenent que són els qui millor poden dur a terme l'aplicació de les tècniques de gestió i tractament de la informació necessàries per dotar els nous diaris d'una oferta de SVA de qualitat.

L'objectiu d'aquest treball és esbossar la situació dels SVA de la premsa espanyola. A partir d'aquesta panoràmica, es proposen unes línies d'actuació que contribueixin a mostrar la importància que adquireixen les tècniques documentals i el protagonisme dels professionals experts en l'aplicació d'aquestes tècniques a l'hora de configurar SVA. Un altre objectiu és aportar unes primeres dades al voltant del nivell de presència dels bibliotecaris-documentalistes en les redaccions dels mitjans digitals.

1. CARACTERÍSTIQUES DELS DIARIS DIGITALS A INTERNET

No es pot identificar el concepte de premsa electrònica amb el fet que un diari disposi d'una web. La premsa electrònica és quelcom més complex, que incideix en múltiples aspectes que configuren un perfil distintiu i propi d'aquest tipus de mitjans de comunicació.

Els trets que confereixen caràcter propi als diaris electrònics a la Xarxa són:

- La interactivitat, que, entesa com la capacitat del lector per accedir de forma immediata i selectiva a la informació, ha permès als diaris electrònics crear productes i serveis difícils d'oferir per la premsa en paper.
- Integració d'informació multimèdia. La incorporació d'informació de naturalesa diversa ha contribuït a apropar els diaris als seus competidors radiofònics i audiovisuals. L'aprofitament de la "multimedialitat" ha obert noves expectatives per a la difusió d'informació en la premsa digital: escoltar una entrevista, veure en vídeo els gols d'un partit de futbol sense sortir del diari, són aspectes que confereixen un enorme atractiu al mitjà electrònic enfront de les edicions en paper, molt més estàtiques i limitades en aquest sentit. La publicació de materials multimèdia (fitxers d'àudio, vídeo, gràfics interactius, etc.) planteja, però, diverses qüestions des de l'òptica documental: ¿hi ha consciència que la

incorporació d'aquests materials genera noves necessitats de gestió documental per a afavorir l'accés als corresponents fons retrospectius? Sembla lògic que, si gairebé la totalitat dels diaris han creat hemeroteques per emmagatzemar la informació textual publicada, actuïn en la mateixa línia en relació als materials audiovisuals. És cert que alguns han posat en marxa iniciatives en aquest sentit, però en analitzar-les des d'un punt de vista documental sorgeixen de forma immediata diverses preguntes: ¿existeixen en les redaccions digitals professionals adients per dur a terme aquesta gestió i tractament de forma rigorosa i sistematitzada? ¿Per part de qui i com es desenvolupen aquests fons d'informació retrospectiva –hemeroteques, arxius de vídeos, fototeques– que es troben actualment en els diaris? Al llarg d'aquest article s'intentarà respondre a aquestes qüestions.

- Superació de la periodicitat. La periodicitat com a element característic de les edicions en paper, queda diluïda en l'entorn digital. Tot i que bona part de la premsa a Internet sigui encara subsidiària i reflex del diari imprès, s'evidencia una tendència a la creació d'un producte informatiu autònom en el qual l'actualització constant de la informació ha de ser un referent que doti de personalitat pròpia el nou mitjà.
- Immediatesa. Internet proporciona immediatesa tant per a la construcció del producte informatiu, com per a l'accés dels lectors a les informacions. El diari pot distribuir-se gairebé de forma instantània en punts geogràficament distants.
- Capacitat de personalització. La personalització té l'avantatge de proporcionar al lector un estalvi de temps en la selecció de notícies davant l'allau d'esdeveniments i informacions que es produeixen diàriament. En contrapartida, l'excés de personalització i individualització dels continguts pot generar desinformació en el lector que s'acostuma a construir la realitat a través d'una percepció excessivament fragmentària.
- Capacitat de servei. Els mitjans electrònics, amb totes les eines tecnològiques que utilitzen, contribueixen al desenvolupament d'un veritable periodisme de servei en consonància amb els nous requeriments de l'audiència. Fer periodisme de servei va ser per als diaris una de les fórmules adoptades per a la seva recuperació davant la crisi dels 70. Aquesta fórmula adquireix actualitat en el context de la premsa digital. La creació d'autèntics serveis obre per a aquests diaris millors expectatives econòmiques, empresarials, d'audiència i de prestigi.

2. ELS SERVEIS DE VALOR AFEGIT

Des del nostre punt de vista, els SVA són un element fonamental en la configuració de la premsa digital a Internet. Per SVA entenem aquells serveis que es basen en l'ús de les tecnologies i en el grau d'interactivitat que ofereix la Xarxa per a proporcionar al lector utilitats i fonts d'informació que no estan a l'abast dels diaris convencionals per les limitacions tecnològiques intrínseques de les seves versions impreses. Els SVA adquireixen una especial rellevància per la seva múltiple aportació a la premsa electrònica:

- Augmenten el prestigi de la publicació i milloren la imatge corporativa de l'empresa periodística. Uns SVA de qualitat resulten bons indicadors de la capacitat econòmica de l'empresa i del seu rigor a l'hora de crear els productes informatius.
- Refermen la personalitat dels diaris. Aquests serveis, en permetre a les publicacions oferir valors inabastables a les edicions impreses, ajuden les versions digitals a perfilar una personalitat genuïna i diferenciada.
- Contribueixen a la rendibilitat econòmica de les capçaleres. En l'actualitat la premsa electrònica es debat entre la voluntat de seguir sent gratuïta per tal d'atreure lectors i la necessitat de generar beneficis. Els SVA són un important element de suport en aquest sentit per diversos motius:

1. El fet de proporcionar eines d'utilitat que no es troben en el diari imprès anima el públic a consumir informació a través de l'ordinador, i contribueix a la seva fidelització. Com a conseqüència, disposar d'un bon nombre de lectors obre les portes a dues fonts d'ingressos: la contractació de publicitat i la resultant de l'explotació comercial dels mateixos productes informatius.
2. Alguns SVA poden esdevenir fonts d'ingressos en ser comercialitzats. Es tracta d'aquells que compten amb un públic interessat i disposat a pagar per la seva utilització. En l'actualitat hi ha un bon nombre de diaris, sobretot nordamericans i europeus, que difonen les seves hemeroteques digitals a través de sistemes de pagament.

- Enriqueixen la capacitat informativa i comunicativa de les publicacions. Els SVA permeten posar a l'abast del públic tot un cabal de materials i fons documentals que ajuden el lector a complementar i entendre millor els esdeveniments quotidians, amb la qual cosa el diari veu ampliada la seva funció informativa i formativa.

- Contribueixen a la transformació dels diaris en sistemes integrats d'informació i comunicació. Els SVA van ajudar els primers diaris apareguts a Internet a superar la rigidesa del seu tarannà inicial, que els convertia en edicions facsímils de les impremes. Amb la incorporació d'aquests serveis moltes publicacions van iniciar una evolució que les ha portat a aproximar-se o convertir-se en el que anomenem Serveis Integrats d'Informació i Comunicació, per la riquesa de prestacions que proporcionen, tal i com s'ha comentat en el punt anterior. La mateixa voluntat d'ampliar les seves funcions rau en la idea que mantenen alguns diaris de convertir-se en portals d'accés a Internet. Idea que els ha fet posar en marxa iniciatives orientades a facilitar, des de la capçalera mateixa, la cerca d'informació i la navegació a través de la Xarxa.

Els SVA analitzats des d'una perspectiva documental s'agrupen en les següents categories:

- Serveis de comunicació i accés selectiu a informació personalitzada (distribució de notícies per correu electrònic, serveis de difusió selectiva d'acord a perfils predefinites, serveis d'alerta immediata).
- Serveis d'accés a informació retrospectiva: hemeroteques i arxius digitals (fotogràfics, de vídeos, enregistraments sonors, gràfics interactius, reportatges especials, dossiers temàtics, etc.).
- Biblioteques de referència (constituïdes per obituaris, anuaris, cronologies, atles, diccionaris i altres fonts referencials).
- Accés a informació externa al diari a través de l'elaboració de directoris selectius de recursos digitals.

3. SITUACIÓ ACTUAL DELS SVA EN LA PREMSA ESPANYOLA

Per portar a terme aquesta descripció sintètica s'ha optat per aplicar alguns dels criteris d'avaluació que se solen utilitzar en l'anàlisi d'unitats d'informació com biblioteques o centres de documentació. Malgrat la distància que les separa dels SVA dels diaris digitals creiem que poden establir-se certs paral·lèlismes. A partir d'aquesta idea es concep el conjunt dels SVA d'un mitjà com una petita unitat d'informació digital en la qual s'ofereix una gamma cada vegada més diversa de serveis d'informació.

3.1 Adequació del personal

L'Àrea de Documentació ha seleccionat una mostra de diaris d'informació general i especialitzada als quals ha fet arribar un breu qüestionari¹ per tal de conèixer el volum i composició de les redaccions dels diaris digitals. El nivell de resposta obtingut fins ara ha estat desigual i les dades que s'apunten en aquest apartat no poden ser concloents, tot i que assenyalen tendències significatives que es poden resumir de la manera següent:

- El nombre de membres que forma part de les redaccions dels mitjans digitals és força desigual segons si es tracta d'un mitjà d'abast nacional o local; per exemple, *La vanguardia* compta amb deu membres, mentre que capçaleres com *El día de las Baleares* en té cinc i *Hoy digital* només un. Les dades indiquen que és habitual que els diaris locals no tinguin personal específic assignat a la seva edició digital com és el cas del *Diario de Ibiza*.
- En la composició de les redaccions s'observa una absència generalitzada de professionals formats en Documentació que s'encarreguin del disseny i manteniment dels SVA. Hi ha molt poques excepcions: *La vanguardia* té un documentalista dedicat a la localització en Internet de materials de suport al treball dels redactors. *Marca* disposa d'un equip que gestiona *Marcamedia*, la base de dades que sustenta el servei de venda d'imatges del rotatiu. En la majoria de casos són els mateixos redac-

1. Les preguntes que formen part del qüestionari enviat als mitjans són les següents:
 1. Nom del mitjà
 2. Nombre de persones que formen part de la redacció del mitjà digital
 3. Del total de professionals indicat anteriorment, quin és el nombre de:
 - Periodistes:
 - Informàtics:
 - Documentalistes:
 - Altres (indiqueu la tasca):
 4. En cas que no hi hagi cap bibliotecari o documentalista a la redacció del mitjà digital, ¿hi ha cap professional que tingui formació específica en aquest àmbit? A quin nivell?
 5. Qui és la persona encarregada del disseny i gestió dels següents serveis oferts als lectors a través de l'edició digital del vostre diari?
 - Hemeroteca
 - Arxius d'imatges
 - Arxius audiovisuals
 - Difusió de titulars per correu electrònic
 - Selecció de recursos Internet (enllaços, adreces d'interès, etc.)
 6. Si a la vostra redacció digital no teniu cap documentalista o cap altre professional format en l'àmbit de la documentació, ¿considerau que seria útil tenir-ne algun? Per què?

tors o els dissenyadors de webs els responsables de la gestió dels SVA. L'absència de documentalistes s'explica en part per la conjunció de diversos factors:

1. Perviu un desconeixement considerable de la professió i del que pot aportar per a contribuir a la millora dels SVA. La bona voluntat i la intuïció d'altres professionals supleixen la participació de documentalistes. A partir del qüestionari es desprèn que són molt pocs els diaris que tindrien en compte la possibilitat d'incorporar un documentalista a l'equip de treball de l'edició digital.
2. Existeix una percepció restrictiva de les funcions i activitats que poden desenvolupar els documentalistes en el si d'un mitjà digital. D'aquesta manera es creu més rendible deixar-ho en mans d'informàtics i periodistes perquè són considerats professionals més polivalents.

L'absència d'especialistes formats en l'àmbit de la Documentació, al costat de la falta de recursos tècnics i econòmics, són els factors que més limiten la configuració i desenvolupament dels SVA dels mitjans digitals espanyols.

3.2 Planificació

La majoria dels rotatius que han posat en marxa algun SVA ho han fet impel·lits per l'imperatiu de la novetat. Estar presents en la Xarxa s'ha entès com una exigència empresarial que obligava a oferir alguna cosa distinta a la versió impresa del diari. Però la novetat, el caràcter distintiu que han constituït els SVA, no ha estat sempre el resultat d'un procés reflexiu definit per un pla que donés resposta a qüestions com: quins serveis proporcionar exactament, a qui i per què, i sobretot, a través de quins mitjans, tant tecnològics com econòmics o humans. L'absència d'un procés de planificació ha condicionat la qualitat de bona part dels SVA de la premsa digital espanyola i ha estat substituïda –la planificació– per projectes guiats per la improvisació.

3.3 Organització i estructuració dels serveis

A l'hora de dissenyar una unitat d'informació clàssica, un dels elements que cal considerar és l'organització de l'espai i la ubicació dels serveis. Així, per

exemple, en una biblioteca és aconsellable que el servei d'informació bibliogràfica no es trobi lluny del fons documental de consulta, o que el préstec sigui a prop dels terminals de consulta dels catàlegs. De la mateixa manera, els SVA haurien d'integrar-se de forma racional en la seu web del diari. Les principals insuficiències en aquest sentit es concreten en:

- Ubicació poc visible. Hi ha SVA als quals no es pot accedir des de la pàgina d'inici del diari.
- Senyalització deficient. Malgrat la creixent complexitat que han adquirit les seus d'algunes capçaleres, la inexistència de mapes de la web en nombrosos diaris dificulta la localització dels serveis.
- Dispersió. En moltes de les publicacions que proporcionen accés a informació retrospectiva a través de diferents sistemes de consulta, aquests sistemes solen estar aïllats entre si. El mateix succeeix amb els directoris, anuaris, agendes i altres fonts que podrien constituir-se com petites biblioteques de consulta si s'agrupessin per a facilitar-ne el coneixement i, per tant, l'aprofitament.
- Manca de coherència interna que afecta l'estructura dels mateixos SVA. Així, per exemple, hi ha diaris que tenen un arxiu audiovisual consultable aparentment a través d'un llistat alfabètic. Només després de seleccionar el document desitjat l'usuari descobreix l'existència d'un sistema de recerca per paraula clau més ràpid i selectiu. En altres diaris només es té notícia de l'existència d'un sistema de recerca avançada després de visualitzar els resultats d'una recerca efectuada pel sistema de cerca bàsica que actua per defecte.

Aquestes deficiències repercuteixen tant en el lector (confusió, desorientació, pèrdua de temps o fins i tot desconeixement dels serveis del mitjà) com en el diari mateix: la infrautilització anul·la el valor dels recursos dedicats al disseny i gestió dels SVA i en devalua la imatge entre l'audiència.

3.4 Gestió i tractament de la informació

El tractament de la informació en els SVA d'acord a criteris documentals és deficient en línies generals.

- Selecció. En els serveis on es porta a terme algun tipus de selecció documental, pràcticament mai no es defineixen els criteris aplicats. No

és possible conèixer quina prioritat es dóna a les notícies que s'envien a través dels serveis d'alerta, ni d'acord a quins criteris s'inclouen els recursos en un directori digital. Aquestes dades posen de manifest certa arbitrarietat, quan no falta de rigor en la seva concepció.

- Anàlisi documental. En relació als processos de descripció formal i de contingut requerits per al tractament de la informació emmagatzemada en hemeroteques, arxius d'imatges, directoris de recursos digitals, etc., els diaris espanyols no presenten un tractament rigorós. En els pocs casos que està present no es basen en normatives estandarditzades. La indexació que es porta a terme és un procés automàtic. Les hemeroteques indexen el text complet de les notícies i els sistemes de cerca actuen sobre fitxers inversos. Les fotografies no solen tractar-se de forma independent, es recuperen a partir de la indexació del text que les acompanya al peu de la imatge o del text complet de les notícies amb les quals apareixen publicades. Tot això provoca importants problemes de soroll documental en la recuperació. El tractament automatitzat de la informació i la necessitat d'emprar el llenguatge natural en la recuperació agreugen aquest problema. La gestió documental d'altres materials com gràfics interactius, reportatges especials o vídeos és pràcticament inexistent, llevat d'alguns serveis de pagament com *Marcamedia* de l'esportiu *Marca*.
- La classificació, malgrat ser present en diversos serveis, no atén a normatives estandarditzades. S'aplica en la construcció de directoris de recursos digitals, en l'organització temàtica de material audiovisual, dosiers especials o gràfics interactius que solen consultar-se a través de sistemes de classificació simples, creats pel personal del diari i que presenten serioses deficiències: categories massa genèriques o mal delimitades, en alguns casos arbitràries, sense informació sobre el seu abast, amb un alt component de subjectivitat i molt poc desenvolupades (no solen subdividir-se o ho fan només a un primer nivell).
- La difusió. Les eines orientades a la consulta i explotació d'aquests serveis solen presentar interfícies poc versàtils, no són habituals les pàgines explicatives de les opcions que l'usuari té per a optimitzar el seu rendiment, i les aplicacions informàtiques que les suporten no són les més idònies per a una gestió documental de la informació. Tot això fa que la riquesa informativa que podrien proporcionar es vegi minvada per les insuficiències dels sistemes d'accés i consulta.

La superació de les actuals insuficiències dels SVA en relació al tractament de la informació és una tasca complexa i costosa. Exigeix un nivell de recursos tant humans com tècnics i econòmics amb els quals no tots els diaris compten. Tan sols els pocs serveis concebuts com unitats de negoci són dotats dels recursos necessaris per aportar el nivell de qualitat i utilitat que animaria els usuaris a pagar per utilitzar-los.

3.5 Avaluació dels serveis

Actualment cap diari coneix, a través d'un estudi directe, el nivell de satisfacció dels seus lectors i usuaris amb els SVA que proporciona. Recórrer al nombre de visites mai pot oferir dades concloents en aquest sentit. Sense una informació d'aquest calibre és difícil perfeccionar els SVA i adequar-los a les necessitats de l'audiència. L'absència d'estudis realitzats en aquesta direcció pels mateixos diaris, després de gairebé vuit anys de premsa espanyola en la Xarxa és un indicatiu significatiu per valorar la consideració que els mitjans mateixos atorguen als seus serveis. Es creu que la gratuïtat n'és de moment el major atractiu. Aquesta creença, si es transforma en inèrcia, pot alimentar, en certa manera, la desatenció d'un aspecte fonamental: formar el lector en el consum de serveis de qualitat i cultivar una audiència disposada a pagar per la seva utilització.

A manera de conclusió, podem afirmar que la situació dels SVA de la premsa espanyola, observada des d'un punt de vista documental, presenta una sèrie d'insuficiències explicables per la conjunció de tres factors bàsics:

- Absència de professionals formats en Documentació que participin activament en les fases de planificació i disseny dels serveis, fet que condueix també a una gestió inadequada.
- Incorporació tardana a la Xarxa d'alguns diaris, sobretot d'abast local i regional. Aquest fet ha provocat que els seus projectes es trobin encara en una fase de desenvolupament força incipient.
- Manca d'una consciència clara, per part dels responsables dels mitjans, del paper que poden tenir els SVA en la configuració d'una premsa digital amb personalitat pròpia, diferenciada de la impresa i amb possibilitats de ser rendible econòmicament a mitjan o llarg termini.

4. PRINCIPIS D'ACTUACIÓ PER A GARANTIR LA QUALITAT DELS SVA DELS DIARIS DIGITALS

Aquests principis s'han concebut a partir de les mancances assenyalades. L'objectiu no és altre que ajudar a la millora de la qualitat dels SVA i, per extensió, dels mateixos mitjans.

4.1 Multidisciplinarietat

dels equips encarregats del disseny dels SVA, dins dels quals s'hauria d'afegir la figura del bibliotecari-documentalista a les de l'informàtic i periodista. Això implica traslladar a la configuració de les redaccions de les edicions digitals el vincle arrelat entre professionals del periodisme i la documentació en el terreny del funcionament de la premsa impresa.

4.2 Planificació

El desenvolupament d'una oferta de SVA ha de començar amb una planificació molt precisa, a través de la qual s'han de valorar els requeriments dels diferents serveis que es vulguin proporcionar i la capacitat del mitjà per a respondre-hi de forma continuada. Una falta de previsió en aquest sentit pot fer invertir temps, esforços i diners en projectes que, per absència d'una planificació prèvia rigorosa, hauran de ser desestimats posteriorment. En el moment d'abordar aquest punt cal plantejar aspectes com:

- Quin tipus de SVA es desitja proporcionar (accés a informació corrent, retrospectiva, referencial)?
- Quines són les exigències de cadascun dels serveis? Aquí s'han de preveure diversos elements: el volum de la informació que s'ha de gestionar, la seva naturalesa, la freqüència, etc. Per exemple, no és el mateix crear una petita biblioteca de consulta que mantenir l'hemeroteca o l'arxiu fotogràfic del diari. En el primer cas hi pot haver una tasca important de selecció i descripció, però les exigències del seu manteniment no seran equiparables a les d'hemeroteques o fototeques, on caldrà incorporar constantment els nous documents que genera la publicació.
- Tipus de gestió que es requereix. ¿Es tracta d'un servei que pot gestionar-se automàticament o amb una mínima intervenció humana com,

per exemple, un servei de subministrament de titulars per correu electrònic, o bé, necessitarà d'un tractament intel·lectual intensiu i realitzat per especialistes? En aquest sentit s'hauran de preveure les exigències pel que fa a recursos humans, tècnics i econòmics: aplicacions informàtiques adequades, capacitat d'emmagatzemament del servidor, personal qualificat per realitzar tasques d'anàlisi documental, etc. En definitiva, s'avaluarà el cost que representarà la creació, gestió i manteniment del servei.

- Possibilitats de comercialització. Si una de les finalitats del diari és comercialitzar els seus serveis, aquests hauran d'aportar suficient valor afegit per a animar els lectors a utilitzar-los tot i ser de pagament. Les expectatives de l'usuari es poden adreçar cap a l'accés a grans volums d'informació, a informació especialitzada, seleccionada i analitzada, i tot això acompanyat per sistemes de consulta àgils i potents. Materialitzar aquestes expectatives exigeix replantejar la distribució i assignació dels recursos humans, tècnics i econòmics; per tant, cal avaluar prèviament les possibilitats d'èxit en matèria de rendibilitat econòmica i conèixer el nombre i perfil de l'audiència potencial, freqüència d'ús dels serveis, modalitats de consum (subscripció, pagament per servei).
- Avaluació: és convenient preveure mecanismes que permetin avaluar l'èxit dels serveis, nivell d'ús i grau de satisfacció dels usuaris.

4.3 Utilitat

Els SVA digitals han de ser útils aportant allò que el lector difícilment trobarà en altres suports o sistemes d'informació. La utilitat s'aconseguirà a través de tots o alguns dels factors següents:

- Informació rellevant d'acord al nivell d'especialització del mitjà, o a l'àmbit geogràfic o lingüístic en el qual s'emmarca.
- Volum d'informació. Hi ha casos en els quals la quantitat condueix a la qualitat del servei. ¿Té la mateixa utilitat una hemeroteca que conservi només els exemplars de la setmana en curs que una altra que emmagatzemi el publicat en els últims sis mesos o en els darrers sis anys?
- Naturalesa de la informació. En el context d'Internet cada vegada són menors les limitacions tècniques per a gestionar la informació gràfica o audiovisual. El lector percebrà clarament les diferències entre aquells

mitjans que ofereixin la consulta d'arxius fotogràfics i aquells on l'accés a aquest tipus de material no s'hagi previst.

- Organització de la informació. Només és útil allò que arriba a ser utilitzat i per a això cal saber on es troba. Els SVA han de ser visibles, localitzables amb facilitat en la pàgina d'inici del diari o a través del mapa de la seu web del mitjà. L'estructuració interna de cada servei també és essencial. Oferir molta informació sense cap tipus de criteri organitzatiu pot ser tan inútil com no oferir-ne gens.
- Sistemes de consulta. Un servei serà més útil com més versàtil sigui el seu sistema de consulta i recuperació, i més rica l'oferta de punts d'accés a la informació que contingui. ¿És el mateix consultar un directori d'empreses a través d'un llistat alfabètic que fer-ho a través d'una petita base de dades documental, en la qual es pugui explotar la informació de forma selectiva?
- Immediatesa en la resposta. En els serveis d'alerta, entre d'altres, la utilitat es xifra en la rapidesa i l'estalvi de temps i treball que puguin aportar. En un context de superabundància informativa un dels elements que més enriqueix la utilitat d'un SVA és que doni accés a informacions adequades al perfil del lector. Així, per exemple, l'efectivitat real d'un servei com la tramesa de titulars per correu electrònic, concebut per agilitar i facilitar a l'usuari la selecció de les informacions del seu interès, s'enriquirà si els titulars van acompanyats del *lead* de la notícia, d'aquesta manera el lector podrà precisar millor què desitja llegir i què vol desestimar, estalviant una major quantitat de temps de selecció i consulta.

4.4 Varietat tipològica

La transformació d'un diari digital en un sistema integrat d'informació i comunicació passa per incorporar en la seva concepció la diversitat de tipologies de SVA descrites en aquest estudi. Des d'aquest punt de vista cal entendre els nous mitjans com el resultat de la integració de:

- Serveis d'alerta i difusió selectiva d'informació.
- Serveis d'accés a informació retrospectiva.
- Biblioteca de referència.
- Directoris selectius de recursos Internet.

4.5 Universalitat

Aquest principi pretén cridar l'atenció sobre la necessitat de cobrir, a través del disseny d'una àmplia gamma de SVA, les diverses naturaleses d'informació (textual, gràfica, audiovisual) amb les quals treballen actualment els diaris. Així mateix, és necessari donar cobertura equitativa a la informació procedent de les diverses seccions periodístiques (nacional, internacional, societat, però també, anuncis classificats, agenda cultural, necrològiques...). Una atenció parcial que no tingui en compte el principi d'universalitat suposarà negar l'accessibilitat a importants fons retrospectius especialment útils per a periodistes, investigadors de la premsa i dels mitjans de comunicació en general, historiadors, etc. Suposarà també una infraexplotació dels avantatges de l'entorn digital que incidirà de forma negativa en la qualitat dels SVA.

4.6 Intel·ligibilitat

Expressa la necessitat que els serveis es dissenyin de forma clara i transparent per al lector. Implica una construcció adequada i la complementació dels SVA amb elements que els integrin oportunament en el context global del mitjà. El lector ha de poder conèixer tant la seva existència, ubicació exacta dintre de la web del diari, com les seves característiques, prestacions i funcionament. Una informació parcial o incompleta sobre aquests aspectes condueix a la infrautilització dels serveis per part de l'usuari. Per evitar-ho és imprescindible:

- Donar accés als SVA des de la pàgina d'inici del mitjà.
- Informar de la seva existència en el mapa del web.
- Utilitzar sistemes de senyalització clars, amb etiquetes visibles i identificatives.
- Incloure descripcions detallades sobre el funcionament dels serveis, amb pàgines d'ajuda o exemples explicatius. Així, per exemple, en el cas de bases de dades documentals o arxius amb informació retrospectiva s'hauria d'indicar la tipologia documental recollida, criteris d'inclusió aplicats, cobertura temàtica, cronològica, estructura del registre, sistemes de consulta, possibilitats i limitacions del llenguatge d'interrogació, criteris d'ordenació i visualització de resultats.

4.7 Rigor

El disseny de SVA ha de ser metòdic i sistematitzat. S'atendran especialment dos aspectes:

- Suport tecnològic. La pràctica totalitat de serveis se sustenten en aplicacions informàtiques. La seva valoració, selecció o disseny ha de ser una tasca compartida tant per tècnics informàtics com per professionals de la gestió de la informació, que prèviament hauran definit (planificat) quines necessitats haurà de satisfer el servei. Així, per exemple, el programari no serà qui imposi un tipus de SVA, com passa sovint en l'actualitat, sinó que han de ser els objectius predefinitos els que perfilaran com serà l'aplicació informàtica utilitzada.
- Gestió documental de la informació, és a dir, aplicació dels principals processos de la cadena documental.
 1. La selecció és el procés més present en els SVA de les edicions digitals i com a primera fase de la cadena documental condiciona la qualitat i resultat final de cadascun d'ells. El rigor, aplicat en aquest punt, implica treballar d'acord a criteris predefinitos i homogenis. Establir una política de selecció evitarà la improvisació que tantes deficiències genera en l'actualitat. D'altra banda, l'aplicació dels criteris existents de selecció i avaluació de recursos digitals i altres tipologies documentals serà ineludible i constituirà una gran ajuda.
 2. L'anàlisi de la informació és un procés essencial i quan la tipologia o naturalesa del servei aconselli la descripció formal o de contingut dels documents és recomanable fer-ho de forma sistematitzada i uniforme, intentant aplicar les normatives estandarditzades que els documentalistes usen com a eines habituals de treball. Així, per exemple, seria preferible que els directoris de recursos Internet fossin concebuts amb criteris documentals i que la seva indexació i classificació respongués a llenguatges i pautes normalitzats.

4.8 Recuperabilitat

Aquest principi està íntimament lligat a l'última fase de la cadena documental: la difusió. És essencial que els SVA es concebin amb l'objectiu de proporcionar als usuaris les màximes opcions per recuperar allò que busquen.

Això vol dir, per exemple, que serveis d'informació com són els arxius retrospectius de vídeos, enregistraments sonors, reportatges especials, etc., no haurien de limitar-se a oferir sistemes de consulta basats només en la navegació per índexs alfabètics de títols, perquè s'han mostrat del tot ineficients quan el volum de documents emmagatzemats comença a créixer. Aquesta modalitat d'accés a la informació pot ser un complement a la que ha de constituir la forma bàsica i imprescindible de recuperació: la recerca selectiva a través de l'ús de paraules clau. Tots aquests SVA s'haurien de concebre, per tant, com a bases de dades documentals que enriqueixin les opcions d'interrogació i explotació de la informació continguda.

4.9 Personalització

Un dels aspectes més valuosos de què disposen els SVA és la capacitat de subministrar informació que s'adeqüi a les preferències individuals de cada lector. Tot servei que sigui susceptible d'adaptar-se a un perfil predefinit per l'usuari ha de dissenyar-se en aquesta direcció. Per exemple, ¿per què han de conformar-se els actuals serveis de subministrament de titulars per correu electrònic a proporcionar un producte estandarditzat quan no existeixen obstacles tècnics que impedeixin d'oferir al lector la possibilitat de determinar quins temes li interessin, de quines seccions periodístiques o quins dies de la setmana vol rebre les informacions?

4.10 Actualització

Malgrat que l'actualització dels continguts és inherent a la pràctica periodística, l'entorn Internet exigeix una constant revisió de tots aquells enllaços que vinculen el diari amb informacions internes o externes al propi mitjà. Un dels SVA que basa el seu interès en l'accés a fonts d'informació externes són els directoris de recursos digitals. El mitjà que proporciona aquest tipus de font, però no manté actualitzats els seus enllaços veu devaluada, sens dubte, la seva imatge i fiabilitat davant de l'audiència.

Com ha quedat exposat al llarg d'aquest article, els SVA constitueixen un dels elements distintius de la premsa digital i contribueixen a la qualitat final del producte informatiu, ja que enriqueixen les funcions pròpies dels mitjans de comunicació social. La qualitat, però, no s'explica només per l'existència de nous serveis, sinó perquè veritablement garanteixen l'èxit d'a-

questa funció social que compleixen els mitjans. Des d'aquest punt de vista i a la llum del que s'ha descrit en les pàgines anteriors, parlar de qualitat equi-val a integrar els principis bàsics de la gestió documental de la informació en el disseny dels SVA. La necessitat d'aplicar aquests principis exigeix la participació de documentalistes. Per aquesta raó, la premsa digital constitueix un nou escenari professional on no ha de ser difícil als documentalistes d'integrar-s'hi si no s'oblida el vincle llargament establert entre el món de la comunicació i el dels professionals de la documentació.

BIBLIOGRAFIA

- Armañanzas, Emy; Díaz Noci, Javier; Meso, Koldo (1996). *El periodismo electrónico: información y servicios multimedia en la era del ciberespacio*. Barcelona: Ariel, 1996. 249 p. (Ariel comunicació).
- Díaz Noci, Javier; Meso Ayerdi, Koldo. (1999). *Periodismo en Internet: modelos de la prensa digital*. Bilbao: Universidad del País Vasco, Servicio Editorial, 1999. 120 p.
- Jiménez, A. (2001). *Estudi de la gestió documental de la informació en els serveis de valor afegit dels mitjans de comunicació a Internet: el cas de la premsa diària a l'Estat espanyol*. 2001. Tesi doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona, Facultat de Ciències de la Comunicació.
- ; González, A.; Fuentes i Pujol, M^a E. (1999). "Gestió documental de la informació en els serveis de valor afegit de la premsa espanyola a Internet." En: *Jornades Catalanes de Documentació (7es: Barcelona: 1999). Les biblioteques i els centres de documentació al segle XXI: peça clau de la societat de la informació*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999, p. 405-417.
- ; —; — (2000). "Las hemerotecas digitales de la prensa en Internet." *El profesional de la información*, 2000, vol. 9, núm. 5, p. 15-22.
- ; —; — (2001). "Sistemas y servicios de acceso a información periodística en Internet." *Bibliodoc: anuario de biblioteconomía, documentación e información*, 2000, p. 85-102.