

Evaluación de los instrumentos de consulta en línea incluidos en las sedes web de los archivos nacionales hispanoamericanos

[\[Versió catalana\]](#)

AMALIA MÀS BLEDA
Becaria predoctoral FPU
Universidad de Murcia
amaliamas@um.es

CELIA CHAÍN NAVARRO
Profesora titular de Documentación
Universidad de Murcia
chain@um.es

Opciones

[Imprimir](#) [Recomanar](#) [Citació](#) [Estadístiques](#) [Metadades](#)

Resumen [\[Abstract\]](#) [\[Resum\]](#)

Objetivo. Analizar los instrumentos de consulta en línea incluidos en las sedes web de los archivos nacionales hispanoamericanos.

Metodología. Elaboración de un listado con el conjunto de elementos, características o servicios básicos que deben poseer los instrumento de consulta en línea de los archivos, y comprobar si los incluidos en las sedes web de los archivos nacionales hispanoamericanos los poseen.

Resultados. De los 18 archivos con sede web, sólo 8 (44,4 %) proporciona este instrumento, uno de los cuales (el cubano) no funciona. Los más completos son los incluidos en las sedes web de los archivos de Chile, México y la República Dominicana. Son los únicos que recogen todos los fondos conservados en la institución (el resto se refieren a una temática concreta), aunque sólo el mexicano y el dominicano (junto con el colombiano) describen los documentos según las normas ISAD(G) y proporcionan documentos digitalizados.

*Este trabajo es uno de los resultados del proyecto de investigación SOS Patrimonio Naval, financiado por el actual Ministerio de Ciencia e Innovación, con referencia I+D HUM-2007-61093/HIST.

1 Introducción

Como todos saben, los archivos nacionales son instituciones que albergan gran cantidad de colecciones históricas. Una de las mejores formas de difundir este patrimonio es mediante el sitio web del archivo, a través de instrumentos de descripción o consulta.

En un archivo, cuando un usuario desea consultar un documento, tiene que realizar varios pasos: ir a la institución; consultar los diferentes instrumentos de descripción o consulta que allí le proporcionan para localizar aquello que le interesa; rellenar un formulario de solicitud, donde se indica sus datos personales y se anota la referencia del documento que se desea

consultar; ir al mostrador y entregar ese formulario; esperar un cierto tiempo (que depende de cada institución) para que preparen la documentación y finalmente volver más tarde para recogerla y consultarla.

El hecho de que en la sede web de un archivo se ofrezcan diferentes instrumentos de descripción o consulta que recojan el patrimonio conservado en la institución, o parte de él, presenta grandes ventajas, ya que, al ser una herramienta que se encuentra accesible las 24 horas del día los 365 días del año (para cualquiera que tenga acceso a Internet), permite a los usuarios buscar la información que necesitan y preparar sus investigaciones antes de dirigirse físicamente al archivo. Esto resulta especialmente interesante para aquellos usuarios que residen en otra ciudad y, sobre todo, para los que viven en otro país o continente. No obstante, conviene diferenciar entre instrumento de descripción e instrumento de consulta.

Son tres los instrumentos de descripción comúnmente aceptados: guía, inventario y catálogo (Cortés Alonso, 1982; Cruz Mundet, 1994; Heredia Herrera, 1981; Pescador del Hoyo, 1986). Cada uno de ellos corresponde a diferentes niveles de organización de los documentos. Así, la *guía* proporciona información más general sobre el archivo y los fondos, el *inventario* ofrece información sobre series documentales y el *catálogo* sobre los expedientes y las piezas documentales. Los archivos normalmente proporcionan algunos de estos instrumentos, o parte de ellos, en sus sedes web en diferentes formatos (como Word, PDF, HTML, etc.), de manera que los usuarios pueden revisarlos en línea sin necesidad de tener que ir físicamente al archivo. Pero esto puede resultar un trabajo pesado, ya que dichos instrumentos suelen ser bastantes extensos. Además, su función es únicamente describir y no permiten realizar búsquedas en ellos.

Por *instrumento de consulta en línea* nos referimos a aquella herramienta (base de datos) incluida en la sede web del archivo, en la que no sólo se describen los fondos, series o expedientes (o parte de ellos) que conserva la institución, sino que además permite al usuario realizar búsquedas en línea, donde la forma de recuperación de información puede ser ojeando las diferentes opciones que proporciona el sistema (*browsing*) o introduciendo directamente los términos de búsqueda en cualquiera de los campos (*search*).

2 Objetivos

El objetivo de este trabajo es doble. Por un lado, elaborar un listado con el conjunto de elementos, características o servicios básicos que consideramos deben poseer los instrumentos de consulta en línea de los archivos. Por otro, comprobar si los incluidos en los sitios web de los archivos nacionales hispanoamericanos los poseen.

No obstante, se debe dejar claro que, aunque la mayoría de estas instituciones proporcionan en sus sedes web algún instrumento de descripción, en este artículo nos centramos exclusivamente en el estudio de los instrumentos de consulta, dejando para un próximo trabajo el estudio de la relación existente entre los instrumentos de descripción y los instrumentos de consulta proporcionados. Para el lector interesado en las herramientas de descripción puede ser interesante el artículo de Más Bleda, Chaín Navarro y Sánchez Baena (2008).

No pretendemos analizar las características técnicas (desde la perspectiva de almacenamiento, estructura de los registros, normalización de la información, *software* más apropiado, etc.) que tienen que tener las herramientas para que las búsquedas sean más eficaces, ni estudiar la presencia de los distintos tipos de errores que pueden afectar, o no, a la recuperación de los registros. Tampoco analizamos si dichos instrumentos contienen aspectos referidos al color del fondo de las páginas, color de los enlaces, espacios interlineales, alineación de los datos, márgenes, tipografía, etc.

3 Características de los instrumentos de consulta en

línea

El número de catálogos o bases de datos en línea, con información sobre los fondos de una institución documental, ha crecido mucho en las últimas décadas. Sin embargo, lo que en una biblioteca tiene casi un nombre universal (OPAC o catálogo en línea), no se ha conseguido para denominar al mismo instrumento que ayuda al usuario a consultar los fondos que tiene un archivo (que es lo que en este trabajo hemos denominado *instrumento de consulta en línea*).

Esto tiene como consecuencia que la mayoría de la bibliografía se centra en los catálogos de bibliotecas y, aunque las muchas de las cuestiones planteadas en los estudios son extrapolables a los instrumentos de consulta en línea de los archivos, hay otras tantas que no se estudian.

Se han creado pasarelas que sirven de interfaz entre la página web de consulta y la base de datos, gracias a las cuales el usuario consulta la base de datos desde su navegador web a través de un formulario de búsqueda y recibe los resultados en esa misma pantalla (Marcos Mora, 2004c). También se ha mejorado en la interfaz de consulta, aunque como indican Rodríguez Yunta y Giménez Toledo (2004), aún no se ha alcanzado los modelos idóneos para que cualquier usuario pueda extraer eficazmente la información más relevante.

Marcos Mora (2004b) expone los motivos por los que se debe normalizar el diseño de las interfaces: se ofrece una terminología común para diseñadores y usuarios, lo que evita problemas de entendimiento; da a los sistemas una identidad común, por lo que sus elementos son más fáciles de reconocer, lo que se traduce en una reducción de la necesidad de formación para manejar los programas, ya que lo aprendido en uno se puede aplicar e otro; y proporcionan seguridad al usuario, ya que puede predecir la actuación del sistema al interactuar con él.

La interfaz de consulta de un catálogo o base de datos sirve para establecer una comunicación entre el usuario (persona que busca información) y el sistema (donde se encuentra almacenada la información), por lo que debe ser fácil de utilizar, intuitiva (aunque ésta es una característica difícil de medir), especialmente para aquellas personas que se enfrentan a la herramienta por primera vez. Para ello, su diseño debe estar centrado en el usuario, puesto que el diseño del sistema afecta a la interacción de éste con tal sistema (Zhang, 2008), lo que significa que desde las etapas más tempranas del diseño y la creación de la herramienta, se tienen que tener en cuenta las necesidades y experiencias del público que la va a utilizar para conseguir la satisfacción de éstos. En este sentido, Kani-Zabihi, Ghinea y Chen (2008) señalan que los usuarios prefieren interfaces visuales, basadas más en iconos e imágenes que en texto, aunque para Royo (2004, p. 161–164), la utilización de los iconos es recomendable en el caso de que hayan tenido una amplia difusión y para tareas muy concretas.

Xie (2003) determina qué factores son mejor valorados por los usuarios, si los referidos a la facilidad de uso o los relativos al control del usuario (entendido como la capacidad de adaptar la interfaz de búsqueda a sus intereses), concluyendo que es necesario conseguir un equilibrio entre ambos para conseguir que las búsquedas sean eficaces.

En un estudio realizado por las autoras del presente trabajo (Más Bleda; Navarro Chaín, 2009) en el Archivo Nacional da Torre do Tombo, ubicado en la ciudad de Lisboa, mediante el cual se pretendía conocer la información o servicios que se deberían incluir en el sitio web de un archivo tomando como referencia la opinión de sus propios usuarios, se identifica que al 26,7 % de los 90 usuarios encuestados les gustaría que se incluyera un instrumento de consulta de fondos (base de datos) con las siguientes características:

- Sencillo, claro y fácil de utilizar.
- Homogéneo, esto es, que no recoja un mismo autor o documento de maneras diferentes.
- Incluya una descripción de la documentación que contiene.
- Permita hacer consultas sólo en los últimos documentos incorporados desde cierta fecha, de forma que no le aparezcan los documentos que ya ha consultado.
- Sea detallado, es decir, que incluya el nombre del documento, resumen, fecha y

referencia topográfica.

- Incluya información sobre cómo realizar las búsquedas.
- Haya relaciones entre los documentos.
- Indique en qué otras instituciones o fuentes puede encontrar documentos relacionados con una materia determinada.
- Se ofrezca la posibilidad de cruzar datos de varios campos.

La inclusión de servicios en línea es otra de las peticiones más demandadas, por 11 usuarios entrevistados (12,2 %), donde se destaca el interés por la existencia de un servicio que permita realizar solicitudes de documentos a través del sitio web. Los otros servicios en línea demandados son: reserva de documentos; alargar el plazo de devolución de la documentación entregada para consulta; solicitud de reprografía de documentos; compra de libros (u otros objetos) disponibles en la librería/tienda; y contacto a tiempo real con los archiveros.

Según Moscoso (1998, p. 58), los principales problemas a los que se enfrentan los usuarios son los mecánicos y los conceptuales. Los primeros tienen que ver con la utilización de comandos que el sistema no reconoce, errores tipográficos y fallos en los nombres de los autores. Los segundos están relacionados con una falta de comprensión del proceso de búsqueda, como la dificultad de utilizar el mismo lenguaje que la base de datos o de realizar una consulta combinando conceptos con operadores booleanos.

En este trabajo se evalúan las características que poseen los instrumentos de consulta en línea de los archivos nacionales hispanoamericanos..¹ Como hemos mencionado anteriormente, la mayor parte de la bibliografía consultada se refiere a catálogos de bibliotecas, pero su consulta es interesante para introducirnos en el tema y poder utilizar aquello que tienen en común ambos sistemas. En este sentido, Yee (1999) proporciona treinta principios para las visualizaciones en catálogos en línea, también recogidas por Marcos Mora (2004a).

Rodríguez Yunta y Giménez Toledo (2004) identifican las opciones mínimas exigibles que deben ofrecer las bases de datos web, especialmente en su formato básico de consulta, y Abadal Falgueras (2002) establece los elementos para la evaluación de interfaces de consulta de bases de datos. Para el autor, la interfaz de consulta está formada por un conjunto de páginas, de las cuales se pueden destacar las siguientes: página de consulta, resultados, visualización del documento completo, información general y ayudas.

La *página de consulta* es aquella en la que el usuario realiza la búsqueda deseada. En ella se suele incluir bastante información, por eso debe estar bien estructurada. Algunos de los elementos que se deben ofrecer en la página de consulta del instrumento de consulta en línea de un archivo son: enlace a la página de inicio del archivo (el cual debe ser fácil de identificar), posibilidad de consultarlo en varios idiomas, correo electrónico al cual se pueda enviar dudas, quejas o sugerencias (técnicas o de contenido), fecha de la última actualización, posibilidad de guardar las estrategias de búsqueda y de repetir la consulta, presentación de la herramienta, sistema de ayuda, así como mensajes cortos referidos a lo que el usuario ve en cada momento en pantalla.

Es aconsejable combinar, en la medida de las posibilidades, la búsqueda por lenguaje libre con la búsqueda por ojeo o navegación. En la primera, el usuario introduce los términos deseados en el recuadro de búsqueda. En la segunda, la consulta de información se realiza mediante la navegación de las diferentes opciones proporcionadas, es decir, el usuario selecciona algún elemento de entre varios (sea en un desplegable, *checkbox*, etc.).

Algunos autores, como Rodríguez Yunta y Giménez Toledo (2005) señalan que los usuarios agradecen opciones de búsqueda mediante desplegables porque así no tienen que teclearla, otros (Rovira; Codina, 2006) explican las ventajas que suponen, aunque aconsejan utilizarlas con precaución, ya que pueden pasar desapercibidas por algunos usuarios, y hay quien afirma (García Gómez, 2005) que los menús desplegables son difíciles de utilizar, ocultan información, pueden dispersar la atención del usuario e incluso impedirle la navegación. Vemos, por tanto, que todavía no se ha llegado a un consenso sobre cómo debe ser el sistema ideal.

Los errores más frecuentes a la hora de formular una estrategia de búsqueda son: incompreensión de la lógica booleana; inclusión de términos innecesarios en la estrategia de búsqueda; utilización de estrategias pobres y conformismo con los primeros resultados; dificultad para entender y aplicar la normalización documental; y equiparación errónea de las bases de datos bibliográficas con los buscadores de Internet (Rodríguez Yunta; Giménez Toledo, 2005).

Cuando un usuario realiza una consulta, el sistema la procesa y devuelve una nueva página que contiene un listado de los registros (o documentos) que cumplen los criterios especificados en esa consulta. Ésta es la *página de resultados*. Si se proporciona el sistema de búsqueda *search*, en dicha página se deben indicar la ecuación de búsqueda y los resultados obtenidos (número de documentos recuperados, así como los que se están mostrando en pantalla), ofrecer varios criterios de ordenación de los registros e informar de errores o ausencia de contenidos (como ofrecer alternativas cuando no se recupera nada). Si el sistema de búsqueda en la base de datos es el ojeo (como es en el caso en el que el usuario puede navegar por el cuadro de fondos) las características cambian, donde puede ser muy importante, por ejemplo, diferenciar claramente los documentos consultados por el usuario. En cualquier caso, consideramos que se deben incluir opciones de gestión, como grabar o imprimir los resultados, enviarlos por correo electrónico, etc.

Desde la página de resultados, al presionar sobre un registro concreto, se ha de pasar a otra que incluya la visualización del registro completo (*página de visualización*). En ella se debe ofrecer una descripción lo más completa posible del documento y recomendamos que para ello se empleen las normas de descripción archivística existentes. Si se proporciona el sistema de búsqueda *search*, en esta página además se debe indicar al usuario el número del registro en el que se encuentra de entre todos los recuperados, resaltar los términos de búsqueda, permitir ver los registros recuperados en varios formatos, así como volver al listado de los documentos recuperados. Igualmente importante es la existencia de hipervínculos entre campos. Otras opciones de gran utilidad para los usuarios son las opciones de reserva y de reprografía de documentos de forma en línea.

Otras páginas que complementan a las anteriores son las páginas de presentación y de ayuda. En todas las páginas anteriores, especialmente en la de consulta (que suele ser la principal), debería proporcionarse un enlace a estas dos. Estos enlaces deben ubicarse en un lugar fácilmente reconocible y siempre en el mismo sitio (por ejemplo, en la parte superior derecha) para no perder la consistencia.

En la *página de presentación* de la herramienta, se indica quiénes son los responsables del producto y se incluye una descripción del instrumento de consulta, especificando lo que se puede encontrar en él (materias y periodo que cubre; tipos de fuentes que recoge; si ofrece información a nivel de guía, inventario o catálogo; normas utilizadas para la descripción de los documentos; número total de registros, etc.); la fecha de la última actualización, información del *software* utilizado, así como una especificación de los aspectos técnicos necesarios para una correcta visualización.

La *página de ayuda* es la página en la que se explica los diferentes pasos que se deben realizar para hacer una consulta, acompañados de ilustraciones para que el usuario los entienda dedicándole el mínimo esfuerzo. Informa del funcionamiento de la herramienta, así como de las diferentes posibilidades que brinda el sistema y cómo actuar ante cada una de ellas. La interfaz de consulta debería ser lo suficientemente sencilla e intuitiva como para no tener que necesitar un sistema de ayuda. No obstante, se aconseja incluirla, a pesar de que los usuarios no suelen utilizarla frecuentemente. Según García Ortiz y Moscoso (2007, p. 196) el sistema de ayuda debe construirse siempre bajo las premisas de simplicidad, rapidez y accesibilidad permanente.

Los mensajes de error son parte del sistema de ayuda de un instrumento de consulta en línea. Moscoso y García Ortiz (2008, p. 56) recogen 12 directrices para el diseño de este tipo de mensajes: indicación explícita de que algo va mal; lenguaje legible para el usuario; lenguaje no agresivo, correcto, cortés; descripciones precisas de problemas concretos; consejos constructivos que informen sobre cómo solucionar el problema; visibles, altamente evidentes y perceptibles en dos sentidos (en sí mismos y en los elementos necesarios para indicar la solución del problema); posibilidad de conservar y mantener el trabajo realizado

por el usuario; facilidad para reducir el trabajo de corrección del error; integración de hiperenlaces; consistencia y corrección en el uso de formas gramaticales, terminología y abreviaturas; formatos visuales, colores y localización consistentes; y relación de todos los mensajes de error disponibles, además de un enlace desde cada mensaje de error a esta lista.

También hay que tener en cuenta otros aspectos, como el diseño de la interfaz. En este sentido, la obra de Rodríguez Bravo y Alvite Diez (2004) trata algunos aspectos referidos al diseño, ergonomía y amigabilidad. Como complemento, resulta de gran utilidad el trabajo de Zambrano Silva, Villanueva Pla y Rus Molina (2007), especialmente el apartado cuarto, donde los autores recogen una serie de recomendaciones sobre la interfaz de consulta referidas a la navegación, utilidad de búsqueda, presentación y utilidad en los resultados, uso de la lengua, ayuda en línea, información proporcionada por el sistema, accesibilidad, uniformidad, claridad arquitectónica y visual del sistema y usuario en la interacción.

Por su parte, Martín Suquía (2001, p. 65) establece los requisitos que tiene que cumplir un sistema de recuperación de información archivística:

- Respetar las normas de descripción multinivel y permitir el acceso a registros de unidades documentales situados en diferentes niveles de información.
- Permitir la navegación entre estos vínculos de manera que se pueda acudir a recoger información a los niveles superiores o inferiores de manera automática (sin necesidad de realizar nuevas búsquedas).
- Permitir la visualización gráfica de los cuadros de clasificación, de manera que el usuario pueda seleccionar información no sólo a través de funciones de búsqueda sino meramente de navegación.
- Soportar tanto índices automáticos como controlados (en el caso de que existan).
- En los sistemas de recuperación de información histórica se deben permitir tanto las búsquedas libres como por medio de lenguaje controlado.
- Permitir la utilización de sistemas de búsquedas por rangos de fechas, *booleanas*, truncamientos, etc.
- Permitir la consulta a distancia por Internet.
- Ser capaz de aprovechar el trabajo de descripción realizado con anterioridad, de manera que no sea necesario una nueva descripción de toda la documentación.
- Es recomendable una navegación entre descriptores en el caso de que existan, a través de la estructura del tesauro, o a través de listas.
- Prever la posibilidad de enlace con imágenes de los documentos.
- Presentar interfaces de consulta amigables.
- Permitir la generación automática de instrumentos descriptivos.
- Prever la posibilidad de que los usuarios guarden sus perfiles de búsqueda.

4 Metodología

Dado que no se han encontrado trabajos anteriores que estudien este tema, en primer lugar hemos elaborado un listado (figura 1) con el conjunto de elementos, características o servicios básicos que consideramos ha de poseer el instrumento de consulta en línea de un archivo, agrupándolos según se encuentren en la página de presentación, de ayuda, de consulta, de resultados o de visualización. Para ello, nos basamos en la bibliografía existente sobre catálogos de bibliotecas y la adaptamos a nuestras necesidades, ya que aunque algunas de las características señaladas son aplicables, resulta necesario destacar que se trata de un tipo de herramienta diferente a los OPAC y que, por lo tanto, es preciso considerar otras prestaciones.

En segundo lugar, se analizan los instrumentos de consulta incluidos en las sedes web de los archivos nacionales hispanoamericanos para identificar si poseen dichas características. Para la evaluación (llevada a cabo entre los meses de marzo y mayo del 2009) se utiliza un formulario que estudia, por un lado, la información referida al propio instrumento de consulta (páginas de presentación y ayuda) y, por otro, el proceso de recuperación de información (páginas de consulta, de resultados y de visualización).

Elementos	Descripción de los elementos
Página de presentación	
Responsable del producto	Indica el nombre de la institución o instituciones responsables del producto informativo (base de datos, guía, catálogo, inventario, etc.).
Descripción del instrumento	Contiene una descripción del instrumento donde se explica, por ejemplo, qué se puede encontrar en él, público al que se dirige, número total de registros, periodo que cubre, inclusión o no documentos digitalizados, etc.
Fecha de actualización	Informa explícitamente de la última fecha de actualización de los contenidos.
Software utilizado	Indica cuál es el <i>software</i> utilizado.
Aspectos técnicos necesarios	Especifica los aspectos técnicos necesarios para una correcta visualización (versión del navegador, resolución de pantalla, si es necesario tener instalados plug-in u otras aplicaciones, etc.).
Página de ayuda	
Ayuda textual (tutorial)	Se ofrece un apartado de ayuda, donde se explican todas las opciones de búsqueda existentes, con ejemplos e ilustraciones para todas ellas.
Página de consulta	
Enlaza al sitio web del archivo	Se incluye un enlace a la página de inicio del archivo.
Acceso multilingüe	Posibilidad de acceder al instrumento de consulta en varios idiomas.
Contacto	Proporciona un correo electrónico o formulario al que poder enviar consultas, quejas o sugerencias.
Ayuda contextual	Incluye mensajes cortos referidos a lo que el usuario ve en cada momento en pantalla.
Varios tipos de búsqueda	Dispone de varios tipos de búsqueda: una, en la cual el usuario tiene que introducir los términos de búsqueda deseados, y otra en la que el usuario selecciona una opción entre varias proporcionadas.
Historial de búsqueda	Permite guardar las estrategias de búsqueda utilizadas, es decir, dispone de un sistema que muestra y permite seleccionar búsquedas anteriores.
Página de resultados	
Información de la ecuación de	Tras realizar la consulta, ofrece información sobre los términos de búsqueda utilizados.

búsqueda	
Número de documentos recuperados	Aparece en pantalla el número de documentos que se han obtenido tras realizar una búsqueda.
Documento donde se encuentra	Tras realizar la consulta, indica el número de orden del documento en el que se encuentra de entre todos los recuperados.
Ordenación registros	Posibilita varios criterios de ordenación de los registros recuperados.
Alternativa al resultado cero	Ofrece alguna alternativa al resultado cero, como recomendar realizar una nueva búsqueda, sugerir nuevos términos, etc.
Gestión de registros	Posibilidad de seleccionar registros para enviarlos por correo electrónico, imprimirlos, grabarlos, etc.
Página de visualización	
Número de documento visualizado	Una vez seleccionado uno de los resultados, sigue indicando el número del registro que se está visualizando dentro del conjunto de los recuperados.
Términos de búsqueda resaltados	Resalta los términos de búsqueda empleados.
Formato registros	Permite ver los registros recuperados (al realizar una consulta) en diferente formato: estándar, tarjeta catalográfica, etc.
Volver al listado	Ofrece la posibilidad de volver al listado de los documentos recuperados.
Campos con hipervínculos	Existen hipervínculos entre los diferentes campos.
Resumen	Ofrece un resumen del documento visualizado.
Reserva	Tiene una opción a través de la cual se puede reservar directamente un documento.
Reprografía	Permite solicitar la reprografía de un documento.
Acceso al texto completo	Se puede acceder al texto completo de algunos o todos los documentos.

Figura 1. Elementos, características o servicios básicos del instrumento de consulta en línea de un archivo

5 Resultados

De los 19 países hispanoamericanos, 18 (94,74 %) tienen disponible en Internet información de sus archivos nacionales, todos menos Honduras.

De los 18 archivos con sede web, sólo 8 (44,4 %) proporcionan algún instrumento de consulta en línea. Son los de Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, México, Perú y

la República Dominicana, aunque el incluido en la sede web del archivo cubano no funciona (se indica que no se ha podido establecer conexión con el servidor), por lo que en total se han evaluado 7 instrumentos de consulta en línea.

Tres de ellos (los incluidos en las sedes web de los archivos de Chile, México y la República Dominicana) recogen todos los fondos de la institución, mientras que los otros cuatro son sobre una temática específica. En concreto, el argentino y el colombiano tratan la esclavitud, el peruano únicamente contiene los fondos coloniales y en el costarricense se pueden consultar índices (desde 1992), notarios (desde 2007), protocolos (1900) y testamentos (no indica desde cuando).

Dichos instrumentos reciben diversos nombres. Así, los tres que recogen todos los fondos del archivo se denominan de forma diferente: el chileno *Catálogo unificado*, el mexicano *Guía general* y el dominicano *Consulta de documentos*.

El argentino se denomina *La ruta del esclavo*, el colombiano *Catálogo en línea* y el costarricense *INDEX, sistema de acceso al archivo notarial*.

El peruano es el más difícil de localizar. En primer lugar, porque para acceder a él se debe estar registrado. En segundo lugar, porque el nombre que tiene es *Fondos coloniales*, lo que en un principio puede parecer que se trata de una descripción de esos fondos y no una herramienta de consulta. Al realizar la búsqueda, únicamente se muestra el listado de los registros recuperados indicando el fondo, sección, serie, legajo o caja, documento, número de folios, fechas extremas, data tópica (lugar) y una breve descripción.

El instrumento de consulta costarricense sólo permite consultar índices, escrituras notarios y cónsules, protocolos y testamentos. Al igual que ocurre con la herramienta peruana, al realizar una consulta sólo aparece el listado de los registros recuperados ofreciendo algunos datos, como fecha, signatura, etc.

El instrumento de consulta argentino (cuyo tema es la exclusivamente la esclavitud) ofrece la información a nivel de catálogo. Al seleccionar alguna de las opciones proporcionadas ("Catálogo temático", "Catálogo onomástico" o "Tabla resumen") aparece el listado de los registros recuperados, donde se ofrece un breve resumen del contenido, la signatura topográfica, el año, la página en la que se encuentra y la posibilidad de acceder a la imagen digitalizada. En "Tabla resumen" se incluyen sólo los documentos digitalizados.

En la sede web del Archivo Nacional de Chile se incluyen varios catálogos automatizados correspondientes a diferentes fondos de la institución. Consideramos conveniente evaluar el *Catálogo unificado*, que es el que recoge todos los fondos del Archivo. Al introducir los términos de consulta aparecen los registros que cumplen esa condición, y al hacer clic sobre cualquiera de ellos, se muestra la vista completa del registro. En ésta se incluyen vínculos en algunos de los campos (como lugar, materia o nombre geográfico). La descripción de los registros no parece haberse realizado con normas archivísticas, pues la información se muestra como en el catálogo en línea típico de una biblioteca.

El instrumento de consulta colombiano (denominado *Catálogo en línea*) ofrece dos sistemas de recuperación de información: introduciendo el término de búsqueda deseado u ojeando las diferentes opciones proporcionadas. Tras realizar la consulta, se muestran los registros obtenidos. Al presionar sobre el título de cualquiera de ellos aparecen todos los datos de ese documento, relativos a las áreas de identificación, contenido y estructura, condiciones de acceso y utilización, documentación asociada, notas y control de descripción. La descripción de los documentos se realiza con las normas ISAD(G) (*General International Standard Archival Description*). Indica el fondo, grupo, sección, serie y subserie a la que pertenece, pero no proporciona vínculos entre los diferentes niveles de descripción. Sin embargo, permite acceder a las imágenes digitalizadas que componen ese documento, indicando el tamaño que ocupa, así como cuándo ha sido creado y modificado.

El instrumento de consulta mexicano (denominado *Guía general*) recoge los fondos, secciones, series y unidades documentales que conserva el archivo y también están descritos según la norma ISAD(G). Ofrece dos sistemas de recuperación de información: introduciendo el término de búsqueda deseado o navegando por el cuadro de fondos, el

cual está perfectamente estructurado y enlazado, por lo que los usuarios pueden desplazarse por los diferentes niveles de descripción. Además, incluye gran cantidad de imágenes digitalizadas.

El instrumento de consulta dominicano (denominado *Consulta de documentos*) tiene dos tipos de acceso: anónimo (permite acceder sin necesidad de identificarse) y restringido (mediante el cual es posible realizar solicitudes de consulta y peticiones de préstamo). Para la evaluación hemos accedido mediante el acceso anónimo. Esta herramienta ofrece muchos tipos de búsqueda, entre los que permite seleccionar el instrumento de descripción (catálogos, guías o inventarios) en el que se desea buscar. Además, existe la posibilidad de navegar por el cuadro de organización de fondos, así como generar el cuadro de clasificación del fondo seleccionado. Aunque no se especifica, los documentos están descritos según la norma ISAD(G), pero no proporciona vínculos entre los diferentes niveles de descripción. No obstante, sí que incluye muchas imágenes digitalizadas.

Los instrumentos de consulta en línea más completos son los de las sedes web de los archivos de Chile, México y la República Dominicana (véase figura 2), coincidiendo que son los únicos que recogen todos los fondos conservados en la institución (el resto se refieren a una temática concreta), aunque sólo el mexicano y el dominicano permiten acceder al texto completo (imagen digitalizada) de los documentos. La herramienta colombiana también incluye gran cantidad de imágenes digitalizadas.

País	Nº de elementos	%
Chile	19	70,4 %
México	17	63,0 %
Rep. Dominicana	15	55,6 %
Argentina	14	51,9 %
Colombia	14	51,9 %
Costa Rica	13	48,1 %
Perú	4	14,8 %

Figura 2. Número de elementos, de los 27 evaluados, que poseen los instrumento de consulta en línea evaluados

En la figura 3 se detallan los elementos que presentan los siete instrumentos de consulta en línea, agrupándolos según se encuentren en la página de presentación, ayuda, consulta, resultados o visualización.

Elementos evaluados	País						
	Argentina	Chile	Colombia	Costa Rica	México	Perú	Rep. Dom.
Página de presentación							

Responsable del producto	x		x	x	x		x
Descripción del catálogo	x	x	x	x	x		
Fecha de actualización				x	x		
Software utilizado							
Aspectos técnicos necesarios	x			x			
Página de ayuda	Argentina	Chile	Colombia	Costa Rica	México	Perú	Rep. Dom.
Ayuda textual (tutorial)		x	x	x	x		x
Página de consulta	Argentina	Chile	Colombia	Costa Rica	México	Perú	Rep. Dom.
Enlaza al sitio web del archivo	x		x	x		x	
Acceso multiligüe			x				x
Contacto	x	x	x	x	x		
Ayuda contextual		x	x		x		
Diversos tipos de búsqueda	x	x	x	x	x		x
Historial de búsquedas		x					
Página de resultados	Argentina	Chile	Colombia	Costa Rica	México	Perú	Rep. Dom.
Información de la ecuación de búsqueda		x		x	x		
Número de documentos recuperados	x	x	x		x	x	x
Documentos donde se encuentra	x	x	x		x		x
Ordenación de los registros	x	x					
Alternativa al resultado cero		x	x	x	x	x	x
Gestión de	x	x	x	x			x

registros							
Página de visualización	Argentina	Chile	Colombia	Costa Rica	México	Perú	Rep. Dom.
Documento donde se encuentra	x	x			x		x
Términos de búsqueda resaltados		x			x		
Formato registros		x					
Volver al listado	x	x		x	x	x	x
Campos con hipervínculos		x			x		x
Resumen	x	x	x		x		x
Reserva		x					x
Reprografía							x
Acceso al texto completo	x		x	x	x		x

Figura 3. Características de los catálogos en línea de los archivos nacionales hispanoamericanos

Si nos centramos en la página de presentación del instrumento de consulta, la más completa es la chilena. En la mayoría de los instrumentos (71,4 %) se describe la herramienta y se especifica quiénes son los responsables de su creación o mantenimiento, pero sólo en dos se proporciona la fecha de la última actualización y los aspectos técnicos necesarios para una correcta visualización. En ninguno se indica cuál es el *software* que se ha utilizado para crear la herramienta.

Todos los instrumentos evaluados, excepto el argentino y el peruano incluyen una página de ayuda. Es fácil localizarla, ya que se identifica mediante la palabra "Ayuda", menos en el dominicano que se hace mediante unos iconos de interrogación. Estas ayudas están bien elaboradas, y combinan perfectamente texto e ilustraciones.

Respecto a la página de consulta, destaca el instrumento colombiano. La característica más común es la aparición de una dirección de correo electrónico o formulario al que poder enviar consultas, quejas o sugerencias, así como la inclusión de varios tipos de búsqueda.

En los instrumentos de las sedes web de los archivos de Chile, Costa Rica y Perú sólo se pueden realizar búsquedas introduciendo los términos deseados en el recuadro de búsqueda, mientras que en el argentino se tiene que seleccionar uno de los siguientes índices: temático, onomástico o tabla resumen (en este último los registros se ordenan cronológicamente).

Los proporcionados en las sedes web de los archivos de Colombia, México y la República Dominicana combinan ambos tipos de búsqueda, de manera que ofrecen a los usuarios la posibilidad de hacer sus consultas introduciendo directamente los términos de consulta deseados (*search*) u ojeando las diferentes opciones que proporcionan (*browsing*). Así, en el instrumento colombiano se clasifican los registros por: "Archivo", "Series/Grupos", "Lugares/Fechas", "Temas" y por "Nombres" (figura 4).

El instrumento mexicano es el único en el que se puede navegar por el cuadro de fondos

(figura 5). El dominicano es el único en el que, además de poder seleccionar el instrumento de descripción (catálogos, guías o inventarios) en el que se desea buscar, se puede navegar por el cuadro de organización de fondos, así como generar el cuadro de clasificación del fondo seleccionado (figura 6).



Figura 4. Formas de consulta en el instrumento de consulta en línea colombiano



Figura 5. Formas de consulta en el instrumento de consulta en línea mexicano



Figura 6. Formas de consulta en el instrumento de consulta en línea dominicano

Sólo el chileno dispone de un sistema que permite seleccionar búsquedas anteriores, mientras que el dominicano posibilita ver el texto en cuatro tamaños diferentes, así como

consultarlo en cuatro idiomas (español, catalán, gallego y portugués).

En casi todas las herramientas encontramos la mayoría de los elementos evaluados referidos a la página de resultados. Así, sólo en una (la costarricense) no se indica el número de documentos recuperados y en dos (la costarricense y la peruana) no se indica el documento en el que se encuentra de entre todos los recuperados. Ofrecer alguna alternativa al resultado cero (como recomendar realizar una nueva búsqueda, sugerir nuevos términos, etc.) es la otra característica más destacable; siendo la argentina la única que no incluye esta opción (y se debe a que utiliza el *browsing* como sistema de recuperación de información). Resulta fundamental que el usuario pueda reformular la consulta una vez obtenidos los resultados, para así obtener documentos que se ajusten mejor a sus necesidades.

Todos los instrumentos de consulta en línea evaluados, excepto el mexicano y el peruano, permiten imprimir los registros recuperados. El chileno, que no deja imprimirlos, pero sí guardarlos y enviarlos por correo electrónico.

Las herramientas chilena y mexicana son las únicas que reducen el esfuerzo de memorización que tienen que realizar los usuarios, ya que resaltan los términos empleados en la ecuación de búsqueda y, junto con el costarricense, especifican cuál ha sido esa ecuación de búsqueda.

Respecto a la página de visualización, los sistemas más completos son los incluidos en las sedes web de los archivos de Chile, México y la República Dominicana, aunque sólo el mexicano y el dominicano describen los documentos según las normas ISAD(G) y proporcionan documentos digitalizados. Las características más comunes en esta página son la posibilidad de volver al listado de los registros recuperados, la inclusión de un resumen del documento visualizado y la posibilidad de acceder al texto completo de dicho documento. Sin embargo, no se suelen aprovechar las posibilidades que ofrece el hipertexto, ya que en sólo tres instrumentos (en los de Chile, México y la República Dominicana) existen hipervínculos entre los diferentes campos. Tampoco han desarrollado los servicios en línea, pues la solicitud de reprografía o de reserva de documentos por este medio sólo está habilitada en dos de ellos (el chileno y el dominicano).

6 Conclusiones

Como conclusión se destaca la heterogeneidad de los instrumentos de consulta evaluados, tanto en el nombre, como en la temática y la forma de presentar la información. Esta diversidad, lejos de ser enriquecedora, es muy negativa para los usuarios que necesiten localizar información en más de un archivo nacional, ya que la experiencia adquirida en uno difícilmente le puede servir para facilitar la búsqueda en otro.

Las características de parte de las investigaciones actuales, muy enmarcadas en temas multidisciplinares y transversales, hacen que la necesidad de consultar fondos de distintos archivos y países sea cada vez más frecuente. Esta diversidad tampoco facilita la generación de plataformas comunes para localizar información sobre distintas instituciones en una sola plataforma de acceso, tendencia que está actualmente vigente y que parece que se seguirá en un futuro cercano.

Aunque existen divergencias entre los diferentes teóricos de la archivística, parece práctica comúnmente aceptada que son tres los instrumentos de descripción tradicionales: guía, inventario y catálogo. Sin embargo, no se ha llegado a un acuerdo sobre cómo denominar a la herramienta que se incluye en la sede web del archivo y que, no sólo describe los fondos, series o expedientes que conserva la institución (o parte de ellos), sino que además permite al usuario realizar búsquedas en línea y así localizar la información deseada más rápidamente. En este trabajo hemos denominado a dicha herramienta *instrumento de consulta en línea*.

Centrándonos en los instrumentos evaluados, los más completos son los incluidos en las sedes web de los archivos de Chile, México y la República Dominicana, coincidiendo que

son los únicos que recogen todos los fondos conservados en la institución (el resto se refieren a una temática concreta), aunque sólo el mexicano y el dominicano, junto con el colombiano, describen los documentos según las normas ISAD(G) y proporcionan documentos digitalizados.

Además, únicamente en la herramienta mexicana se puede navegar por el cuadro de fondos y sólo en la dominicana existe la posibilidad de, además de seleccionar el instrumento de descripción en el que se desea realizar la búsqueda, navegar por el cuadro de organización de fondos, así como generar el cuadro de clasificación del fondo seleccionado.

En general, no se suelen aprovechar las posibilidades que ofrece el hipertexto, ya que en sólo tres de ellos existen hipervínculos entre los diferentes campos. En dichos instrumentos tampoco se han desarrollado los servicios en línea, pues la solicitud de reprografía o de reserva de documentos por este medio sólo está habilitada en dos de ellos.

Esperamos que este trabajo sirva para animar a la comunidad científica a que estudien los instrumentos de consulta en línea de los archivos, ya que no se han encontrado trabajos anteriores sobre esta temática. Como mencionamos al principio, la mayoría de la bibliografía consultada se centra principalmente en el estudio de los catálogos en línea de las bibliotecas, y aunque algunas de las características señaladas son aplicables a las herramientas objeto de estudio, es necesario destacar que se trata de una herramienta diferente y que por lo tanto, es necesario considerar otras muchas características. También es importante recordar que se debe tener en cuenta la opinión de los posibles usuarios de estas herramientas.

Bibliografía

Abadal Falgueras, Ernest (2002). "Elementos para la evaluación de interfaces de consulta de bases de datos web". *El profesional de la información*, vol. 11, n.º 5, p. 349–360.

Barber, Elsa; et al. (2008). "Los catálogos en línea de acceso público del MERCOSUR disponibles en entorno web". *Información, cultura y sociedad*, n.º 18, p. 37–55.

Borgman, Christine L. (1996). "Why are online catalogs still hard to use?". *Journal of the American society for information science*, vol. 47, no. 7, p. 493–503.
<<http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/57783/PDFSTART>> . [Consulta: 02/03/2009].

Borgman, Christine L. (1999). "The user's mental model of an information retrieval system: an experiment on a prototype online catalog". *International journal of human-computer studies*, vol. 51, no. 2, p. 435–452. <<http://www.sciencedirect.com>>. [Consulta: 03/03/2009].

Caro Castro, Carmen (2005). *El acceso por materias en catálogos en línea: índices y terminología de los usuarios en el catálogo CISNE (Universidad Complutense de Madrid)*. [Multimedia]. Salamanca: Ediciones de la Universidad Salamanca. Tesis Doctoral.

Chirino, María de los Ángeles (2004). "Los archivos de Nicaragua: problemática y situación actual". *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, núm. 12 (juny). <http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=12chiri2.htm>. [Consulta: 03/03/2009].

Cortés Alonso, Vicenta (1982). *Manual de archivos municipales*. 1ª ed. Madrid: ANABA.

Cruz Mundet, José Ramón (1994). *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

García Gómez, Juan Carlos (2005). "Menús desplegados. Más problemas que soluciones". *Úsalo. Usabilidad para todos*. <<http://www.usalo.es/76/menus-desplegados-mas-problemas-que-soluciones>>. [Consulta: 18/02/2008].

García Ortiz, Francisco Manuel; Moscoso, Purificación (2007). "El sistema de ayuda al

usuario de un catálogo en línea de acceso público: delimitación teórica y propuesta práctica". *Documentación de ciencias de la información*, vol. 30, n.º 3–4, p. 187–199.

Hancock-Beaulieu, Micheline; Robertson, Stephen; Neilson, Coin (1991). "Evaluation of online catalogues: eliciting information from the user". *Information processing & management*, vol. 27, no. 5, p. 523–532. <<http://www.sciencedirect.com>>. [Consulta: 03/03/2009].

Heredia Herrera, Antonia (1981). "Los instrumentos de descripción". En: *Archivística: estudios básicos*. Sevilla: Diputación Provincial, p. 73–96.

IFLA (2003). *Guidelines for online public access catalogue (OPAC) displays*. <<http://www.ifla.org/VII/s13/guide/opacguide03.htm>>. [Consulta: 20/02/2008].

Játiva Miralles, María Victoria (2004). "Indicadores de calidad aplicable al análisis, evaluación y comparación de opacs". *El profesional de la información*, vol. 13, n.º 1, p. 28–46.

Kani-Zabihi, Elahe; Ghinea, Gheorghita; Chen, Sherry Y. (2008). "User perceptions of online public library catalogues". *International journal of information management*, vol. 28, no. 6, p. 492–502. <<http://www.sciencedirect.com>>. [Consulta: 03/03/2009].

Marcos, Esperanza; Vela, Belén (2002). "El proceso de creación de una base de datos web". *El profesional de la información*, vol. 11, n.º 4, p. 248–255.

Marcos Mora, Mari Carmen (2004a). *Interacción en interfaces de recuperación de información: conceptos, metáforas y visualización*. Gijón: Trea.

Marcos Mora, Mari Carmen (2004b). "Pautas para el diseño y la evaluación de interfaces de usuario". En: Rovira, Cristòfol; et al. *Información y documentación digital*. Barcelona: IULA; Documenta Universitaria. <http://www.mcmarcos.com/pdf/2004_pautas-iula.pdf>. [Consulta: 06/05/2008].

Marcos Mora, Mari Carmen (2004c). "Interacción entre los usuarios y los catálogos de las bibliotecas: problemas actuales y posibles soluciones". En: Rovira, Cristòfol; et al. *Información y documentación digital*. Barcelona: IULA; Documenta Universitaria. <http://mcmarcos.com/pdf/2004_interaccion-iula.pdf>. [Consulta: 10/01/2008].

Marcos Mora, Mari Carmen (2004d). "El acceso por materias en los catálogos en línea: análisis comparativo de interfaces". *Revista española de documentación científica*, vol. 27, n.º 1, p. 45–72.

Martín Suquía, Ramón (2001). "Sistemas de recuperación de la información en los archivos: un análisis de situación y perspectivas". *Lligall: revista catalana d'arxivística*, núm. 17, p. 47–72.

Más Bleda, Amalia; Chaín Navarro, Celia (2009). "Los usuarios y las webs de los archivos históricos nacionales: el caso del Arquivo Nacional da Torre do Tombo (Portugal)". *Investigación bibliotecológica*, n.º 47, p. 189–212.

Más Bleda, Amalia; Chaín Navarro, Celia; Sánchez Baena, Juan José (2008). "Fuentes para el estudio de la historia naval a través de las webs de los archivos nacionales de España y América Latina". *Boletín de la ANABAD*, n.º 2, p. 165–181.

Moscoso, Purificación (1998). "Análisis y evaluación de catálogos automatizados de acceso público en entorno web". *Revista española de documentación científica*, vol. 21, n.º 1, p. 58.

Moscoso, Purificación; García Ortiz, Francisco Manuel (2008). "Mensajes de error e información en los catálogos en línea de acceso público". *Revista española de documentación científica*, vol. 31, n.º 1, p. 52–65.

Orera Orera, Luisa (2007). "El control y acceso al patrimonio bibliográfico a través de los catálogos disponibles en Internet". *Documentación de las ciencias de la información*, vol. 30, p. 9–23.

Pescador del Hoyo, María del Carmen (1986). *El archivo: instrumentos de trabajo*. Madrid: Norma.

Rodríguez Bravo, Blanca; Alvite Díez, María Luisa (2004). "Propuesta metodológica de evaluación de interfaces de OPACs: INNOPAC versus UNICORN". *Revista española de documentación científica*, vol. 27, n.º 1, p. 30–44.

Rodríguez Yunta, Luis; Giménez Toledo, Elea (2004). "Más allá de la usabilidad: características mínimas exigibles para las interfaces de bases de datos web". *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, núm. 13 (diciembre). <<http://www.ub.es/bid/13rodri2.htm>>. [Consulta: 04/03/2009].

Rodríguez Yunta, Luis; Giménez Toledo, Elea (2005). "Lo que los usuarios piensan de las bases de datos bibliográficas y no se atreven a decir. ¿Es posible un diseño centrado en el usuario?" En: *IX Jornadas españolas de documentación*. Madrid: FESABID, p. 151–168.

Romagnoli, Sandra E. (2008). "Los catálogos en línea de acceso público del MERCOSUR disponibles en entorno web". *Información, cultura y sociedad*, n.º 18, p. 37–56.

Rossini, Daniel (2003). "Los archivos y las nuevas tecnologías de la información". En: *II Congreso internacional de bibliotecología, documentación y archivística (CIBDA)*. La Paz (Bolivia). <<http://eprints.rclis.org/1082>>. [Consulta: 02/04/2009].

Rovira, Cristòfol; Codina, Lluís (2006). "Sistemas de navegación con menús desplegados: componentes y edición en línea". *Revista española de documentación científica*, vol. 29, n.º 1, p. 74–89.

Royo, Javier (2004). *Diseño digital*. Barcelona: Paidós.

Spedalieri, Graciela (2006). "Los objetivos del catálogo". *Boletín información, cultura y sociedad*, n.º 15, p. 51–69.

Travieso Rodríguez, Crispulo (2005). *La visualización de la información bibliográfica en los catálogos en línea en entorno web: evaluación de los opacs de las bibliotecas españolas* [Multimedia]. Salamanca: Ediciones de la Universidad de Salamanca, Tesis doctoral.

Travieso Rodríguez, Crispulo (2006). "Evaluación de la presentación de la información bibliográfica en catálogos en línea de bibliotecas universitarias". En: *Actas de las VIII Jornadas de gestión de la información*. Madrid: CEDIC, p. 161–167.

Volder, Carolina Verónica de (2005). *Los catálogos en línea de acceso público (OPACs) de las bibliotecas nacionales sudamericanas: evaluación y análisis comparativo*. <<http://eprints.rclis.org/14016>>. [Consulta: 04/03/2009].

Xie, Hong (2003). "Supporting ease-of-use and user control: desired features and structure of web-based online IR systems". *Information processing & management*, vol. 39, no. 6, p. 899–922. <<http://www.sciencedirect.com>>. [Consulta: 04/03/2009].

Yee, Martha M. (1999). "Directrices para las visualizaciones de catálogos en línea". En: *IFLA. 65th Council and general conference*. Bangkok. <<http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/098-131s.htm>>. [Consulta: 19/02/2008].


Zambrano Silva, Salvador; Villanueva Pla, Enrique; Rus Molina, Lola (2007). "La perspectiva de los usuarios: recuperación de información y usabilidad". *Anales de documentación*, n.º 10, p. 451–483.

Zhang, Xiangmin; et al. (2008). "Effects of interaction design in digital libraries on user interactions". *Journal of documentation*, vol. 64, no. 3, p. 438–463. <<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00220410810867623>>. [Consulta: 03/03/2009].

Fecha de recepción: 02/09/2009. Fecha de aceptación: 16/09/2009.

Notas

¹ Entendemos que Hispanoamérica engloba los siguientes 19 países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Facultat de Biblioteconomia i Documentació
Universitat de Barcelona
Barcelona, desembre de 2009
<http://www.ub.edu/biblio> ·  [Comentaris](#)

[Recomanar](#) · [Citació](#) · [Estadístiques](#) · [Metadades](#)
Els textos publicats a *BiD* estan subjectes a una llicència de [Creative Commons](#)
[Política de privadesa](#)
[UB](#) · [Facultat](#) · [BiD](#)

