

CAPÍTOL 4

DOCUMENTACIÓ EN ELS SERVEIS DE VALOR AFEGIT DELS DIARIS A INTERNET

4.1. LA DOCUMENTACIÓ: CONCEPTE I ORÍGENS

“ La documentación es información, potencia la información, informa acerca de la información. En estos tres aspectos, la documentación es necesaria como medio informativo.” (Desantes, 1987: 30)

El dinamisme i la complexa naturalesa de les societats avançades actuals ha fet cada cop més necessari disposar d'un ràpid accés a informació especialitzada, fiable i de qualitat. Sense la possibilitat de recuperar els documents, que no són altra cosa que el suport on s'enregistren els nous coneixements que contínuament es generen, la informació perd la seva utilitat, el seu valor estratètic, la seva funció fonamental de matèria primera per a la investigació, el desenvolupament i el progrés.

El volum de la producció científica ha anat creixent exponencialment al llarg del segle XX, fins al punt de poder parlar d'explosió informativa, expressió que Seracevic utilitzà per primera vegada l'any 1979 i que es popularitzà ben aviat. Aquesta explosió va posar de manifest la incapacitat dels sistemes tradicionals per donar resposta d'una banda, a les necessitats de gestió que exigien els grans volums de documents que es generaven, i de l'altra, a la creixent demanda d'informació.

En un context d'elevada producció i, alhora, de gran necessitat d'informació es va fer imprescindible crear eines de control i accés eficient al coneixement contingut en els documents. Una manca d'actuació en aquest sentit implicava, com afirma Codina, que aquests tendessin a “formar grups de la manera estadísticament més probable, que és la que no té cap utilitat.” (Codina, 1993: 10). Aquest fet, juntament amb el desenvolupament de la informàtica que proporcionà el suport tècnic necessari per a superar les barreres de la gestió manual de la informació, impulsaren la consolidació de la Documentació com a disciplina a partir de la Segona Guerra Mundial. No obstant

això, els seus orígens com a activitat orientada a la gestió dels fons documentals es remunten a finals del segle XIX, moment en què el dinamisme de la producció científica va començar a manifestar-se i va plantejar la necessitat de superar els processos heredats de la Bibliografia i la Biblioteconomia, i orientar-los cap al disseny de sistemes de gestió documental adaptats a les noves necessitats.

Molts han estat els autors i les institucions que s'han aproximat al concepte de Documentació i han aportat definicions al respecte. Entre els primers figura P. Otlet, considerat, juntament amb H. La Fontaine, un dels pares de la disciplina. Al 1920, l'autor definia la documentació com a conjunt de “mitjans propis per a transmetre, comunicar i difondre les informacions i dades científiques” (citada a Marcos, 1999: 30). Amb la perspectiva del temps transcorregut aquesta definició resulta molt restrictiva, donat que contempla només una de les dimensions del terme, el de conjunt de documents que serveix per a transmetre coneixements, i deixa de banda la important funció informativa de la Documentació. En aquest sentit serà fonamental l'aportació, cap a mitjan del segle XX de Bradford, qui destaca per primera vegada el vessant informatiu de la disciplina en definir-la com un “procés que permet posar a l'abast de l'investigador tota la literatura existent sobre la matèria objecte de la seva investigació” (Bradford, 1948: 16). El que Bradford entén com a ‘procés’ serà concretat en definicions posteriors, en fer referència a algunes de les tècniques de gestió documental que formen part de l'anomenada cadena documental. Lasso de la Vega, per exemple, aporta la següent l'any 1954:

“Documentación es el proceso de coleccionar y clasificar por materias todos los testimonios de observaciones nuevas y de facilitarlas conforme a las necesidades del descubridor o el inventor.” (citada a Marcos, 1999: 31)

Algunes de les definicions dels teòrics de mitjan segle XX coincideixen a fer de la Documentació, gairebé en exclusiva, un suport de la tasca científica. Així, per exemple, Bradford parla de ‘posar a l'abast de l'investigador’ i Lasso de la Vega de ‘facilitar informació als descobridors o inventors’. El pas del temps ha anat mostrant que la utilitat i aplicació de les tècniques documentals pot anar molt més enllà, tot i que inicialment la disciplina sorgís com a conseqüència del creixement de la producció i

necessitat d'informació en l'àmbit científic. L'abast de la Documentació pot estendre's actualment a molts altres contextos i activitats que, a l'igual que la recerca científica, requereixen d'informació per a la seva realització. Aquest fet es reflecteix en les definicions més recents que posen l'accent, sobretot, en la concreció dels processos o tècniques que són pròpies de la disciplina, en els seus objectius i finalitats, i no tant en els possibles usuaris de l'activitat documental. En aquest sentit destaquen algunes definicions.

Segons M^a Eulàlia Fuentes:

“Documentación es el proceso de reunir documentos sobre temas determinados. El tratamiento continuado y sistemático de estos documentos y de la información que contienen, para su difusión precisa, exhaustiva e inmediata, mediante técnicas documentales de selección, identificación, análisis, almacenamiento, búsqueda y difusión, o sea, las que forman la llamada Cadena o Sistema documental.” (Fuentes, 1996: 11)

Van Slype la defineix de la manera següent:

“La ciència que organitza la memorització de la informació cognitiva i que es preocupa particularment de la representació del contingut d'aquesta informació, és a dir, del seu etiquetatge conceptual, que permet identificar-la i recuperar-la quan es necessita.” (Van Slype, 1988: 3)

Lluís Codina afegeix un element especialment significatiu. Destaca com a objecte de la disciplina, no només els aspectes relacionats amb l'aplicació dels processos tècnics de tractament i difusió de coneixements, sinó també els vinculats al disseny de sistemes per explotar exhaustivament fonts d'informació. Això representa, en un context on la implementació de sistemes automatitzats va fer adquirir als informàtics un notable protagonisme, començar a reivindicar per a la Documentació i els professionals que s'hi dediquen, unes funcions de les quals estaven quedant marginats:

“La Documentació estudia la representació, l'emmagatzematge, la recuperació i la difusió del coneixement registrats en documents, i, particularment, estudia com desenvolupar sistemes que siguin capaços d'explotar fonts d'informació no trivials per tal de posar el coneixement que contenen a disposició dels usuaris o de la societat en el seu conjunt.” (Codina, 1993: 15)

Si tradicionalment havia estat indiscutible la responsabilitat dels bibliotecaris-documentalistes en el disseny de sistemes d'exploració manuals, amb l'arribada de les tecnologies aquesta funció es va veure força reduïda. La seva manca de formació en aquest terreny va fer que altres professionals, fonamentalment informàtics sense coneixements en Documentació, les realitzessin. Els resultats sovint van ser poc satisfactoris perquè, en qualsevol cas, el desenvolupament de sistemes documentals automatitzats requereix de la participació de tots dos vessants, el tecnològic i el documental.

Per concloure i prenent com a base les definicions anteriors es pot afirmar que:

La Documentació constitueix una ciència. Compta amb un *corpus* teòric, un objecte d'estudi, així com amb uns objectius i mètodes propis. Per tal d'assolir les seves finalitats desenvolupa processos, tècniques i eines que, conjuntament amb l'ús dels instruments tecnològics adequats, permeten dur a terme el que es coneix com a gestió documental de la informació, consistent en la seva selecció, anàlisi, emmagatzemament, recuperació i difusió per tal d'assegurar-ne el control i l'accés. El conjunt de totes aquestes operacions de tractament sistemàtic rep el nom de cadena documental.

Té un marcat vessant instrumental. Constitueix una disciplina en si mateixa però també un element de suport a d'altres disciplines i activitats, perquè com afirma M^a Eulàlia Fuentes “con la aplicación de las técnicas documentales a un ámbito concreto de estudio y análisis, se puede realizar correctamente desde el desarrollo de tareas propias de la metodología (...) hasta todo lo que hace referencia a la búsqueda, selección y análisis de las fuentes de información documentales, bibliográficas, de referencia, etc. (...) Es por ello que puede hablarse de Documentación Química, Médica, Histórica, Económica, Jurídica, Informativa o de Prensa o de Actualidad, etc.” (1996: 13)

L'objecte d'estudi de la Documentació són els documents i els sistemes per a la seva gestió i explotació. Això equival a dir que els documents són entesos com a suports del coneixement científic, tècnic, humanístic, etc.; i els sistemes de gestió i explotació com a vehicles que faciliten l'accés a la informació enregistrada en els

documents. Per tant, el que persegueix la disciplina és, en definitiva, establir un pont entre la informació i els seus usuaris potencials.

4.2. DOCUMENTACIÓ I MITJANS DE COMUNICACIÓ: LA DOCUMENTACIÓ INFORMATIVA

Una de les característiques definitòries de la informació periodística és la seva actualitat, però també la seva ràpida obsolescència. La informació difosa per un mitjà de comunicació perd la seva vigència en el moment just en què és actualitzada per una nova edició. A Internet aquest procés s'accelera perquè el concepte de periodicitat queda superat amb la possibilitat de renovar constantment les notícies. No obstant això, la velocitat amb què els productes periodístics exhaureixen la seva actualitat no els converteix en material mancat d'utilitat. Com afirma Nathan "en la notícia 'morta' queden pistes tan importants del futur com explicacions del passat, i és un document indeleble i infalible que serveix de guia." (citat a Marcos, 1999:45). La tasca periodística exigeix als professionals recórrer constantment a fonts retrospectives per buscar antecedents, contextualitzar fets o complementar notícies, i és aquí on la informació acumulada torna a adquirir protagonisme.

Al marge del fons constituït per les notícies publicades o emeses, els mitjans han comptat sempre amb molta altra informació que, per criteris de selecció del que és noticable o simplement per manca d'espai físic o de temps, mai no ha arribat al públic. Aquest volum d'informació constitueix també un important fons reutilitzable per a la creació de nous productes i serveis informatius. Perquè això sigui possible és primordial que sigui correctament organitzat, gestionat i conservat.

Internet ha ofert als mitjans de comunicació grans expectatives per a la creació de nous sistemes d'accés a informació, que serien equiparables als que proporcionen arxius, biblioteques i centres de documentació, si no fos que no solen dissenyar-se amb criteris documentals, ni gestionar-se amb tècniques documentals. Per aquesta raó, la contribució de professionals formats en Documentació és d'allò més decisiva perquè els mitjans

superin amb èxit els reptes que els planteja l'entorn digital i el desenvolupament de nous serveis d'informació.

De l'aplicació de la Documentació a las Ciències de la Comunicació sorgeix la Documentació informativa, concepte genèric que d'acord amb Fuentes "...engloba, no solamente, la documentación aplicada al periodismo -Documentación Periodística-, sino también la aplicada a la publicidad y las relaciones públicas -Documentación Publicitaria- y la referente a la comunicación Audiovisual -Documentación Audiovisual. (Fuentes, 1996: 122)¹ Altres autors han definit també el concepte tot matisant altres aspectes, així per exemple per als professors López Yepes i Ros (1993: 131) "...la expresión documentación periodística puede entenderse tanto como disciplina documental al servicio de la investigación del periodismo como al servicio de la realización de informaciones periodísticas." Per a Galdón, un altre dels estudiosos del tema, la documentació periodística

"...no es la documentación de los contenidos de los periódicos, sino la documentación de la información periodística que se vehicula por diversos medios de comunicación social; por ejemplo, prensa, radio y televisión. Estos medios difunden también otros tipos de información: propagandística, publicitaria, información-servicio, histórica, etc. (...) La finalidad principal de la documentación en el periodismo es la elaboración de la información periodística." (Galdón, 1989: 30-31)

De les anteriors definicions poden extreure's alguns dels trets distintius de la Documentació informativa:

- Es tracta d'una disciplina centrada en la informació d'actualitat, ja sigui textual, gràfica, sonora o audiovisual.
- Es posa al servei tant de la investigació, com de la realització i creació d'informació periodística.
- No redueix el seu camp d'aplicació al contingut dels mitjans impresos sinó que observa també altres mitjans amb independència del seu suport o sistema de difusió.

¹ En el context del present treball els termes documentació informativa i documentació periodística seran emprats indistintament per designar l'aplicació de la disciplina als mitjans de comunicació de masses.

La tasca d'informar sobre l'actualitat implica la necessitat d'obtenir contínuament informació, retrospectiva o no, per tal de contextualitzar, complementar, verificar, contrastar o explicar els esdeveniments quotidians, en definitiva, per elaborar els productes periodístics amb rigor. El ritme accelerat que caracteritza el treball en els mitjans de comunicació, així com la necessitat d'aconseguir immediatesa i puntualitat informativa, va obligar-los a considerar, des de ben aviat l'oportunitat de disposar d'algun sistema que facilités l'accés a la informació, sobretot, retrospectiva. Aquesta necessitat va constituir-se en el punt de partida de la creació d'arxius i centres de documentació en el si dels mitjans, però no va ser l'única. Les empreses periodístiques també havien de conservar els productes que havien generat perquè, a més de ser una valuosa font d'informació retrospectiva, constituïen part de la pròpia memòria corporativa. No obstant això, la simple preservació d'aquests materials no era suficient si no s'acompanyava d'una organització que els fes operatius.

4.3. EVOLUCIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ PERIODÍSTICA

Els orígens de la documentació periodística i dels serveis de documentació dels mitjans de comunicació es poden situar en el segle XIX i, per tant, vinculats a la premsa. Al llarg de la seva evolució històrica, estudiada per autors com González Quesada (vegeu Fuentes, 1995: cap. 1), hi ha hagut diferents moments i elements importants, alguns dels quals que s'assenyalaran tot seguit:

Si durant la primera meitat del segle XIX va tenir lloc la introducció de la pràctica documental, no va ser fins a la segona que començarà la seva consolidació. Al llarg del segle XVIII i principis del següent era habitual utilitzar la informació d'altres diaris, sobretot a l'hora d'incloure informació de l'estranger. Aquesta pràctica va donar lloc a la creació de les anomenades 'oficines d'intercanvi', que afavorien la cooperació entre els diaris d'un país a través de la subscripció a rotatius estrangers. Aquestes oficines constitueixen un dels precedents remots dels actuals centres de documentació periodística. Altres seran les col·leccions dels exemplars propis que van crear els diferents diaris, sobretot d'àmbit anglosaxó, des de principis del segle XIX. També ho seran les *morgues*, així és com es coneixien als Estats Units, els serveis dels diaris on es conservava informació gràfica i biogràfica sobre personalitats rellevants per, en el

moment de la seva defunció, poder elaborar informacions necrològiques de forma immediata. Les biblioteques de referència dels diaris apareixen també en aquest període, com a fruit de l'interès creixent per informar amb rigor a través de notícies verificades.

Un pas endavant per a la Documentació el va constituir la confecció d'índexs dels diaris. Aquests van començar a elaborar-se en les darreres dècades del segle XIX i van convertir-se aviat en valuoses obres de referència, utilitzades com a eines per a la recuperació d'informació retrospectiva que complementaven l'accés cronològic que venien oferint tradicionalment les col·leccions dels diaris.

A les acaballes del XIX apareixen en el context anglosaxó els primers arxius de retalls. Quan s'observa la utilitat de recopilar informació sobre temes diversos, extreta de revistes i diaris, d'indexar-la i classificar-la per fer-la accessible i reutilitzable en el futur, és que comencen a crear-se aquests arxius. La seva gran utilitat com a eines per al treball periodístic de qualsevol mitjà ha fet que, superant el pas del temps, hagin perviscut fins els nostres dies.

En el canvi de segle eren ja nombrosos els rotatius nord-americans que comptaven amb servei de documentació, però segons González Quesada:

“...muy pocos fueron los periódicos europeos que antes de acabar el siglo contaban con un servicio de documentación como tal, sólo se puede citar el alemán *Neue Zürcher Zeitung* y los ingleses *Times* y *Daily Mail*. En España el retraso con respecto a Europa era considerable. Baste el ejemplo de *La Vanguardia*, que no dispuso de servicio de documentación hasta la década de los 20.” (dins: Fuentes, 1995: 25)

En els primers anys del nou segle els serveis de documentació comencen a perfeccionar les seves tècniques i mètodes de tractament, organització i recuperació de la informació, fet que repercutirà positivament en la qualitat de les capçaleres, donat que a través de la documentació, es generen instruments que ajudaran els periodistes a enriquir les notícies i a afegir valor a la informació.

Durant la Primera Guerra Mundial i, més tard, amb la depressió del 1929 va ser necessari informar trascendent la simple exposició dels esdeveniments. Es requeria informació complementària que ajudés el públic a entendre els fets. S'inicià així una línia de periodisme analític i interpretatiu que exigia d'un important suport documental, la funció i utilitat dels serveis de documentació comença així a ser valorada. Aquesta línia periodística gaudí d'una bona acollida i continuà desenvolupant-se, sobretot a partir de l'aparició de la televisió, perquè amb un grau més alt d'immediatesa informativa, semblava deixar per a la premsa escrita la funció interpretativa.

El desenvolupament de la documentació en els mitjans audiovisuals fou més lent. Va arrelar amb retard la presa de consciència sobre la importància de gestionar de forma oportuna els materials que produïen emissores de ràdio i cadenes de televisió. Això ha provocat un considerable abandonament dels arxius sonors i audiovisuals. La creació, durant la dècada dels 70, d'organismes que vetllessin per la formació de personal especialitzat en el tractament i catalogació d'aquests materials (Federación Internacional de Archivos de Film, FIAF; Association of Sound Archives, IASA o Federación Interacional de Archivos de Televisión, FIAT), així com per proporcionar directrius per a la creació i gestió d'aquests sistemes documentals, va contribuir a l'avenç que els arxius audiovisuals van experimentar en aquells anys.

La implementació de noves tecnologies va ser també un factor clau i un primer pas per a la gestió automatitzada de la cadena documental en els serveis de documentació periodístics. Tecnologies com la microfilmació i la informàtica van arribar als serveis en un moment en què aquests començaven a plantejar problemes derivats, fonamentalment, de la gestió manual de grans volums d'informació en un entorn que exigia molta rapidesa en la recuperació.

La veritable automatització de la gestió documental va arribar de la mà de la informàtica. Amb aquesta poderosa eina aviat es van crear nous sistemes de tractament, emmagatzematge i recuperació mitjançant la creació de bases de dades. Els diaris van ser els primers a dissenyar les seves, inicialment amb informació dels índexs manuals,

després, els avenços tecnològics van permetre d'elaborar bases de dades de text complet que, a més de ser explotades internament pels professionals del mitjà, podien ser posades a l'abast del públic i comercialitzades. La implementació de les memòries òptiques representà també un notable avenç:

“Gracias a su enorme capacidad de almacenamiento, permiten la reproducción facsímil de todo tipo de material. Es lo que se ha dado en llamar la gestión electrónica de documentos, con la que se consigue simplificar la incorporación de fotografías, artículos o gráficos en cualquier base de datos solucionando así los problemas de espacio, conservación y recuperación del material. (...)” (Vegeu Fuentes, 1995: 30)

La gestió electrònica de tot tipus d'informació, independentment de la seva morfologia ha transformat i multiplicat les capacitats dels serveis de documentació dels mitjans de comunicació com a fonts d'informació per al treball periodístic.

Cal assenyalar, finalment, les repercussions que l'accés a serveis telemàtics, a informació *online* i, sobretot, a les autopistes de la informació està tenint en els mitjans actuals i en els seus serveis de documentació. La seva presència i difusió a través d'Internet planteja nous reptes que els obliga a redefinir-se i adaptar-se al nou entorn tecnològic. Aquesta adaptació passa, en gran part, per l'elaboració d'una oferta de serveis d'informació de valor afegit atractius per als lectors, la qualitat dels quals depèn sovint de l'aplicació de criteris i tècniques documentals en el seu disseny i creació.

4.4. CARACTERÍSTIQUES DE LA DOCUMENTACIÓ EN ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

La documentació periodística té particularitats que li confereixen una personalitat diferenciada de la d'altres àmbits d'aplicació. D'acord amb Fuentes i Conesa (1994) aquestes particularitats són les següents:

- Dualitat en l'origen de les fonts: els mitjans de comunicació són alhora grans productors i consumidors d'informació pròpia i aliena. Això fa que en els seus centres de documentació sigui necessari gestionar, tant els documents que el propi

mitjà produeix com aquells que arriben d'altres fonts com agències de notícies o altres mitjans de comunicació.

- Diversitat d'usuaris: la tipologia d'usuaris dels centres de documentació dels mitjans és heterogènia: els propis periodistes, tota mena d'entitats públiques o privades, personal acadèmic i investigador, així com el públic en general. Aquest fet obliga a preveure les possibles necessitats informatives de cada col·lectiu i a crear els serveis que puguin satisfer-les. En aquest sentit, la presència dels mitjans tradicionals en Internet, amb el que representa de participació i interactivitat amb el públic, ben segur que farà augmentar el nombre de consultes externes. Seria desitjable que d'acord amb aquesta previsió els mitjans s'anticipessin a les necessitats creant els serveis adequats aprofitant les potencialitats de la Xarxa i les TI.
- Heterogeneïtat documental i informativa. El volum d'informació que generen els mitjans és ingent i temàticament heterogeni. La gran quantitat i diversitat de les informacions planteja seriosos problemes de gestió documental. Per aquesta raó és necessari establir criteris de selecció que garanteixin l'agilitat en la recuperació dels documents així com la seva fiabilitat i pertinència.
- Obsolescència. L'envelliment dels productes informatius es produeix a un ritme vertiginós, fet que s'accentua en els mitjans digitals.
- Rapidesa en la resposta. La velocitat amb què se succeeixen els esdeveniments noticiables imprimeix a la tasca periodística un ritme extremadament dinàmic. És per això que les eines documentals de les quals es nodreixen els professionals han de proporcionar respostes gairebé immediates. La implicació de la Documentació en l'avaluació de necessitats, planificació, disseny i creació d'aquests instruments de treball suposa una garantia de qualitat per als mitjans de comunicació.
- Naturalesa diversa de la informació. La dualitat de la informació pròpia dels mitjans impresos va suposar en el passat la necessitat de superar un seguit de problemes

derivats de la seva gestió documental. Actualment els mitjans digitals tendeixen a incorporar informació en múltiples morfologies, fet que multiplica les dificultats i els reptes per tal de tractar-los documentalment i facilitar la seva consulta i reutilització.

4.5. GESTIÓ DOCUMENTAL I SERVEIS DE VALOR AFEGIT EN ELS DIARIS DIGITALS

La gestió documental es fonamenta en l'aplicació del que es coneix com a cadena documental, constituïda pel conjunt de processos que interactuen de forma ordenada amb un propòsit comú: la comunicació de la informació continguda en documents. La cadena documental, anteriorment definida com a conjunt de tècniques i processos aplicats als documents per organitzar-los i fer accessible el seu contingut, s'emmarca dins del context dels sistemes documentals que al seu torn s'insereixen el marc més ampli dels sistemes d'informació.

Prenent aquest context, pot observar-se el concepte de sistema d'informació documental, que Morón defineix com a "...sistemes d'informació especialitzats en l'explotació de documents cognitius." (citat a Codina, 1993: 35). La gestió que es porta a terme des dels sistemes o serveis documentals es realitza, per tant, sobre la base dels documents cognitius i està fonamentada en l'aplicació de la cadena documental, és a dir, en operacions d'entrada, tractament i sortida d'informació. La finalitat d'aquesta cadena és proporcionar, mitjançant la descripció formal i temàtica dels documents primaris, eines secundàries que faciliten el seu control i permeten la seva recuperació.

La relació entre mitjans de comunicació i Documentació no és recent. Van ser les pròpies necessitats del context periodístic les que impulsaren la utilització de tècniques documentals per a la gestió i correcta explotació dels fons de producció pròpia, i els procedents de fonts, periodístiques o no, externes. D'aquesta relació, poden sortir molt beneficiats els nous mitjans digitals, així com les empreses, que no formant part de la indústria mediàtica, proporcionen, a través d'Internet, productes i serveis d'informació basats en la reutilització d'allò que els mitjans emeten o publiquen.

L'experiència acumulada en el tractament i difusió d'informació periodística hauria de ser aprofitada, pels nous mitjans digitals, per tal de no repetir errors o haver d'enfrontar-se a problemes de gestió que ja es van plantejar i resoldre en el passat, cosa que faria que els seus serveis i sistemes d'informació es desenvolupessin correctament des de bon començament. Com el lector pot suposar aquest fet comporta, per part dels responsables dels mitjans digitals, un reconeixement de la tasca dels documentalistes i, sobretot, de la important aportació que aquests poden fer a la qualitat del nou producte informatiu.

En un marc de sobreabundància informativa com és el de la Xarxa, amb ingents quantitats d'informació irrellevant compartint escenari amb d'altra d'alt interès i utilitat, poder accedir de forma selectiva a allò que es necessita en un moment donat constitueix un valor afegit imprescindible. És per aquest motiu que cada cop més es creen mecanismes que proporcionen aquest tipus d'accés. En el desenvolupament d'algunes d'aquestes eines s'estan utilitzant, tot i que de vegades de forma intuïtiva i inconscient, tècniques documentals. Quan aquestes són aplicades de forma rigorosa per professionals de la gestió d'informació, els productes resultants solen guanyar en qualitat, mentre que quan no és així, generalment es posen de manifest clarament les mancances. Així, per exemple, nombrosos diaris digitals han fixat entre els seus objectius el convertir-se en veritables "portals" d'accés a informació periodística i, fins i tot, d'accés a Internet. Per aconseguir-ho estan creant serveis i productes on de forma bastant intuïtiva, cosa que ens ha estat confirmada per les converses mantingudes amb els responsables de diversos diaris espanyols, s'estan aplicant tècniques documentals per proporcionar SVA basats sobretot, en l'accés selectiu a la informació (seleccions de recursos de la Web, arxius de dossiers de premsa, hemeroteques, videoteques, arxius fotogràfics, difusió selectiva d'informació, etc.). En observar aquests serveis s'aprecia de forma clara quan han estat construïts o no a partir de criteris documentals. En aquest sentit, la selecció de materials, els sistemes de descripció, classificació i indexació aplicats, la flexibilitat i versatilitat dels sistemes de recuperació en bases de dades retrospectives, etc. resulten bons indicadors.

Tot seguit s'analitzaran les diferents fases de la cadena documental, per tal d'observar quines de les seves operacions són emprades pels mitjans electrònics, intuïtivament o no, en la creació de SVA.

4.5.1. Aplicació de la cadena documental en la creació de SVA

La cadena documental, denominada així perquè les diferents tècniques que integra s'executen d'acord a una seqüència temporal i a una successió lògica, consta de tres fases bàsiques: entrada, tractament i anàlisi, i sortida d'informació.

La majoria de diaris digitals mostren una clara voluntat de transformació, de convertir-se en serveis integrats d'informació i comunicació i alguns, fins i tot, en veritables portes d'accés a Internet. Amb aquesta finalitat comencen a oferir als seus lectors, productes i SVA. En alguns d'ells, la documentació està començant a jugar un paper significatiu, tot i que la majoria de diaris encara no han pres massa consciència del fet.

Entre les operacions pròpies de la cadena documental que més s'estan aplicant actualment en la creació de SVA es troben:

Selecció

La selecció constitueix la primera fase de la cadena i és la que determina les informacions a publicar, la creació de fons retrospectius textuais, gràfics, sonors, de col·leccions de recursos digitals, etc. La tria de materials confereix i reforça la personalitat d'un mitjà com de qualsevol altre sistema d'informació. Seleccionar implica respondre a les directrius d'una planificació a través de la qual es dissenyen els objectius dels serveis i, en definitiva, del mitjà. Perquè aquesta tasca sigui efectiva cal disposar d'una política de selecció que garanteixi el control de la quantitat i qualitat de la informació. Una política tal ha de prendre en consideració les finalitats que persegueix el diari, les necessitats i preferències del seu públic i els recursos amb què es compta per a materialitzar els objectius.

Per analitzar la dimensió real de la tasca documental en els SVA dels diaris electrònics cal partir de la base que la seva presència a Internet respon no només a uns interessos merament empresarials, sinó també periodístics i, en conseqüència, la funció primordial és informar, així doncs, els SVA complementen aquesta funció bàsica. A la llum de tal premissa, l'objectiu que determina la selecció de recursos en els diaris electrònics és aconseguir facilitar la comprensió de la notícia i ajudar el lector a moure's en un entorn tecnològic nou on conflueixen dues necessitats indeslligables: accedir a informació fiable produïda pel diari, sigui aquesta corrent o retrospectiva, i disposar d'eines d'ajuda a la 'navegació' per localitzar altres fonts d'informació d'utilitat no necessàriament vinculades a la funció informativa.

Com es manifesta la selecció en les versions digitals dels diaris? La riquesa informativa de tots els SVA que formen part de l' objecte d'estudi del present treball, ve condicionada per aquesta tasca. Intervé, doncs, en una multiplicitat de funcions que es poden concretar en:

- Difusió selectiva d'informació a través del correu electrònic: caldrà establir els mecanismes de selecció de les notícies que l'usuari rebrà de forma personalitzada, per exemple, el contingut dels butlletins estàndard que alguns diaris envien al lector quan subscriu el servei.
- Volum d'informació consultable en les edicions corrents: un gran nombre d'edicions digitals són encara deutores de les seves corresponents versions impreses, això fa que la selecció hagi d'estar present a l'hora de determinar quins continguts s'integraran al producte digital.
- Creació d'arxius retrospectius: el desenvolupament d'hemeroteques, arxius fotogràfics, audiovisuals, etc. implica sempre una tasca de selecció ja que no sempre s'incorpora tot allò que apareix publicat. De vegades, com en el cas de les hemeroteques, algunes informacions com per exemple els anuncis classificats, les necrològiques, la informació meteorològica, etc., són deixades de banda.

- Elaboració de fonts d'informació pròpies com dossiers temàtics, índexs de publicacions i suplementes, directoris de recursos digitals, anuaris i altres tipus de fonts de referència amb què solen comptar els diaris: aquí la tasca de selecció hi participa molt activament perquè la majoria dels productes es basen en la tria de materials, actuals o retrospectius, d'entre tots el que hi ha disponibles en el propi mitjà o fora d'aquest.
- Tria d'instruments tècnics: sempre que sigui necessari caldrà seleccionar les eines que s'utilitzaran per el tractament documental: tesaures, sistemes de citació bibliogràfica, criteris de valoració de recursos digitals, sistemes de classificació temàtica, etc.
- Tria d'elements de suport tecnològic: l'adquisició d'aplicacions informàtiques per proporcionar serveis d'informació, crear bases de dades documentals, etc. és una altra de les activitats on el procés de selecció hauria d'actuar. Els errors comesos en aquest sentit generen no només pèrdues econòmiques derivades de la compra de programes inadequats, sinó també la creació de serveis i productes informatius d'escassa qualitat per haver-se desenvolupat amb eines poc adients.

Anàlisi documental

En tot sistema d'informació l'anàlisi documental està supeditada a l'organització d'allò que prèviament s'ha seleccionat, perquè una col·lecció de documents o conjunt d'informacions només és útil quan disposa d'una estructuració clara i lògica que afavoreixi la seva consulta. D'altra banda, la profunditat i rigor de l'anàlisi documental, entesa com a tractament intel·lectual de la forma i contingut cognitiu dels documents, independentment de les tècniques que s'hi emprin, possibilitarà la difusió i recuperació de la informació, la darrera fase de la cadena i la que dona ple sentit a la resta d'operacions que conformen el sistema.

En els serveis bibliotecaris tradicionals o en els centres de documentació especialitzats, i aquí s'inclouen els vinculats a empreses periodístiques, l'anàlisi documental representa

una tasca amb alts costos econòmics. La representació del contingut informatiu dels documents requereix de professionals qualificats i experts en la confecció de fitxes analítiques, maneig de llenguatges documentals, etc. Aquestes exigències tècniques es tradueixen en costos econòmics que reverteixen en el bon funcionament del servei que es posa a disposició, en el cas dels mitjans de comunicació, principalment dels propis periodistes. Internet pot ser utilitzada per posar alguns d'aquests serveis a l'abast del públic, inclús a través de sistemes de pagament. Actualment són moltes les empreses i institucions públiques i privades que podrien estar interessades a accedir-hi.

La complexitat de les diferents operacions que poden intervenir en l'anàlisi de notícies i altres informacions aparegudes en els diaris (descripció bibliogràfica, classificació, indexació, resum) difícilment poden traslladar-se als serveis de valor afegit dels diaris electrònics. Malgrat que se'ls pugui concebre com a centres d'informació i referència per l'oferta informativa complementària a la informació periodística habitual, (algunes capçaleres compten amb completíssimes hemeroteques en línia, bases de dades, directoris de recursos, etc.), l'anàlisi documental que es porta a terme actualment resulta encara limitada.

El producte final del tractament intel·lectual dels documents no es redueix només a identificar-los i codificar el seu contingut, aquest aspecte és essencial, però indeslligable d'un altre com és la creació de noves fonts d'informació, definides en la terminologia documental com a fonts o documents secundaris, la funció dels quals consisteix a descriure documents originals, primaris, però, sobretot a facilitar-ne la localització. La riquesa informativa que propocionen aquestes fonts secundàries depèn del procés o processos que hagin intervingut en el seu disseny. Així, si la seva elaboració es basa només en la selecció documental a partir d'un criteri qualsevol s'obtenen índexs de publicacions, dossiers de premsa, directoris de recursos, etc.

A quin nivell es materialitza l'anàlisi documental de la informació que ofereixen els SVA?

- La descripció bibliogràfica és una tècnica que té com a objectiu la identificació inequívoca i unívoca d'un recurs d'informació o un document. No s'ha trobat cap diari que empli un procés de descripció documental a partir de l'aplicació d'unes normes bibliogràfiques estandarditzades, però sí, en canvi, hi ha descripcions de recursos que compleixen la seva funció identificadora perfectament. Aquest és el cas, per exemple, de les que trobem en alguns dels directoris de recursos digitals elaborats pels diaris, o de les informacions que acompanyen a cada notícia inclosa en algunes hemeroteques.
- La indexació pretèn descriure de forma detallada l'abast temàtic d'un document. En l'àmbit de la informació periodística aquesta tasca podria equivaler a respondre qui?, què? com? i on? d'acord a la riquesa informativa de cada notícia. Actualment la indexació és present en la constitució dels fitxers de recerca de les diferents bases de dades que gestionen la consulta de les hemeroteques en línia, els arxius fotogràfics, etc. però es tracta d'un procés d'indexació automàtica, gairebé mai supeditat a l'existència d'un llenguatge controlat d'indexació, fet que condiciona la recuperació posterior de la informació. Es compta amb mecanismes per pal·liar aquesta deficiència com són els sistemes que ponderen el valor dels termes dins de cada document. En general podríem dir que la indexació manual i de caire intel·lectual està força absent en els diaris digitals.
- Pel que fa a la classificació, l'agrupament de documents en grans categories temàtiques, és una pràctica absent en l'anàlisi que apliquen la majoria de diaris electrònics, tot i que, per exemple, l'espanyol *Diario Médico*, utilitza un sistema de classificació de les notícies textuales que publica. És present però, en els criteris organitzatius d'alguns dels directoris de recursos digitals amb que compten certes capçaleres, també en els arxius de vídeos, de dossiers temàtics, reportatges especials, etc., però es tracta sempre de classificacions no estandarditzades, elaborades pels propis mitjans i que sovint presenten contradiccions i ambigüetats conceptuals, jeràrquiques o de dependència.

- El resum és potser la tècnica més feixuga i la que requereix més temps en la seva elaboració, la qual cosa explica que no sigui gaire present en els SVA. Hi ha exemples, com el del diari espanyol *El Mundo*, que ofereix regularment un resum de notícies dels principals diaris d'abast nacional i internacional, però els casos solen ser força aïllats.

Processament tècnic

Aquest inclouria tasques relacionades amb l'emmagatzematge i conservació de dades digitals. Pel que fa a la premsa electrònica, està present en la mesura en què la informació generada ha de ser preservada i emmagatzemada amb cura per tal que aquesta no pateixi cap de les agressions que poden afectar els fitxers informàtics. Tanmateix s'han de preveure sistemes per emmagatzemar no només la informació que es vol tenir en línia, sinó tota aquella altra que, per la seva obsolescència o qualsevol altre motiu, es decideix de no mantenir en línia.

Difusió i recuperació de la informació

Un dels objectius essencials de la Documentació és difondre la informació, per a la qual cosa crea eines i serveis que facilitin la tasca. Els instruments de recuperació, metadocuments o documents secundaris, són el resultat de l'aplicació de diferents operacions de la cadena documental. Han de contenir informació de qualitat i haver-se dissenyat de forma coherent, ja que només així podran oferir respostes ràpides, fiables i selectives. De la gamma d'eines presents en els serveis bibliotecaris i centres de documentació els més usuals són: catàlegs, bases de dades referencials, índexs, arxius de dossiers de premsa, etc. En els diaris electrònics la tipologia no difereix massa de la referida anteriorment. A continuació es descriuen somerament les característiques d'aquests instruments.

- La consulta de les hemeroteques es basa en l'existència d'una base de dades que compta amb un fitxer de recerca on es troben llistats tots els termes continguts en l'edició electrònica del diari. Aquest fitxer és producte d'una indexació automàtica i consultable a partir d'un llenguatge d'interrogació. El paper que ha de jugar la

documentació en aquest punt és decisiu. Cal seleccionar una aplicació informàtica versàtil i que pugui gestionar grans volums d'informació no previsible com és la informació periodística. Un tant diferent és el cas dels arxius fotogràfics, ja que la imatge difícilment pot ser indexada automàticament a no ser a partir del text que l'acompanya al peu quan és publicada. Això explica d'una banda, el petit nombre de diaris digitals que tenen arxius d'imatges enfront dels que compten amb hemeroteques textuais; i de l'altra, que gran part d'aquests arxius facin una indexació automàtica a partir del peu de la fotografia, el que des d'un punt de vista documental, comporta certs problemes de recuperació. La complexitat del tractament de la informació sonora i audiovisual fa que els arxius d'aquests materials siguin encara més escassos, tot i que, actualment existeixen tecnologies que aporten algunes solucions interessants, com per exemple, la dissenyada per l'empresa Virage, que permet indexar automàticament tot el contingut sonor emès en un vídeo, la qual cosa permet de recuperar-los a partir de qualsevol paraula que hagi estat pronunciada. Notables cadenes de tot el món com *ABC News*, *BBC* o *Tele5*, entre les espanyoles, han adquirit l'aplicació i en algunes els fons són ja consultables mitjançant la nova aplicació, a través d'Internet.

- Arxius de dossiers de premsa, índexs de publicacions i directoris, etc. constitueixen la resta de documents secundaris i alhora instruments de recerca. La seva organització interna acostuma a ser molt simple, encara que puguin contenir grans volums d'informació. Els criteris organitzatius solen ser cronològics o temàtics. Només en alguns casos s'ha observat la utilització d'eines estructurades amb el suport d'un sistema gestor de bases de dades. Quan això ha estat així s'ha aconseguit d'augmentar i diversificar els punts d'accés a la informació gràcies a la possibilitat de fer cerques en una base de dades utilitzant un llenguatge d'interrogació.

La creació de bases de dades és una tasca present en gran nombre dels SVA. Per haver d'actuar com a 'magatzems' d'informació o documents que seran consultats pel públic, cal que el seu disseny i creació es faci de forma acurada i atenent a la naturalesa d'allò que han de contenir i a les necessitats que han de satisfer. Després d'haver analitzat

nombrosos diaris podem afirmar que aquest és un dels elements que més clarament reflecteix si la Documentació ha participat o no en la creació de la font. Així per exemple i centrant-nos en el cas espanyol, es detecten deficiències com: utilització d'aplicacions informàtiques no adequades per a la gestió documental (sovint s'elaboren amb SGBB referencials), manca de criteris homogenis en l'entrada de dades (noms amb diferents formes, barreja de llengües, etc) o absència de seccions o pàgines d'ajuda. Aquestes deficiències solen traduir-se en dificultats per l'usuari, que ha de consultar fonts de les quals no coneix l'abast temàtic, temporal o les característiques del seu sistema de recuperació. Sens dubte, la participació de documentalistes experts contribuiria notablement a la seva millora.

Volem concloure el present apartat destacant el que sobre el paper dels documentalistes en la Xarxa i en els serveis que es difonen a través d'ella afirma Dominique Wolton, director de recerca del CNRS (Centre National de Recherche Scientifique) de França. L'autor distingeix 4 tipus d'informació a Internet: de servei, d'oci, de coneixement i notícies, i afirma, des del posicionament crític que el caracteritza, que per a cada tipus és necessari introduir mecanismes de control i validació per tal que l'usuari pugui confiar en la informació que consumeix. En el cas de la 'informació-coneixement', que es transmet principalment a través de bases de dades, i de les notícies, el problema de la necessitat de validació augmenta. Al respecte Wolton afirma:

“Quiero destacar el papel esencial de dos grupos de profesionales que, desde siempre, valoran estos dos tipos de información. Por un lado, los bibliotecarios, archivistas y documentalistas. Su papel para ayudar, escoger y jerarquizar aumentará con el número y la importancia de las bases de datos. Y, por otro lado, los periodistas, que son la garantía de una verdadera libertad de información. Cuanta más información exista al alcance de nuestras manos, más fuerte será la obligación de validar y de comprometer su responsabilidad hacia las informaciones hechas públicas. En resumen, nada de libertad de información y de conocimiento sin control de ésta por parte de los profesionales.” (Wolton, 2000: 78)

4.6. TIPOLOGIA DE SERVEIS DE VALOR AFEGIT EN ELS DIARIS DIGITALS

En el present capítol es mostren les diverses tipologies de SVA que ofereixen els diaris a Internet a l'actualitat. I alhora s'intenta proporcionar una panoràmica de la utilització real de les tècniques documentals en la seva concepció. Les tipologies s'agrupen en la forma que s'indica tot seguit i es comenten mitjançant exemples extrets de les principals capçaleres internacionals:

- Serveis de comunicació i accés selectiu a informació personalitzada
- Serveis d'accés a informació retrospectiva: hemeroteques i arxius
- Serveis de consulta i explotació de recursos d'informació elaborats pel propi mitjà en forma de documents secundaris altres que hemeroteques i arxius

4.6.1. Serveis de comunicació i accés selectiu a informació personalitzada

En aquest punt és convenient distingir tres aspectes: la utilització del correu electrònic com un mitjà de comunicació útil als lectors d'un diari; la seva aplicació per a la recepció selectiva d'informació; i els sistemes que permeten accedir de forma personalitzada a continguts informatius.

4.6.1.1. La comunicació amb els diaris

La manera com els primers diaris van aproximar-se a la realitat emergent d'Internet fou a través del correu electrònic. Actualment tots els diaris posen a disposició del públic bústies electròniques per poder contactar amb alguna de les seccions del mitjà. En ocasions permeten contactar directament amb els redactors. De fet, la possibilitat d'establir un canal de comunicació directa entre lector i redactor va ser, en els orígens dels diaris nord-americans a Internet una font inesgotable de reflexions sobre la interacció que es produiria en el fenomen comunicatiu.

Existeixen altres aplicacions dels avantatges del correu electrònic. Potser el més extès correspongui als fòrums de debat. Aquests permeten la participació en discussions sobre fets o temes d'actualitat o interès general i constitueixen un important element

d'enriquiment tant per al mitjà com per a les persones que hi participen, on es manifesten diferents punts de vista, valoracions i reflexions als voltants dels temes plantejats.

4.6.1.2. Recepció selectiva d'informació

Els diaris desenvolupen cada cop més serveis d'informació personalitzada que alleugereixen l'usuari la tasca de buscar i seleccionar allò que li interessa, fent-li arribar, per correu electrònic, informació que ha estat tamisada per alguna mena de filtre. Són serveis de subscripció generalment gratuïta que s'activen des del propi diari mitjançant la complimentació d'un formulari. La seva finalitat última és l'adequació del producte informatiu a les necessitats o preferències del públic. Les possibilitats d'aquesta adequació són àmplies gràcies a les tecnologies, fet que es reflecteix en els diversos graus de personalització que adopten els serveis en l'actualitat. Tot seguit se'n descriuen alguns:

4.6.1.2.1. Butlletins informatius via e-mail

Consisteix a enviar, generalment de forma diària i a primera hora del matí, notícies procedents de l'edició corrent del diari, per tal que l'usuari pugui fer una ullada ràpida a l'actualitat. Poden existir, però, certes diferències entre els continguts que trameten els diaris. Alguns envien els titulars de totes les seccions i des dels titulars s'accedeix al text íntegre de la notícia, aquest és el cas de *Le Figaro*, *Le Monde* o *The New York Times*, per exemple. Altres elaboren una selecció de les principals informacions de cada secció i, a més del titular, proporcionen un breu resum que sovint estalvia la lectura de la totalitat de l'article i l'accés final al diari, el rotatiu argentí *Clarín* i el nord-americà *USA Today* comptem amb aquest sistema. De la revisió de les principals capçaleres internacionals només s'ha detectat un cas en què aquest servei sigui de pagament, es tracta del *The Jerusalem Post*, que remet al lector una selecció de notícies a text complet.

Un altre aspecte important en aquest tipus de serveis és l'existència d'un producte estàndard, és a dir, un butlletí únic que s'envia a la bústia electrònica dels diferents

subscriptors, o bé, d'un producte personalitzable i que s'acostaria al concepte de difusió selectiva d'informació (DSI). La diferència rau en el fet que segons els casos el servei ofereix a l'usuari la possibilitat d'establir el seu perfil d'interès, determinant els dies, seccions o temes sobre els quals vol rebre informació. Aquest perfil queda emmagatzemat en el sistema i actua com a filtre i com a element configurador del producte informatiu que rep l'usuari. Una iniciativa com aquesta s'apropa a la idea de diari 'a la carta'.

Alguns diaris, com *The New York Times*, potencien els serveis de difusió per correu electrònic desenvolupant una variada oferta de productes informatius. Així, per exemple, aquest diari subministrava una selecció de titulars del dia, una selecció de titulars diaris de seccions o temes concrets i diversos butlletins setmanals sobre temes monogràfics. *Clarín* és un altre dels diaris que ha creat una àmplia gamma de productes estàndard que difon a través del correu electrònic.

Els diaris econòmics solen tenir molt desenvolupats els serveis de difusió d'informació a través de correu electrònic, perquè en els sectors industrials i financers la informació adquireix un gran valor com a recurs estratègic. El millor exemple el constitueix el britànic *Financial Times* (imatge 9). La seva gamma de productes estàndard és, sens dubte, la més nombrosa i variada. Ofereix gratuïtament butlletins diaris i setmanals de temàtica diversa, sempre centrada en l'àmbit econòmic.

Una variant de la difusió personalitzada l'ofereix el suís *Tribune de Genève*. Mitjançant un servei de pagament remet per correu electrònic una edició facsímil de l'edició impresa abans que aquesta surti al carrer. Cal dir que la voluntat del rotatiu per arribar a l'usuari amb la màxima celeritat condiona que l'exemplar facsímil que s'envia sovint és inacabat i solen mancar algunes imatges, encara que això no afecta els continguts textuais.

Imatge 9. Productes de distribució per e-mail de *Financial Times*



4.6.1.2.2. Serveis d'alerta immediata

L'afany per la immediatesa informativa ha fet que molts diaris hagin implementat un servei gratuït d'alerta. Aquest es basa en l'ús del correu electrònic i consisteix en la tramesa de missatges per informar de notícies importants gairebé en el mateix moment en què aquestes tenen lloc. Ara per ara, en la totalitat de mitjans consultats, aquest tipus de servei no permet a l'usuari definir el seu perfil d'interès, amb la qual cosa no pot establir cap filtre en el flux informatiu. No obstant això, es tracta de serveis força selectius que no saturen les bústies electròniques ja que, en principi, el diari només envia missatges quan es tracta de notícies d'impacte. *La Nación* o *The Washington Post* (imatge 10) són alguns dels rotatius que ofereixen aquest tipus de servei.

Imatge 10. Notícia rebuda a través del sistema d'alerta de *The Washington Post*



4.6.1.2.3. Serveis de Difusió Selectiva d'Informació (DSI)

Per DSI s'entén la distribució filtrada i d'acord al perfil d'interès prèviament definit per un usuari. En el context d'Internet els serveis que poden oferir-se són diversos, des dels més tradicionals on les cerques d'informació són realitzades per professionals experts, fins als més innovadors on la recuperació i difusió es porta a terme de forma automàtica gràcies als avenços tecnològics.

Un senzill servei de DSI, gestionat pels propis usuaris i que utilitza únicament el correu electrònic, consisteix a donar al públic la possibilitat de portar a terme una pràctica que ja era força comuna en la premsa en paper: la de retallar o fotocopiar notícies per remetre-les a persones a qui se sap que poden interessar. Gran nombre de rotatius han creat sistemes que mitjançant l'ús del correu electrònic, permeten l'enviament de notícies. Acompanyen cada titular d'un enllaç que facilita la remissió del document via *e-mail*. Alguns diaris, però, han refinat el sistema, com *San Francisco Examiner* que ha dissenyat un curiós servei on es poden veure quines han estat les notícies més reenviades entre els lectors durant un període de temps determinat.

La creació d'un sistema així pot ser útil, no només per al lector, també per al propi mitjà o per a investigadors, ja que permet d'obtenir informació sobre les preferències del públic, l'impacte de les informacions, alhora que constitueix una manera d'accedir a informacions retrospectives rellevants, donat que cada titular es vincula amb el text complet de la notícia.

La tecnologia *push* juntament amb el desenvolupament d'agents de cerca intel·ligents estan propiciant el sorgiment de SVA originals i diversos. Aquests assistents recuperen informació de forma selectiva d'acord a preferències personals definides prèviament, però van encara més enllà ja que tenen la capacitat 'd'aprendre' de les decisions i hàbits de navegació i recerca de l'usuari, la qual cosa els fa cada cop més competents en les seves funcions de cerca, filtratge i presentació de la informació.

Depenent de la tecnologia emprada la gamma de serveis de DSI és força variada i mostra diferents graus de sofisticació. Un exemple és la recepció, via correu electrònic, de titulars, resums de notícies o notícies a text complet, sempre i quan, aquestes responguin a perfils prèviament definits per l'usuari. Sobre aquesta base és possible dissenyar i rebre un 'diari a la carta'. Un bon exemple el proporciona *Los Angeles Times* mitjançant subscripció gratuïta. El lector té la possibilitat de definir fins a deu matèries del seu interès a partir d'una completa classificació. Compta també amb l'opció de definir els seus propis temes. Un agent intel·ligent anomenat *Hunter* (imatge 11), recupera les notícies que s'adeqüen al perfil i les remet a la bústia electrònica de l'usuari en forma de diari personal.

Si bé es tracta de processos automàtics, la pràctica documental pot ser present en el disseny de l'arquitectura dels sistemes de classificació temàtica que permetin a l'usuari definir amb la major precisió el seu perfil d'interès, i evitar així problemes de soroll documental en la recuperació.

Imatge 11. Formulari de disseny del diari a la carta de *Los Angeles Times*

The image shows a web form titled "Hunter" for customizing a newspaper. The form is divided into two main sections: "PRE-DEFINED TOPICS" and "MEMBER-DEFINED TOPICS".

PRE-DEFINED TOPICS

- Business Topics**
 - Banking & Insurance
 - The Economy
 - Entertainment Biz
 - High Tech
 - Labor
 - Real Estate
 - Trade
 - Wall Street
- General Topics**
 - Education
 - Environment
 - Law
 - Medicine
 - Military Affairs
 - Religion
 - Science
- Daily Living**
 - Food & Recipes
 - Home & Garden
 - Keeping Fit
 - The Workplace
 - Your Money
- Sports**
 - Home Teams
 - Baseball
 - Basketball
 - Football
 - Hockey
 - Tennis & Golf

MEMBER-DEFINED TOPICS

"Name of Topic" is the word or phrase used to identify your topic. You'll click on this from the main Hunter screen.
Example: U.S. Space Missions

"Search Words for Topic" are the search terms used to find your stories. You may separate search words and phrases with AND, OR and NOT.

Parentheses can be used to group terms, but quotes are not allowed.
Example: mission and (NASA or JPL or Ames Research Center)

Form fields:
Name of Topic:
Search Words for Topic:

L'ús del correu electrònic no es limita a la difusió de notícies. Existeixen també serveis que remetent al subscriptor de forma personalitzada anuncis classificats o informacions sobre esdeveniments relacionats amb la cultura i el lleure. Pel que fa als classificats s'observa que els diaris que els incorporen tendeixen a crear, cada cop més, serveis de recuperació selectiva de qualitat que estalvien a l'usuari la lectura d'allò que no s'ajusta al seu perfil.

4.6.1.2.4. Serveis de personalització del diari

Aquest epígraf s'ocupa dels serveis que, sense utilitzar el correu electrònic, permeten al lector accedir de forma personalitzada als continguts del diari. Diverses capçaleres donen la possibilitat de configurar, segons les pròpies preferències, la pàgina inicial, de manera que quan l'usuari hi accedeix la visualitza amb el disseny que prèviament ha establert. Pot determinar les seccions i els serveis disponibles des de la pàgina d'inici i la seva ubicació.

Aquest tipus de sistemes juntament amb els assistents intel·ligents s'utilitzen també per crear espais personalitzats d'informació. Una bona mostra la constitueix el diari irlandès

The Irish Times. A través de l'anomenat *My TV* (imatge12) dona a l'usuari la possibilitat de confeccionar una guia de programació televisiva individualitzada, prèvia subscripció gratuïta del servei. L'usuari determina en un formulari els canals i els espais preferits, així com paraules clau representatives dels continguts televisius favorits, que seran extretes de la descripció que acompanya a cada programa. A partir de les preferències establertes el sistema busca els productes televisius que s'adeqüin. L'usuari pot també determinar l'ordre en què vol que apareguin els programes en la guia (hora d'emissió, o bé, canal). El *software* amb què es gestiona aquest servei és un agent capaç de fer suggeriments, de recomanar programes; de fet, quant més s'usa la guia, més 'intel·ligentment' actua. Això és possible gràcies al fet que l'usuari pot valorar cada producte televisiu recuperat pel sistema (segur que veuré aquest programa; probablement el veuré; no sé si m'agradarà o no; probablement no el veuré; segur que no el veuré). D'aquesta manera l'agent intel·ligent aporta resultats cada cop més acurats.

Imatge 12. Pàgina d'accés My TV, la guia televisiva personalitzada de *The Irish Times*



Mitjançant aquestes mateixes aplicacions és possible de crear 'diaris a la carta', però actualment, almenys entre les edicions digitals consultades, l'ús amb aquesta finalitat no s'hi ha detectat. És més freqüent la difusió personalitzada de butlletins informatius estàndard a través del correu electrònic.