



EL MULTICULTURALISMO EN LA UNIÓN EUROPEA: ORGANIZACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN: EL EJEMPLO DE LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN EUROPEA

Ana Lúcia Terra

*Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto, Portugal,
anaterra@eu.ipp.pt*

RESUMEN

Este texto parte de la caracterización del concepto de multiculturalismo en general y específicamente en el contexto de la UE. A continuación, intentamos demostrar el carácter multicultural de una red de información, la red de los CDE, presente en todo el territorio de la UE, a partir de los resultados de encuestas distribuidas a los responsables, a sus utilizadores y en base a los datos recogidos durante visitas a algunos de ellos. Efectivamente, se verifica la existencia de diferencias substanciales entre Finlandia, Irlanda, Hungría y Portugal en lo que respecta a la localización de los CDE, las tipologías de utilizadores, al uso de lenguajes sistemáticos y alfabéticos para la organización de la información. Estas diferencias son menos marcadas pero también existen en lo que respecta a las áreas temáticas más buscadas y los aspectos que los utilizadores de los CDE consideran que facilitan su acceso a la información. Por lo que se refiere a las formas de búsqueda en el catálogo y a los aspectos que se apuntan como obstáculos en el acceso a la información parece haber más coincidencia entre los diferentes países.

ABSTRACT

The starting point of this paper is the concept of multiculturalism in a broad sense and in the EU context. We try to demonstrate the multicultural nature of the EDC information network, spread throughout all the EU space. For this purpose we use the findings of survey questionnaires to EDCs managers and users and the data collected during the visit to some of the EDCs. The results show substantial differences between Finland, Ireland, Hungary, Portugal, and in the EU average in regard to EDC location, to the kind of EDC users and to the use of indexing language for knowledge organization. The results shows more similarities regarding information searching areas and the reasons which make it possible to access information that meets the needs of EDC users. Search in the catalogue and the reasons that difficult information access shows to be the more similar in the EU average.



PALABRAS CLAVES

Acceso a la información, comportamiento informacional, Centro de Documentación Europea, multiculturalismo, Unión Europea.

Information access, information behaviour, European Documentation Centre, multiculturalism, European Union.



INTRODUCCIÓN

Las instituciones supranacionales de la Unión Europea (UE) actúan sobre los Estados-Miembro en áreas de influencia cada vez más diversas y profundas con claras intenciones de unificación. Así, podremos considerar que las redes de información dispersas por el territorio de todos los Estados-Miembro, bajo la tutela de la Comisión Europea, funcionan, de hecho, como instrumentos de agregación y de creación de una identidad europea actuando, sin embargo, en un espacio multicultural donde se intenta mantener y favorecer la diversidad.

Nuestro estudio incide sobre la red de los Centros de Documentación Europea (CDE) creada por la Comisión Europea en los años sesenta. Estos centros constituyen unidades de información que reciben gratuitamente los documentos editados por la Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas (OPOCE). Este envío es costado por la Comisión Europea que pretende de esta forma hacer disponibles puntos de acceso a la información sobre el proyecto de integración cerca del público académico, pues los CDE se localizan casi exclusivamente en instituciones de enseñanza superior.

De esta forma, las instituciones europeas cumplen su deber de volver accesible la información sobre sí mismas y alcanzan el reconocimiento de la comunidad académica en la medida en que se convierten en objeto de investigación.

Simultáneamente, los CDE, a pesar de estar insertos en instituciones de acogimiento pre-existentes, tienden a desterritorializar el contacto entre la información europea y los ciudadanos de los Estados-Miembro, creando un espacio simbólico propio común a todas las unidades pero en parte abstraído de la realidad contextual en que se insieren aunque ese medio nunca llegue a ser totalmente “invisible”.

Para constituir la muestra de los CDE, se hizo una investigación para identificar las unidades existentes en todos los Estados-Miembro de la UE, en 2007. Fueron identificados 378 CDE, distribuidos por 26 países.

Del conjunto de 378 CDE, decidimos extraer una muestra formada por dos CDE de cada Estado-Miembro, excepto en el caso de Finlandia (10), de Irlanda (5), de Hungría (13) y de Portugal (19) en que intentamos abarcar todos los CDE existentes.

El objetivo de esta selección era desenvolver un estudio más profundo y comparativo entre países que hayan integrado el proyecto europeo en momentos diferentes. Así, Irlanda integró la CEE en 1973 y Portugal en 1986, en cuanto a Finlandia se unió a la UE en 1995 y Hungría en 2004. Simultáneamente, pretendíamos recoger datos de los otros Estados-Miembro de manera que se obtuviesen elementos sobre la media europea.



La muestra analizada incluye 88 cuestionarios dirigidos a los responsables de CDE de 26 países miembros de la UE, 234 cuestionarios a utilizadores de CDE de 21 país miembro además de visitas a 16 CDE de cuatro países (Finlandia, Hungría, Irlanda y Portugal).

En este estudio realizado a lo largo del 2007-2008, en el ámbito de una investigación de doctorado sobre las políticas de información y comunicación de las instituciones europeas, se intentaron conocer las prácticas de organización y de acceso a la información existente en los 88 CDE que formaron la muestra, enfatizándose los aspectos comunes a todos y las especificidades de cada uno.

En este sentido, fue posible constatar en qué medida las unidades de una red de información europea compartían características comunes pero también qué elementos distinguían unas de las otras. Podremos, así, verificar cómo se concretiza, en un campo restringido, el lema de la UE unidad en la diversidad.

MULTICULTURALISMO E UNIÓN EUROPEA

El multiculturalismo se presenta como un concepto por naturaleza complejo en la medida en que a su definición varía significativamente en relación al contexto donde es discutido o al cual se refiere. Taylor (1998) considera que el origen del pensamiento multicultural se encuentra ya en pensadores del siglo XVIII, como Rousseau y Kant. Con todo, la teoría del multiculturalismo sólo ganó verdadera proyección, desde el punto de vista de la teoría y de la acción, en los EUA, a lo largo de los años sesenta, como forma de reconocimiento de los derechos de las poblaciones en situación de minoría, lingüística o étnica, llevando a la defensa de la diversidad cultural en una perspectiva universalista (Semprini, 1997).

El telón de fondo sobre el cual la Unión Europea se construye se caracteriza por la creciente diversidad y multiplicidad de identidades lingüísticas, culturales, geográficas, nacionales, regionales o religiosas. De hecho, actualmente, la UE cuenta con 27 Estados-Miembro cada uno con procesos distintos de construcción histórica y hasta un pasado reciente antagónicos entre sí. No obstante, no debemos olvidar que comparten muchos puntos comunes y que pretenden construir un futuro junto sin perder sus características de identidad. De esta forma, se procura un equilibrio entre la construcción de una identidad unificadora, en el fondo la ciudadanía europea, y el respeto por los particularismos existentes entre y dentro de cada país (Kastoryano, 2004).

Para esta “unificación” de Europa, las redes de información constituyen un instrumento creado y patrocinado por la Comisión Europea en colaboración con entidades acogedoras. Su objetivo es contribuir a una “eurocultura” igual en todos los contextos nacionales aunque las idiosincrasias de cada país sean tenidas en cuenta en la medida

en que cada unidad de información queda inserida en una institución con proyección en su contexto de influencia geográfica.

A continuación, vamos a ver hasta qué punto los CDE constituyen un espacio de difusión de una visión europea normalizada pero también representan focos de multiculturalismo en la medida en que ilustran prácticas nacionales diferenciadas en lo que se refiere a la información.

UBICACIÓN DE LOS CDE

Un aspecto en el que se verificó la existencia de diferencias substanciales entre los países analizados monográficamente se refiere a la localización de los CDE.

Tabla 1.- Localización física de los CDE

	Integrado en el espacio de otra biblioteca	Local independiente
Finlandia	100%	0%
Hungría	64%	36%
Irlanda	100%	0%
Portugal	37%	63%
Media en la UE	69%	31%

En media, en los Estados-Miembro de la UE, predominan los CDE integrados en el espacio de otra biblioteca, pues los que disponen de un local independiente representan apenas el 31% del número total de la muestra examinada [Tabla 1].

En el caso húngaro, podemos ver que la proporción en la distribución de la localización física de los CDE, entre los que ocupan un espacio exclusivo y los que están integrados dentro de otra biblioteca, está muy próxima de la media general europea. En contrapartida, los CDE portugueses con local independiente son de mayor número que los integrados en el espacio de otra biblioteca. En Finlandia e Irlanda todos los CDE comparten el espacio de una biblioteca de mayores dimensiones.

Así, en estos dos últimos países, donde los sistemas de enseñanza superior presentan un buen performance, la elección incide en la racionalización de los espacios y de los recursos con énfasis en la repartición de ambos. En el caso portugués, prevalece la opción por CDE desligados de bibliotecas de mayores dimensiones no aprovechándose las ventajas de gestión de recursos que podrían sucederse de la integración. No obstante, también es verdad que de esta forma, potencialmente, el CDE consigue garantizar una entidad propia más marcada con influencia positiva en términos de imagen y visibilidad exterior.

LOS UTILIZADORES DE LOS CDE

A continuación, caracterizaremos el origen institucional de los utilizadores de los CDE que respondieron a nuestra encuesta [Tabla 2].

En Finlandia, el mayor número de utilizadores encuestado corresponde a la categoría de los investigadores (31%). En este país, los docentes y los alumnos de máster de la institución recibidora del CDE y los servicios públicos ocupan el segundo lugar entre los utilizadores que más respondieron al cuestionario, *ex aequo*, con el 13%. Por tanto, aquí tenemos un público ya bastante especializado en materias europeas en la medida en que se dedica a la investigación, a la docencia o que frecuenta una formación a nivel de pos-graduación.

Tabla 2.- Origen de los utilizadores de los CDE que respondieron a la encuesta

	Finlandia	Hungría	Irlanda	Portugal	Media en la UE
Docentes institución recibidora CDE	13%	18%	20%	9%	12%
Docentes otras entidades de enseñanza superior	6%	4%	7%	2%	3%
Alumnos licenciatura institución recibidora CDE	6%	7%	0%	19%	13%
Alumnos licenciatura de otras entidades de enseñanza superior	6%	25%	0%	17%	13%
Alumnos máster institución recibidora CDE	13%	7%	47%	9%	13%
Alumnos máster otras entidades de enseñanza superior	6%	7%	0%	2%	7%
Investigadores	31%	14%	7%	11%	12%
Alumnos enseñanza básica	0%	0%	0%	0%	0%
Alumnos enseñanza secundaria	0%	0%	0%	0%	1%
Servicios públicos	13%	7%	7%	22%	12%
Entidades privadas	0%	4%	0%	5%	3%
Otra	6%	0%	0%	3%	2%
No respondieron	0%	7%	13%	2%	8%

En Irlanda, el mayor porcentaje de utilizadores que respondieron a nuestra encuesta fueron alumnos de máster de la institución recibidora (47%). Debemos también referir que el 20% de los utilizadores encuestados son docentes de la institución recibidora del CDE. Por tanto, aquí también tenemos utilizadores con necesidades bastante delimitadas en términos de temática europea.

Por lo que se refiere a Hungría, el grupo más representado es el de los alumnos de licenciatura de otras entidades de enseñanza superior, con el 25%. Los docentes de la institución recibidora del CDE fueron el segundo grupo de utilizadores húngaros que más respondió a nuestra encuesta, con el 18%, siguiéndose los investigadores con el 14%. Aquí vemos que, comparando con Finlandia, los utilizadores parecen menos especializados visto que los alumnos de licenciatura, tanto de la entidad recibidora como de fuera, representan un porcentaje significativo.

Por lo que se refiere a Portugal, los representantes de servicios públicos son los que porcentualmente más respondieron a nuestra encuesta, con el 22%. Los alumnos de licenciatura de la institución recibidora del CDE constituyen el 19% de los utilizadores representados en nuestra encuesta, situándose, por eso, en segundo lugar. Así, estos utilizadores presentan necesidades más diversificadas.

En la media de la UE, el porcentaje de respuestas está dividida de manera casi equitativa en seis categorías, con valores entre el 12% y el 13%, a saber: docentes, alumnos de licenciatura y de máster de la institución recibidora del CDE, alumnos de licenciatura de otras entidades de enseñanza superior, investigadores y servicios públicos.

PRÁCTICAS DE ORGANIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO

A los responsables de los CDE fue dirigida una pregunta incidiendo en el uso de lenguaje(s) sistemático(s) en la representación de las materias del acervo informacional del CDE.

De acuerdo con los datos obtenidos [Tabla 3], la aplicación del lenguaje sistemático se verifica en más de la mitad de los CDE de Finlandia, de Portugal y de la media de la UE. Con todo, en Hungría apenas un cuarto de los CDE recurre a esta forma de organización y representación de la información. En Irlanda, constatamos que el porcentaje de los que declaran usar algún tipo de lenguaje sistemático es igual a los que afirman no hacerlo.

Tabla 3.- Uso de lenguaje sistemático en los CDE para la representación de las materias

	Si	No	No respondieram
Finlandia	60%	30%	10%
Hungría	27%	64%	9%
Irlanda	40%	40%	20%
Portugal	74%	26%	0%
Media en la UE	56%	38%	6%

A los encuestados que respondían afirmativamente se les pedía que identificasen los sistemas de clasificación usados en su CDE. Así, la Clasificación Decimal Universal fue identificada por once CDE, en cuanto la Dewey es aplicada en tres. Cuatro CDE afirmaron usar la clasificación de la OPOCE.

Puntualmente verificamos que algunos CDE optan por aplicar planes de clasificación con afinidades a los utilizados en los archivos, como el caso de un CDE que visitamos en Dublín. Aquí, el responsable optó por crear un plan organizado en clases

constituidas por las instituciones productoras de los documentos, en sub-clases correspondientes a los servicios y después en series donde se encuadran los asuntos según un orden temático.

Tabla 4.- Uso de lenguaje alfabético en los CDE para la representación de los asuntos

	No usa lenguaje alfabético	Usa lista(s) UNITERM	Usa listas de encabezamiento de materias	Usa tesoro(s)
Finlandia	10%	0%	20%	60%
Hungría	36%	0%	55%	9%
Irlanda	40%	0%	40%	0%
Portugal	26%	0%	16%	74%
Media en la UE	30%	1%	33%	38%

Intentamos también saber si, en la representación de los asuntos, los CDE, usaban algún lenguaje alfabético, dándose como opciones de respuesta: no usa lenguaje alfabético, listas UNITERM, listas de encabezamiento de materias y tesauros, pidiéndose, en este caso, que esto(s) fuese(n) identificado(s) [Tabla 4]. Hemos de señalar que aquí los encuestados podían escoger simultáneamente más de una de las tres últimas opciones y, por eso, en algunos casos la suma de los porcentajes ultrapasa el 100%. En otros casos, algunos encuestados no respondieron lo que justifica el hecho del total de los porcentajes no completar el 100%.

El uso de tesauros para la representación de los asuntos en un lenguaje alfabético es claramente predominante en Portugal (74%) y en Finlandia (60%), distinguiéndose de la media de la UE, donde apenas el 38% de los CDE encuestados afirman utilizar este instrumento. Deberemos también tener en cuenta que, en algunos CDE, puede coexistir el uso de varios tesauros. Los tesauros más utilizados en los CDE que respondieron fueron el ECLAS y el EUROVOC. En este sentido, podemos considerar que los responsables de los CDE optan por instrumentos susceptibles de una mejor adaptación a las características de la información que tratan. Simultáneamente, teniendo en cuenta que el ECLAS y el EUROVOC son creados por las instituciones europeas, los CDE, al optar-los por su uso para la representación de los asuntos, están reproduciendo la visión normalizada desenvuelta por quien produce la información y decide organizarla, de acuerdo con sus propios intereses.

Las listas de encabezamiento de materias son utilizadas por más de la mitad de los CDE de Hungría (55%) y por el 40% de los de Irlanda. No obstante, en Finlandia no van más allá de los 20% y en Portugal se quedan en el 16%, al tiempo que en la media europea llegan al 33%.

Debemos también señalar que en Irlanda el 40% de los CDE no usa lenguaje alfabético pasando lo mismo en el 36% de los CDE húngaros y en el 30% de la media de la UE.



Aún con todo, en Portugal es a penas poco más de un cuarto (26%), en cuanto que en Finlandia este valor se restringe al 10%.

UTILIZACIÓN DEL CATÁLOGO PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tras averiguar las prácticas de organización de la información existentes en los CDE, vamos a referirnos al uso del catálogo del CDE por parte de sus utilizadores.

Tabla 5.- Tipos de búsqueda en el catálogo por los utilizadores de los CDE

	Finlandia	Hungría	Irlanda	Portugal	Media en la UE
Búsqueda por autor	13%	21%	7%	14%	13%
Búsqueda por título	31%	21%	13%	25%	24%
Búsqueda por asunto	63%	68%	67%	66%	67%

Con respecto a los porcentajes presentados, debemos esclarecer que estos fueron calculados para cada opción en base al número total de encuestados y que, por otro lado, algunos optaron por no responder en cuanto otros escogieron más de una opción.

Sobre los resultados obtenidos [Tabla 5], tenemos que resaltar los valores elevados y destacados, en comparación con las otras opciones, de la búsqueda por asunto representando en todos los contextos más de la mitad de las opciones escogidas registradas. Efectivamente, en Finlandia presenta un valor del 63%, en Hungría del 68%, en Irlanda y en la media europea del 67% además de en Portugal obtener el 66%. En este sentido, podemos afirmar que el asunto constituye el principal punto de acceso a la información europea por parte de los utilizadores de los CDE, independientemente de su origen geográfico. Así, las escogidas tradicionales de la búsqueda por autor y/o por título registran porcentajes muy inferiores.

Esta homogeneidad en términos de criterios de búsqueda deriva en gran parte de las características de la propia información producida por las instancias europeas, donde la autoría individual es poco relevante. Por tanto, la búsqueda por criterios temáticos será la más adecuada.

Teniendo en cuenta estos elementos, las opciones de los responsables de los CDE en la representación de los asuntos, a través de lenguajes sistemáticos y/o alfabéticos, constituyen un elemento fundamental para proporcionar el acceso de los utilizadores a la información que necesitan.

EL ACCESO A LA INFORMACIÓN POR ÁREAS TEMÁTICAS

Para conocer las áreas temáticas donde el acceso a la información europea era más frecuente, utilizamos las categorías definidas en el portal EUROPA para identificar las actividades de la UE. Así, recurrimos a una tipología ya conocida por los utilizadores de información europea y adaptada a la realidad estudiada. Esta solución dificulta el análisis de los datos pues obtenemos respuestas repartidas en 32 categorías y, por eso, los valores están muy fragmentados lo que compromete la identificación de tendencias generales.

Las categorías referidas fueron utilizadas tanto en la encuesta a los responsables de los CDE como en la encuesta a sus utilizadores para permitir una comparación de los resultados. Por otro lado, en cada uno de los cuestionarios se pedía que fuesen indicadas las cinco categorías donde la búsqueda de información europea era más frecuente.

En la encuesta a los responsables de los CDE se pedía que indicasen las áreas donde la búsqueda por parte de los utilizadores era más común. Naturalmente, en este caso, se trató de una respuesta de opinión en el sentido en que los CDE no disponían de números que permitiesen responder a esta pregunta con datos cuantitativos exactos. No en tanto, consideramos que la experiencia de trabajo cotidiano con los utilizadores faculta a los responsables de los CDE elementos para que puedan dar esta respuesta.

En la encuesta a los responsables de los CDE [Tabla 6], registramos apenas ocho opciones con porcentajes equivalentes a dos dígitos. Todavía, dentro de este grupo, dos valores aluden a porcentajes de los que no respondieron. Otra categoría, “economía y moneda”, también obtuvo dos porcentajes de dos dígitos (Hungria: 11% y Portugal: 13%), siendo que en los restantes países obtuvo igualmente valores elevados, dentro de las limitaciones que apuntamos arriba, pues en Finlandia y en Irlanda llega a los 8%. Así, en la media europea, esta fue la elección con el porcentaje más elevado: 9%. Por tanto, se trata del área donde los responsables de los CDE consideran que sus utilizadores buscan más información.

Tabla 6.- Opinión de los responsables de los CDE sobre las cinco áreas donde la búsqueda de información es más frecuente por parte de los utilizadores

Asunto	Media en la UE	Finlandia	Hungria	Irlanda	Portugal
Asuntos institucionales	7%	8%	9%	4%	8%
Agricultura	3%	4%	2%	8%	3%
Ayuda humanitaria	0%	0%	0%	0%	0%
Ampliación	7%	2%	5%	8%	9%
Aduanas	0%	0%	0%	0%	0%
Medio ambiente	6%	6%	5%	8%	8%

Audiovisual y medios de comunicación	0%	0%	0%	0%	1%
Comercio exterior	1%	0%	0%	0%	2%
Competencia	5%	6%	5%	8%	2%
Consumidores	1%	0%	4%	0%	0%
Cultura	0%	2%	2%	0%	0%
Desarrollo	1%	0%	4%	0%	0%
Derechos humanos	4%	6%	7%	4%	0%
Economía y moneda	9%	8%	11%	8%	13%
Educación, formación, juventud	6%	12%	11%	0%	9%
Empleo y política social	8%	4%	4%	4%	13%
Empresas	3%	0%	2%	4%	5%
Energía	1%	0%	0%	4%	1%
Fiscalidad	2%	0%	0%	0%	3%
Investigación e innovación	2%	2%	2%	0%	2%
Justicia, libertad y seguridad	6%	2%	5%	8%	6%
Lucha contra el fraude	0%	0%	0%	0%	0%
Mercado interior	3%	6%	4%	0%	1%
Presupuesto	0%	0%	0%	0%	1%
Pesca y Asuntos Marítimos	0%	2%	0%	0%	1%
Política exterior y de seguridad	4%	4%	2%	4%	2%
Política regional	6%	6%	11%	4%	4%
Relaciones exteriores	5%	4%	5%	0%	1%
Salud pública	0%	2%	0%	0%	1%
Seguridad alimentaria	0%	0%	0%	0%	0%
Sociedad de la información	2%	4%	0%	0%	1%
Transportes	0%	0%	0%	4%	0%
No respondieron	6%	10%	0%	20%	0%

La elección “educación, formación, juventud” presenta, igualmente, dos valores con dos dígitos (Finlandia: 12% e Hungría: 11%). Sin embargo, en Irlanda esta opción no fue escogida por ninguno de los encuestados. En la media europea presenta un porcentaje de apenas el 6%, incluso si en Portugal alcanzó el 9%.

El segundo lugar, en la media europea (8%) cabe al “empleo y política social”, con un valor del 13% en Portugal pero con porcentajes del 4% en Finlandia, en Hungría y en Irlanda. Así, verificamos que el valor de la media europea no ilustra la realidad específica de los países que analizamos monográficamente, lo que significa también una gran dispersión de las elecciones en los restantes países que respondieron al



cuestionario, prueba de las idiosincrasias nacionales perceptibles en el área de la búsqueda de información europea.

En cada CDE, los intereses predominantes varían según las áreas aleccionadas y con el hecho de tratarse de estudiantes de grado o de postgrado así como de las respectivas áreas de especialización. Paralelamente, también los utilizadores con actividad profesional ligada a la temática europea buscarán información de índole diversa tal como el público en general que frecuente el CDE.

Los “asuntos institucionales” constituyen otro centro de interés común en los países analizados monográficamente, en especial en Finlandia (8%) y en Hungría (9%), pues aquí presenta el segundo porcentaje más elevado. En relación a Portugal, con el 8%, ocupa el tercer lugar *ex aequo* con la temática “medio ambiente”, con el 8%. Este tercer lugar corresponde también a la media europea, pero con el 7% en paridad con la categoría “ampliación”. En Irlanda su porcentaje es nítidamente inferior con el 4%.

Por su parte, la temática de la “justicia, libertad y seguridad” presenta porcentajes medianos oscilando entre el 8% de Irlanda, donde ocupa el primer lugar de elección con el porcentaje más elevado en igualdad con cinco primeras categorías más (“agricultura”, “ampliación”, “medio ambiente”, “competencia” además de “economía y moneda”), y el 2% de Finlandia, donde este valor corresponde al porcentaje más bajo, también registrado en cinco categorías más (“ampliación”, “cultura”, “investigación e innovación”, “pesca y asuntos marítimos” así como “salud pública”). En Hungría, obtiene el 5% y en Portugal el 6%, tal como en la media europea.

Fuera de los resultados esperados está el porcentaje del 1% relativo a Portugal en el campo de la “pesca y asuntos marítimos”, del 2% en Finlandia y del 0% en Irlanda. De hecho, estos tres países tienen una costa marítima muy extensa y con potencialidades en el sector pesquero. Así, no es muy comprensible este valor residual sobre el interés por la materia.

En esta encuesta a los responsables de los CDE, importa resaltar que encontramos cinco categorías con porcentajes nulos, tanto en la media europea como en los países analizados monográficamente.

Veamos, ahora, si esta imagen coincide con las respuestas obtenidas en la encuesta dirigida a los utilizadores de los CDE [Tabla 7].

En las categorías que fueron apuntadas por los responsables de los CDE como no presentando utilidad para sus usuarios, podremos considerar que sólo en el caso de “ayuda humanitaria” hay alguna coincidencia entre la opinión de los primeros y la elección de los segundos. De hecho, esta categoría obtuvo tres valores nulos (Finlandia, Hungría e Irlanda) y apenas el 1% en Portugal y en la media de la UE. Por su parte, la “seguridad alimentaria” presenta porcentajes del 1% en todas las categorías, en cuanto a los responsables de los CDE les atribuyeron valores nulos. En el caso de los

“transportes”, los utilizadores de los CDE de Hungría y de Irlanda constituyen el 3% que buscan información en este dominio, en cuanto en la media europea y en Portugal es el 2% y en Finlandia ninguno. Así, aquí, la opinión de los responsables de los CDE no fue comprobada por las respuestas de los utilizadores aunque la búsqueda de información sobre este asunto sea escasa.

También en esta encuesta las respuestas quedaron muy divididas entre las varias categorías de asuntos presentados y, por eso, se registran valores con dos dígitos sólo en seis situaciones. Con todo, en tres de ellas estos porcentajes se aplican a utilizadores de CDE que no respondieron a la pregunta, con valores equivalentes al 12% en la media de la UE, al 17% en Portugal y al 21% en Irlanda, lo que constituye, además, el porcentaje más elevado registrado en toda la Tabla. Aquí, debemos recordar que los responsables de los CDE irlandeses fueron también los que menos respondieron a la encuesta.

Tabla 7.- Identificación de las cinco áreas donde la búsqueda de información es más frecuente por parte de los utilizadores de los CDE

Asunto	Media en la UE	Finlandia	Hungría	Irlanda	Portugal
Asuntos institucionales	6%	6%	8%	8%	3%
Agricultura	1%	0%	3%	5%	1%
Ayuda humanitaria	1%	0%	0%	0%	1%
Ampliación	4%	6%	4%	3%	4%
Aduanas	1%	3%	1%	3%	1%
Medio ambiente	4%	9%	1%	0%	4%
Audiovisual y medios de comunicación	1%	0%	1%	1%	1%
Comercio exterior	2%	0%	1%	7%	2%
Competencia	4%	10%	3%	3%	4%
Consumidores	2%	1%	3%	1%	2%
Cultura	4%	1%	5%	1%	4%
Desarrollo	2%	3%	1%	3%	3%
Derechos humanos	5%	6%	6%	5%	4%
Economía y moneda	5%	3%	10%	3%	4%
Educación, formación, juventud	6%	5%	11%	1%	6%
Empleo y política social	5%	4%	4%	4%	7%
Empresas	2%	0%	5%	1%	3%
Energía	2%	3%	1%	0%	1%
Fiscalidad	2%	1%	1%	1%	4%
Investigación e innovación	3%	8%	2%	0%	3%
Justicia, libertad y seguridad	4%	5%	5%	7%	4%

Lucha contra el fraude	1%	1%	0%	0%	1%
Mercado interior	3%	9%	3%	0%	2%
Presupuesto	2%	1%	1%	1%	2%
Pesca y Asuntos Marítimos	0%	0%	0%	0%	0%
Política exterior y de seguridad	3%	0%	4%	4%	3%
Política regional	2%	4%	3%	3%	1%
Relaciones exteriores	4%	0%	5%	7%	2%
Salud pública	1%	3%	1%	1%	1%
Seguridad alimentaria	1%	1%	1%	1%	1%
Sociedad de la información	3%	1%	1%	1%	4%
Transportes	2%	0%	3%	3%	2%
No respondieron	12%	8%	4%	21%	17%

La categoría “economía y moneda”, que fue apuntada por los responsables de los CDE como aquella donde había más búsqueda por parte de los utilizadores, ocupa ahora a penas el tercer lugar en las elecciones de los utilizadores de los CDE con el porcentaje del 5%, en paridad con los “derechos humanos” y el dominio “empleo y política social”. Por lo que resta en la media de la UE, los porcentajes están muy divididos entre las varias opciones, pues encontramos 9 categorías con el 2% y seis categorías con el 1% y el 4%.

En cuanto a Hungría, obtuvimos valores con dos dígitos en la temática “educación, formación, juventud”, con el 11%, así como en “economía y moneda”, con el 10%. Para la primera temática, el porcentaje de la media europea fue bastante más baja, el 6% (ocupando el segundo lugar en paridad con los “asuntos institucionales”), y más todavía en Irlanda, el 1%. En el caso húngaro, los asuntos institucionales, con el 8%, representan la tercera temática más buscada. En cuanto al resto, tenemos cuatro categorías con el 0% y once con el 1%.

Por lo que se refiere a Finlandia, la temática más buscada es la “competencia” con el 10%. Esta categoría presenta valores bastante inferiores en los otros países (Hungría e Irlanda: 3%), tal como en la media europea y en Portugal con el 4%. Así, la opinión de los responsables por los CDE no corresponde a la de los utilizadores de los CDE, porque aquéllos escogieron como primera opción, como vimos, la “educación, formación, juventud”. El “medio ambiente” y el “mercado interior” constituyen las dos áreas temáticas que ocupan el segundo lugar en las elecciones de los utilizadores de los CDE con el 9%, siendo que en las encuestas a los responsables de los CDE les cabía la tercera posición, con el 6%. Sobre el caso finlandés, todavía podremos referir que nueve categorías presentan porcentajes nulos y siete porcentajes del 1%.

Para Irlanda, la categoría donde se busca más información se refiere a los “asuntos institucionales”, con el 8%, la cual presenta resultados equivalentes en los otros países

(Finlandia: 6%; Hungría: 8%) y en la media europea (6%) a pesar de que el resultado portugués sea bastante inferior (3%). Los dos dominios que presentan la segunda mayor búsqueda son el “comercio exterior” y las “relaciones exteriores” con el 7%, así como la “justicia, libertad y seguridad”. Las elecciones restantes consiguen porcentajes entre el 5% (2 veces) y el 0% (7 veces).

Por fin, en Portugal, la temática “empleo y política social” es la que los utilizadores de los CDE más buscan con el 7%, siguiéndose la “educación, formación, juventud” con el 6%. En cuanto a la primera temática los valores varían bastante en relación a los otros países analizados monográficamente pues ahí el porcentaje queda sobre el 4%, en cuanto en la media europea llega al 5%, siendo ahí la tercera elección en paridad con otras. Por lo que se refiere al tema de la “educación, formación, juventud”, el porcentaje registrado se asemeja al finlandés (5%) y es igual al de la media europea, pero se aleja mucho de la media húngara (11%) e irlandesa (1%). No obstante, en general, en Portugal y tal como en los otros países, los porcentajes están muy distribuidos, habiendo nueve categorías con el 1% y el 4%, seis con el 2% y cinco con el 3%.

OBSTÁCULOS PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Por lo que respecta a la opinión de los utilizadores sobre los obstáculos al acceso a la información adecuada a sus necesidades [Tabla 8], la opción con porcentajes más elevados en la media de la UE (19%), de Finlandia (27%), de Irlanda (20%) y de Portugal (21%) es la que se refiere a las dificultades en trabajar con la enorme cantidad de información disponible. Esta dificultad fue ya indicada por los diputados ingleses en el Parlamento Europeo que destacaban su frustración al no conseguir acceder en tiempo útil a la información deseada debido a la enorme diversidad existente (MARCELLA, CARCARY, BAXTER, 1999, p. 175).

Hungría se distingue de los restantes países porque el porcentaje más elevado de utilizadores (26%) optó por no responder cuando fue interrogado sobre las razones que consideraba que dificultaban su acceso a la información europea. No en tanto, el valor de esta elección tampoco es displicente en Portugal (18%) y en la media europea (17%) donde ocupa el segundo lugar, excepto en el caso de Finlandia donde está en una posición más distante (6%) y de Irlanda donde se sitúa el tercero, con el 11%, tras la opción de los que afirman no saber expresar con exactitud sus necesidades de información con el 16%. Además, esta categoría ocupa también el segundo lugar en Finlandia con el 14%.

Podremos también señalar que, curiosamente, los encuestados que consideran que ninguna razón dificulta el acceso a la información adecuada sobre la UE corresponden a un porcentaje del 4% tanto en Finlandia como en Hungría, en Irlanda y en Portugal, siendo que en la media europea ese valor sube al 5%.

Dentro del conjunto de las opciones de respuesta disponibles podremos distinguir las razones que derivan de dificultades o de la falta de conocimiento de los propios encuestados de las razones que surgen por motivos que les son ajenos.

Tabla 8. - Opinión de los utilizadores sobre los aspectos que dificultan su acceso a la información sobre la UE

	Finlandia	Hungría	Irlanda	Portugal	Media en la UE
No saber expresar con exactitud sus necesidades de información sobre la UE	14%	7%	16%	6%	9%
No saber localizar información sobre la UE adecuada a sus necesidades	0%	6%	7%	15%	10%
Dificultades en interpretar la información disponible sobre la UE	12%	6%	7%	5%	8%
Dificultades en la comprensión de la terminología usada en los documentos sobre la UE	8%	12%	9%	9%	11%
Dificultad en trabajar con la gran cantidad de información disponible sobre la UE	27%	17%	20%	21%	19%
Existe falta de información objetiva y actualizada sobre la UE	4%	6%	11%	5%	5%
La información sobre la UE es poco apelativa	8%	7%	0%	10%	6%
Los instrumentos de acceso a la información creados por las instituciones de la UE no son adecuados	6%	4%	4%	3%	5%
Ninguna razón dificulta el acceso a la información adecuada sobre la UE	4%	4%	4%	4%	5%
Otras	2%	1%	2%	2%	2%
No respondieron	6%	26%	11%	18%	17%
No	8%	5%	9%	3%	5%

Así, consideramos que las cinco primeras opciones (no saber expresar con exactitud sus necesidades de información sobre la UE; no saber localizar información sobre la UE adecuada a sus necesidades; dificultades en interpretar la información disponible sobre la UE; dificultades en la comprensión de la terminología usada en los documentos sobre la UE y, por último, dificultad en trabajar con la gran cantidad de información disponible sobre la UE) pertenecen al primer grupo. Corresponden, por tanto, a problemas que pueden solucionarse a través de un trabajo dirigido al desarrollo de competencias de alfabetización informacional de los utilizadores de los CDE.

En el segundo grupo, incluimos tres opciones, a saber: existe falta de información objetiva y actualizada sobre la UE; la información sobre la UE es poco apelativa y los instrumentos de acceso a la información creados por las instituciones de la UE no son adecuados. Estos motivos parecen, a primera vista, exclusivamente derivados de deficiencias de la propia información europea y por tanto serían independientes de los utilizadores.



No en tanto, no podremos establecer una división completamente diferenciada entre los dos grupos porque, realmente, la percepción que los utilizadores pueden tener sobre el hecho de que la información no esté actualizada o de que los instrumentos de acceso no sean adecuados, puede tener origen en su desconocimiento de fuentes actualizadas o de que no sepan sacar partido de las potencialidades de los instrumentos de acceso a la información creados por las instancias europeas.

De cualquier manera y teniendo en cuenta estas reservas, los utilizadores de los CDE consideran que sus dificultades de acceso a la información europea adecuada a sus necesidades derivan mayoritariamente de razones que les son propias. De hecho, si sumamos los porcentajes de las cinco primeras categorías obtenemos siempre valores superiores al 50%. Ahora, si sumamos los porcentajes de las tres categorías que adjuntamos arriba obtenemos porcentajes siempre por bajo del 20%.

Debemos también apuntar que los porcentajes presentados en la opción “no” corresponden a los utilizadores que escogieron afirmar que ninguna razón dificultaba el acceso a la información europea y, por eso, no escogieron ninguna otra opción.

ASPECTOS QUE FACILITAN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tras averiguar las razones que dificultan el acceso a información de índole europea, veamos, ahora, las razones que los mismos consideran susceptibles de facilitar ese acceso. En la encuesta, se pedía que escogiesen tres opciones.

Podemos constatar que los porcentajes se encuentran bastante diluidos en valores semejantes. De hecho, el porcentaje más elevado no llega al 30%. Este lugar cabe a una elección de los utilizadores irlandeses, el 27% de los cuales consideraron que el factor de mayor influencia para facilitar su acceso a información de índole europea derivaba del hecho de conocer bien los instrumentos de acceso a la información europea, incluyendo catálogos y bases de datos, entre otros. Esta opción obtuvo también el valor más alto en Finlandia, con el 25%, en cuanto en la media europea ocupa el segundo lugar (16%) en paridad con la opción indicando que los técnicos del CDE orientaron su búsqueda. En cuanto al resto, en Hungría, queda en tercer lugar ex aequo con otros con el porcentaje del 13%. En Portugal, registra el 8%.

Tabla 9.- Opinión de los utilizadores sobre los aspectos que facilitan su acceso a información sobre la UE

	Finlandia	Hungría	Irlanda	Portugal	Media en la UE
Consigue expresar con exactitud as sus necesidades de información sobre la UE	13%	12%	7%	13%	13%
Conoce bien los instrumentos de acceso a la información de la UE (catálogos, bases de datos, etc.)	25%	13%	27%	8%	16%
Los instrumentos de acceso a la información creados por las instituciones de la UE son eficaces	10%	11%	11%	10%	10%

Los técnicos del CDE le facultaron la información adecuada sobre el asunto que buscaba	10%	13%	18%	21%	16%
Los técnicos del CDE orientaron su búsqueda para localizar la información que necesitaba	8%	18%	13%	20%	17%
La información sobre la UE es objetiva y actualizada	19%	15%	9%	12%	11%
La información sobre la UE tiene un presentación apelativa	4%	5%	4%	5%	5%
Las instituciones de la UE ponen a disposición rápidamente toda la información que solicita	8%	7%	9%	4%	5%
Otras	0%	1%	0%	0%	0%
No respondió	2%	5%	2%	7%	7%

Además, debemos destacar que en Portugal los dos porcentajes más altos corresponden a las opciones indicando que los técnicos de los CDE facultan la información deseada (21%) y que los técnicos del CDE orientaron su búsqueda (20%). Por tanto, aquí, los utilizadores parecen muy dependientes del servicio para resolver sus necesidades de información no valorando sus propias capacidades individuales de búsqueda y acceso.

De cualquier forma, la intervención de los técnicos para el acceso a la información europea parece ser bastante valorada por los utilizadores, pues en la media europea presenta porcentajes del 16%, cuando los técnicos facultan la información adecuada a las necesidades, y del 17%, cuando los técnicos orientan la búsqueda. Sólo en el caso de Finlandia estas opciones presentan porcentajes más bajos con el 10% y el 8%.

Aplicando, nuevamente, la distinción entre los factores internos y los externos a los individuos para determinar el acceso a información sobre la temática europea, verificamos que los factores exteriores son predominantes. De hecho, los factores atribuibles a capacidades de los propios individuos, presentes en las dos primeras opciones (consigue expresar con exactitud sus necesidades de información y conoce bien los instrumentos de acceso a la información de la UE) obtiene siempre menos de la mitad del porcentaje total resultante de la suma de los valores de todos los *ítems* de respuesta disponibles. Por tanto, los utilizadores de los CDE atribuyen el éxito de su búsqueda a factores externos.

ASPECTOS VALORADOS EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

En las encuestas distribuidas incluimos también una pregunta sobre los aspectos más valorados por los utilizadores en el acceso a la información europea. Para los responsables de los CDE se trataba de una respuesta de opinión.

En la formulación de la pregunta se pedía la elección de tres aspectos. En lo que respecta a este conjunto de elecciones, podemos distinguir las más relacionadas con los aspectos de acceso físico a la información de las que se prenden con características inherentes a la información en cuanto contenido específico. En el primer grupo

incluimos la facilidad de acceso a la información y la información disponible en soporte electrónico. En el segundo conjunto caben las restantes opciones, principalmente la información actualizada, imparcial y comprensible. La cuestión sobre la información en lengua materna se sujeta a los aspectos relacionados con la traducción y también se puede insertar en este último grupo.

Tabla 10.- Aspectos valorados por los utilizadores en el acceso a la información según la opinión de los responsables de los CDE

	Finlandia	Hungría	Irlanda	Portugal	Media en la UE
Facilidad en el acceso a la información	30%	18%	13%	25%	21%
Información disponible en lengua materna	10%	12%	7%	16%	15%
Información disponible en soporte electrónico	30%	21%	27%	25%	23%
Información actualizada	17%	27%	13%	25%	21%
Información imparcial	0%	0%	0%	5%	1%
Información comprensible	0%	3%	0%	2%	1%
No respondieron	13%	18%	40%	2%	17%
Otros	0%	0%	0%	2%	0%

Sobre los resultados de las encuestas a los responsables de los CDE, podemos destacar que, en la media europea, los dos porcentajes más elevados presentan valores muy semejantes [Tabla 10]. En este contexto, se destaca la opción información disponible en soporte electrónico con el 23%. No obstante está seguida de cerca por dos opciones con el 21%: la facilidad en el acceso a la información y la información actualizada. En Portugal, estas tres opciones registran en paridad el porcentaje más elevado (25%). En Finlandia, las dos opciones relacionadas con el acceso físico a la información obtiene el primer porcentaje, con el 30%, en cuanto la categoría relativa a la información actualizada presenta un valor de casi la mitad (17%) aunque ocupe el tercer lugar.

Contrariamente, en Hungría, esta elección de la información actualizada presenta el valor más alto con el 27%, siguiéndose la información accesible en soporte electrónico (21%) y, después, la facilidad en el acceso a la información (18%), en tercer lugar *ex aequo* con los que optaron por no responder.

Por fin, en Irlanda, se destaca el porcentaje del 40% relativo a los que optaron por no responder indicando que los responsables de los CDE no conocen los aspectos que sus utilizadores valoran en el acceso a la información. En este país, el aspecto más valorado para acceder a la información se relaciona con el hecho de existir en soporte electrónico

(27%), le siguen, en paridad, los *ítems* facilidad en el acceso a la información e información actualizada, con el 13%.

Debemos, también, señalar que los aspectos relacionados con las condiciones de acceso físico a la información (facilidad en el acceso a la información e información disponible en soporte electrónico) presentan, en conjunto, porcentajes significativos. Añadiendo los valores de los porcentajes de las opciones relativas a las características inherentes a la propia información (información en lengua materna, actualizada, imparcial e comprensible), se registran medias inferiores o en un sólo caso iguales.

Además de eso, las opciones referentes a información imparcial y comprensible presentan valores muy bajos, nunca superiores al 5%, y en varios casos porcentajes nulos. En este sentido, parece que los responsables de los CDE consideran que sus utilizadores no atribuyen gran relevancia a estas características de la información lo que no deja de ser extraño si tenemos en cuenta que se trata de un público especializado, orientado a la investigación o la enseñanza de la temática europea que debería valorar ambos aspectos pero sobretodo la imparcialidad de la información y su objetividad.

Tabla 11.- Aspectos valorados por los utilizadores en el acceso a la información sobre la UE

	Finlândia	Hungría	Irlanda	Portugal	Média en la UE
Facilidad en el acceso a la información	15%	21%	27%	23%	21%
Información disponible en lengua materna	13%	7%	11%	20%	16%
Información disponible en soporte electrónico	25%	24%	18%	21%	23%
Información actualizada	27%	29%	27%	22%	23%
Información imparcial	8%	4%	7%	5%	6%
Información comprensible	10%	11%	11%	7%	9%
No respondieron	2%	5%	0%	2%	3%

En la encuesta a los utilizadores de los CDE [Tabla 11], se constata que las dos opciones más valoradas son la información disponible en soporte electrónico y la información actualizada. De hecho, estas dos opciones registran *ex aequo* el porcentaje más elevado en la media europea. En Finlandia también se sigue esta tendencia. En Portugal aunque las dos opciones registren porcentajes elevados el primer lugar cabe a la facilidad en el acceso a la información. En el caso de Irlanda, la opción más escogida también es la de la facilidad en el acceso a la información en paridad con la información actualizada.

Conviene, también, destacar que la información disponible en lengua materna constituye un factor importante en la opinión de los utilizadores de los CDE, pues llega a alcanzar el 20% en Portugal y el 16% en la media de la UE. Contrariamente, Hungría se queda en el 7%, en Irlanda se alcanza el 11% y en Finlandia el 13%. Estas variaciones muestran las diferencias relacionadas con el dominio de otras lenguas por



parte de los utilizadores de países diferentes. En el caso irlandés, puesto que el inglés es una lengua oficial, las dificultades en encontrar información disponible en este idioma son mínimas.

Con respecto a la opinión de los responsables de los CDE, tenemos que remarcar la tendencia presente en los resultados de la encuesta, indicando que los utilizadores valoran más los aspectos relacionados con el acceso físico a la información que con las características inherentes a la propia información, no queda comprobada con los datos obtenidos en los cuestionarios a los utilizadores de los CDE.

De hecho, sumando los valores de las opciones facilidad en el acceso a la información e información disponible en formato electrónico, obtenemos siempre porcentajes inferiores a los registrados en la suma de los resultados presentados por las opciones información actualizada, imparcial, comprensible y en lengua materna.

NOTAS FINALES

Para finalizar podemos constatar que los CDE desempeñando un papel de divulgadores del mensaje de las instituciones de la UE y poseyendo genéricamente el mismo tipo de información y utilizadores mayoritariamente oriundos del medio universitario no dejan de ilustrar el carácter multicultural del proyecto europeo. De hecho, como pudimos constatar las especificidades nacionales se reflejan en las formas de organización de la información y en el comportamiento de los utilizadores de esta red europea.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora – *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea, 2005. ISBN 84-9704-166-6.

KASTORYANO, Riva, org. – *Que identidade para a Europa? O multiculturalismo e a Europa: o problema da identidade europeia*. Lisboa: Editora Ulisseia, 2004. ISBN 972-568-504-X.

MARCELLA, Rita; CARCARY, Iona, BAXTER, Graeme – “The information needs of United Kingdom Members of the European parliament (MEPs)”. *Library management*. ISSN 0143-5124. Vol. 20, n.º 3 (1999), p 168-179.

MARCELLA, Rita; [et. al.] - “The pattern of provision of European Union information in France and the United Kingdom: a comparative study of services”. *Library management*. ISSN 0143-5124. Vol. 18, n.º 5 (1997), p. 243-252.



MARTÍN GONZÁLEZ, Yolanda – *Manual de documentación de la Unión Europea: análisis y recuperación de la información eurocomunitaria*. Gijón: Ediciones Trea, 2007. ISBN 978-84-9704-309-0.

OLIVI, Bino; GIACONE, Alessandro – *L'Europe difficile: histoire politique de la construction européenne*. Paris: Gallimard, 2007. ISBN 978-2-07-034575-5.

RIBEIRO, Maria Manuela Tavares, coord. – *Identidade europeia e multiculturalismo*. Coimbra, Quarteto, 2002. ISBN 972-8717-53-9.

SEMPRINI, Andrea – *Le multiculturalisme*. Paris: PUF, 1997. ISBN 2-13-048387-9.

TAYLOR, Charles – *Multiculturalismo*. Lisboa. Instituto Piaget. 1998. ISBN 972-771-016-6.

THOMSON, Ian – “European Documentation Centres: their role in EC information provision, with particular reference to the United Kingdom”. *Government publications review*. ISSN 0277-9390. Vol. 17, n.º 2 (1990), p. 107-119.