

El Portal de Bibliotecas de la Generalitat de Catalunya: un proyecto para los ciudadanos y los profesionales de la biblioteca pública

Por David Maniega-Legarda, Glòria Pérez-Salmerón y Yolanda Guerrero-Torres

Resumen: La Subdirección General de Bibliotecas participa como piloto en el proyecto de cambio hacia la nueva cultura de gestión y producción de contenidos que el Departamento de Cultura y Medios de Comunicación de la Generalitat de Catalunya está llevando a cabo bajo la plataforma tecnológica de Vignette Corporate, lo que supone una gran oportunidad para plantear a través del Portal de Bibliotecas una correcta oferta de servicios, recursos y alfabetización informacional para los ciudadanos y también, desde la Extranet, dirigida a los técnicos de las bibliotecas públicas, un buen entorno de trabajo colaborativo para los profesionales. Describimos la creación de este portal vertebrado sobre dos proyectos paralelos, analizando el impacto en los destinatarios, a partir del binomio existente entre sus expectativas y la respuesta ofrecida en base a la formulación de dicho proyecto.



David Maniega-Legarda trabaja en el Vicerrectorado de Innovación de la Universitat Oberta de Catalunya como gestor de proyectos tecnológicos. Es profesor asociado en la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona y miembro del Grupo ThinkEPI.



Glòria Pérez-Salmerón es jefa del Servicio de Cooperación Bibliotecaria de la Generalitat de Catalunya y coordina el desarrollo del sistema de gestión bibliotecaria, el Portal Bibliotecas, la Extranet, el Catálogo Colectivo, los servicios especiales y la formación de profesionales.



Yolanda Guerrero-Torres trabaja como técnica webmaster en el Servicio de Cooperación Bibliotecaria de la Generalitat de Catalunya llevando a cabo el desarrollo y mantenimiento del Portal de Bibliotecas, el Portal Extranet, el web institucional y webs de bibliotecas públicas.

Palabras clave: Portal web, Gestión de contenidos, Extranet, Canal de bibliotecas, Biblioteca pública, Entornos colaborativos.

Title: **The Libraries Portal of the Generalitat de Catalunya: a project for citizens and professional staff of public libraries**

Abstract: *The Subdirecció General of Bibliotecas take part as trial in the project of change toward a new culture of management and production of contents that the Culture and Mass Media Department of Generalitat de Catalunya is carrying out under the technological platform of Vignette Corporate, what supposes a great opportunity to present through the Libraries Portal an accurate offering of services, resources and information literacy for citizens and also, from the Extranet, looked at librarians of the public libraries, a good collaborative work environment for professionals. We describe the creation of this portal hold up under the development of two parallel projects, analyzing the impact on recipients, from the existing relationship between its expectations and the offered answer with regard to the formulation of the project.*

Keywords: Web portal, Content management, Extranet, Library portal, Public library, Collaborative environments.

Maniega-Legarda, David; Pérez-Salmerón, Glòria; Guerrero-Torres, Yolanda. "El Portal de Bibliotecas de la Generalitat de Catalunya: un proyecto para los ciudadanos y los profesionales de la biblioteca pública". En: *El profesional de la información*, 2008, marzo-abril, v. 17, n. 2, pp. 183-187.

DOI: 10.3145/epi.2008.mar.07

Introducción y marco global

EL SISTEMA DE LECTURA PÚBLICA DE CATALUNYA (en adelante SLPC) se define como el conjunto organizado de bibliotecas públicas catalanas, estructu-

radas actualmente en cinco zonas, que tiene por misión garantizar el equilibrio territorial y la calidad de servicio en materia bibliotecaria, así como el acceso igualitario de toda la ciudadanía a la

información, al conocimiento y a la cultura. Con la finalidad de proporcionar un nuevo impulso al despliegue del SLPC, desde la Dirección General de Cooperación Cultural se elaboró el Pla

d'actuació bibliotecària 2004-2007 que sirvió de base para proyectar el Portal de Biblioteques por fases.

En la nueva plataforma de gestión de contenidos web corporativos de la *Generalitat de Catalunya*, se analizó una serie de factores recopilados por un comité de calidad interno con la misión de localizar los que presentaban oportunidades de mejora. A partir del estudio de las necesidades se fueron concretando los requerimientos de lo que debía ser el *Portal de Biblioteques* y el *Portal Extranet*, así como sus nuevos roles.

Portal de Biblioteques

Sus objetivos estratégicos son:

- Reorganizar y categorizar la información destinada al público.

- Ofrecer una estructura web escalable para dar cabida a los servicios virtuales que se generen con el funcionamiento del nuevo sistema de gestión bibliotecaria en Cataluña.

- Prescindir del uso de páginas estáticas, orientándose hacia la plataforma corporativa de gestión de contenidos y publicación web *GECO (Gestió de Continguts de la Generalitat de Catalunya)*.

- Establecer pasarelas de comunicación entre las diferentes aplicaciones que interaccionan dentro del sistema, de forma que el trabajo de publicación interno pueda reaprovecharse en otros entornos de forma dinámica.

Las funciones del portal se articulan en estructuras jerárquicas basadas en:

- **Ámbito informativo:** agrupa la consulta del catálogo colectivo, los fondos digitalizados y las bases de datos de la biblioteca digital.

- **Ámbito comunicativo:** al ciudadano se le informa sobre temas culturales y de bibliotecas públicas. Al mismo tiempo se potencia el ac-

ceso a las bibliotecas mediante un directorio, en especial a las bibliotecas públicas de Lleida, Girona y Tarragona las cuales, mediante el *GECO*, descentralizan su administración y mantenimiento, y pueden gestionar la información y servicios de su área de influencia local.

- **Ámbito de servicios:** agrupa los servicios y trámites de alcance autonómico para el público, ya sean presenciales o en línea.

Portal Extranet

Está configurado para la totalidad del *SLPC*, pero no pretende suprimir otras iniciativas actualmente en explotación, como las intranets corporativas locales. Con la puesta en marcha de este portal se descargará de trabajo y mantenimiento de aplicaciones a otras redes territoriales que, por su devenir histórico o su capacidad de acción, han estado asumiendo competencias que por ley no les corresponden.

Sus objetivos estratégicos son:

- Facilitar la gestión de la información de las bibliotecas del *SLPC*.

- Mejorar y estrechar la colaboración entre los centros del *SLPC*, ofreciendo comunicación e intercambio de información.

- Consolidar la información de las bibliotecas accediendo a la misma desde un único entorno colaborativo con carácter autonómico.

- Fomentar la formación y el intercambio de experiencias profesionales.

- Establecer un espacio de trabajo común donde la relación directa entre la *Subdirección General de Biblioteques* (en adelante *SGB*), las centrales territoriales y las propias bibliotecas sea multidireccional, como eje vertebrador del sistema.

Las funciones de la extranet se categorizan en tres grupos según las necesidades de los usuarios:

- **Comunicación:** recoge Avisos, Noticias y Actividades.

- **Contenidos:** fomenta el intercambio y la difusión de los materiales generados, selección de webs de interés y gestión documental.

- **Gestión:** agrupa servicios como indicadores, centros y profesionales, basándose en los módulos *Personal*, *Estadísticas* y *Directorio de bibliotecas*. Esta última aplicación gestiona datos de las bibliotecas, fotografías, partidas presupuestarias, servicios y trámites ofertados, y un inventario detallado de cada una.

Análisis de usuarios y de necesidades

a. Portal de Biblioteques

Definimos a su usuario como el ciudadano que puede consultar cualquier tipo de información publicada sin que se le pida conocer técnicas bibliotecarias ni un alto conocimiento tecnológico. Partiendo de esta premisa diferenciamos estos usuarios:

- **Ciudadanía.** Usuario que interacciona con la parte pública del portal (*front-office*). Se trata de nuestro público objetivo y se define como el adulto que necesita consultar la información que se le ofrece tanto a nivel de red de lectura pública (*Canal de Biblioteques*) como desde las mismas bibliotecas (sitios web de los centros).

- **Administradores.** Controlan la gestión de contenidos, y son los webmasters del *SID (Servei d'Informació i Difusió)*, de la *SGB* y de biblioteca pública provincial. Disponen de privilegios para gestionar la aplicación.

- **Editores.** Encargados de procesar los materiales e introducirlos en el gestor de contenidos para ser aprobados por el responsable de publicación, estableciendo un sistema de flujo de trabajo y notificaciones que ayudará a minimizar los tiempos de edición y validación.

En la definición de las necesidades de los usuarios del portal nos vamos a centrar únicamente en la primera de las figuras contempladas y dejaremos las de los administradores y editores para exponerlas conjuntamente con las necesidades de la *Extranet* por la afinidad de los entornos internos de trabajo que existen entre perfiles y que posteriormente se tratan:

- Portal que ofrezca atajos a las informaciones más relevantes para la ciudadanía.

- De fácil uso, donde la curva de aprendizaje sea mínima por lo intuitivo del sistema, basado en una arquitectura de la información correcta y coherente.

- Simplicidad de la información, procesos y funciones.

- Un sistema que permita realizar trámites en línea.

- Que la información contenida sea vigente, directa y de utilidad de forma que responda a las necesidades básicas del destinatario.

- Un portal que unifique las diferentes aplicaciones bajo una funcionalidad similar y una imagen gráfica homogénea.

b. Portal Extranet

Diferenciamos entre dos categorías de usuarios:

- Administradores. Existen varios roles de administración: el global o general que cubre toda la aplicación, y los específicos que gestionan funciones concretas como el inventario de material informático o las estadísticas.

- Personal. Se definen los roles y privilegios de los usuarios de la *SGB* (ámbito común), los de las centrales territoriales (ámbito territorial), y el personal de cada biblioteca (ámbito biblioteca).

Todos los usuarios de la *Extranet* están capacitados para comparar y consultar información, ya que

son comunes para ellos estas necesidades:

- De fácil uso, con una curva de aprendizaje mínima.

- Personalizado en función de un perfil de usuario autenticado.

- Permitir automatizar procesos sin la interacción del usuario.

- Adecuar la aplicación a los diferentes roles de usuario, siendo posible tener simultáneamente los modos de consulta y de gestión.

Modelo de calidad de portales

Basándonos en los modelos de calidad del *Portal Quality Model (PQM)* propuesto por **Moraga**, et al. (2006) hemos hecho especial énfasis en los elementos de mayor relevancia para garantizar un producto de calidad:

- Analizado el potencial de *GECO*, llegamos a la conclusión de que el factor de tangibilidad queda claramente cubierto con el despliegue actual de tecnologías, tanto para el *Portal* como para la *Extranet*.

- Las aplicaciones han de estar accesibles de forma constante (24x7) y exentas de problemas técnicos. En este sentido una de las mejoras que se proyectan es el cambio del sistema de gestión bibliotecaria.

- Para asegurar la capacidad de respuesta para ayudar al usuario se está trabajando en un sistema escalable, con vista a un futuro en el que el panorama tecnológico del *SLPC* ha de cambiar de forma ostensible.

- Nos planteamos la celeridad del sistema como un punto crítico, de forma que la aplicación tenga unos tiempos de respuesta mínimos sea cual sea el proceso que deba ejecutar.

- La creación de un entorno empático implica tener una navegación muy simple en la que se distinga claramente la global de

la local, con una pantalla limpia y sin elementos que sobrecarguen el mensaje, y una interfaz uniforme, siguiendo el nuevo libro de estilo para los portales de la *Generalitat de Catalunya*.

De esta forma minimizaremos la curva de aprendizaje del portal. Asimismo trabajamos en la arquitectura de los contenidos para evitar estructuras complejas que dificultan la consulta de la información o la correcta explotación de servicios. Evitar la desubicación del usuario es vital para poder entender la información y los servicios que se ofertan desde el portal de forma global y no como piezas aisladas de un rompecabezas sin sentido aparente.

- La solución a la personalización es posible en ambos casos. El portal enfocado a los profesionales ya dispone de un sistema de autenticación como vía de acceso, de forma que a cada usuario se le muestra no sólo la información de su unidad o ámbito, sino que además podrá acceder a su perfil (mis alertas, mis noticias, mis actividades, mi biblioteca, etc.). En esta línea se está pensando en un sistema de personalización para el *Portal de Bibliotecas* –sujeto a los plazos de implementación y despliegue del cambio de sistema de gestión bibliotecaria-, en el que cada usuario pueda mantener un perfil específico donde configure su propio entorno, lo que llamamos en el proyecto “La meva biblioteca”.

- Otro punto relevante que no siempre es tenido en cuenta, es la manera en que hacemos llegar el contenido al usuario. Nos referimos concretamente al concepto más extenso de la calidad de la información que **Moraga**, et al. (2006) recogen en base a cuatro dimensiones, a las que nosotros añadiremos una más. Éstas son:

1. Calidad intrínseca: mide el grado de cuidado que se tiene en la

confección de los contenidos. Podremos ofrecer la información que cada usuario demande para cada acción si ésta se encuentra bien estructurada y es coherente. Este trabajo está siendo especialmente complejo en la realización del análisis funcional del *Portal Extranet* dada la heterogeneidad de los datos que nutren muchos de los indicadores que se manejan.

2. Calidad de representación: mide el equilibrio entre cantidad de información y forma de estructurarla y presentarla. La estructuración de los contenidos no se hace de forma aislada sino que se crean estructuras lo más abiertas posible para evitar redundancias.

3. Calidad de accesibilidad: mide el grado de libertad de utilización de la información que tienen los usuarios y cómo se les presenta. En este caso el concepto accesibilidad no está centrado únicamente en las directrices de las normas WAI, sino que se simplifican los procesos de los servicios y trámites en línea.

4. Calidad contextual: mide el grado de encuentro entre la información presentada al usuario y sus necesidades reales. La contextualización de la información es fundamental para no crear espacios estancos, y en este sentido se está

trabajando para ofrecer una serie de ayudas –en forma de elementos contextuales (enlaces web relacionados, documentos, etc.)- dentro de los contenidos. Con ello lograremos que los usuarios no tengan que aprender cómo se han organizado los contenidos o cómo localizar información, servicios o trámites.

5. Calidad de perdurabilidad: este punto lo presentamos asociado a la calidad y vigencia de la información. Cuando se gestionan grandes cantidades de contenidos efímeros como novedades, actividades, avisos, etc., la presencia de información obsoleta por muy válida que fuera en origen llega a obstaculizar mentalmente la interacción. La desactualización afecta a la percepción de forma negativa, condicionando las pautas de comportamiento, las expectativas y la confianza general sobre el sitio.

– El modelo técnico propuesto permite automatizar el mayor número de funciones posible. Así, por ejemplo, se podrá publicar una noticia, aviso o actividad especificando una fecha de caducidad para que el propio sistema ejecute la despublicación diferida llegado el momento, o que sea capaz de ejecutar procesos, actualmente manuales, de recogida de datos estadísticos que almacenan otras aplicaciones.

“Los profesionales de la biblioteca pública a través del *Portal Extranet* han de poder comunicarse de manera directa, compartir información y trabajar de forma colaborativa”

– Como se puede observar en el modelo de despliegue de los componentes del sistema (figura 1), la interconexión del *Portal Extranet* con el marco de gestión de contenidos *GECO* está presente para poder intercambiar información. Así, un administrador de la *Extranet* podrá publicar contenidos específicos desde el *back-office* de la aplicación y al mismo tiempo traspasar esos mismos datos al *back-end* de *GECO*, pudiéndose dar a conocer si se desea en el *Portal de Bibliotecas* o en cualquier otro de las bibliotecas públicas provinciales.

– El traspaso entre *back-office* y *front-office* (consulta) es totalmente transparente y se identifica claramente en qué componente se está ubicado en cada momento. De esta forma un usuario puede ser más consciente de que está trabajando dentro de un ámbito donde

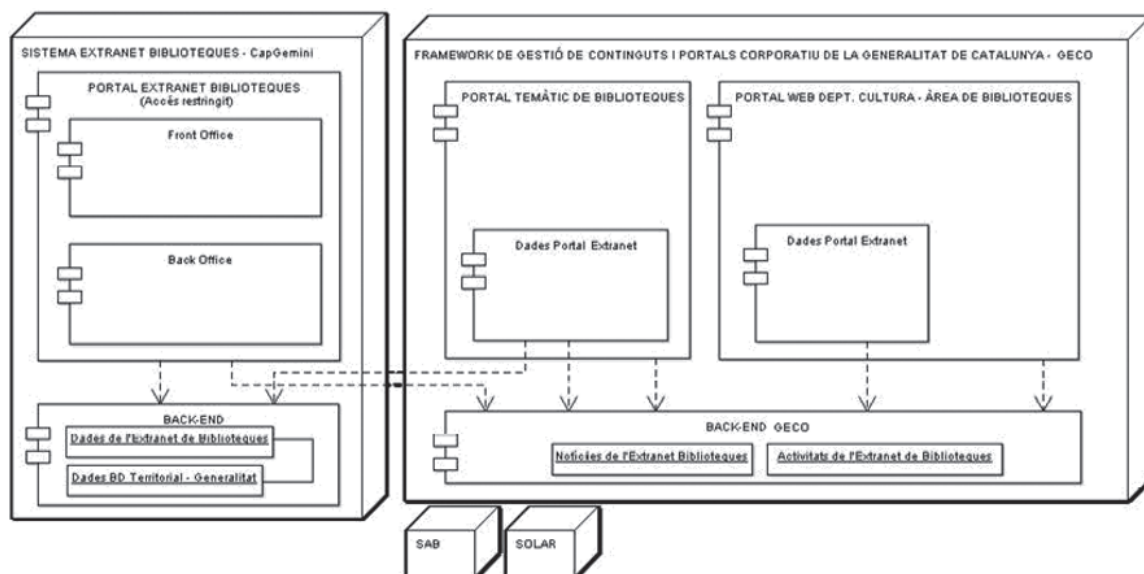


Figura 1. Despliegue de los componentes del sistema

puede efectuar diferentes acciones, bien sea consultas para explotación o gestión de información.

– Se incluye una interrelación directa con otros subsistemas o aplicaciones con las que es conveniente que el sistema dialogue. De esta forma un usuario puede consultar otras aplicaciones sin necesidad de salir del sistema, ni tan sólo teniendo que autenticar de nuevo en el subsistema secundario (*single sign-on*), como es el caso de los vínculos a establecer con *VTLS* (catálogo bibliográfico), *Solar* (aplicación de gestión de la suscripción de revistas) o el *SAB* (herramienta que lleva el control de la adquisición de novedades editoriales).

Conclusiones

En el nuevo *Portal de Bibliotecas* la ciudadanía ha de encontrar respuestas a sus necesidades informativas para su vida cotidiana, pero a su vez ha de poder adquirir una serie de habilidades informacionales que le permitan aprovechar al máximo los servicios y recursos propios de la sociedad del conocimiento en la que vivimos (Pérez-Salmerón, 2007). Asimismo los profesionales de la biblioteca pública han de poder comunicarse de manera directa, compartir información y trabajar de forma colaborativa a través del *Portal Extranet*, traspasando las barreras de la distancia y las dificultades tecnológicas.

Para lograrlo la colaboración entre todos los agentes implicados es fundamental, así como la simplicidad de los procesos y flujos de trabajo que se determinen. No solamente es la calidad de los contenidos lo que hace que un usuario utilice de nuevo un sistema de información (Offutt, 2002): el hecho de que dicho sistema no suponga un esfuerzo añadido es básico para que un espacio colaborativo sea precisamente eso, participativo. Está claro que la información ha de ser de calidad, pero también ha de tenerse

muy en cuenta cómo se la hace llegar al ciudadano.

La clave es pensar como usuarios, aportando los conocimientos profesionales para organizar la información de la mejor manera, pero sin tejer redes complejas, de forma que se pueda encontrar lo que se necesita de forma sencilla, intuitiva y lógica. Esto mismo hay que aplicarlo a los procesos de interacción con la plataforma y con los procesos para realizar un determinado trámite o servicio.

“Está claro que la información ha de ser de calidad, pero también ha de tenerse muy en cuenta cómo se hace llegar al ciudadano”

Por ello se ha tenido presente desde el inicio que se trabaja para las personas, definiendo después cada uno de sus roles dentro del sistema, pero ante todo que se trata de personas que han de interaccionar con unas herramientas que ofrecerán un servicio. Si el diseño de todo el proyecto no está centrado en el usuario estará condenado al fracaso (Maniega, 2006).

Este proyecto ha de permitir afrontar nuevos servicios una vez haya concluido la primera fase de su implementación. De esta forma se dispondrá de un portal de bibliotecas pensado por y para el ciudadano. Por otra parte, la *Extranet* será un canal de comunicación y trabajo con la perspectiva de ser un servicio que hasta la actualidad no existía.

Bibliografía

Bailac, Assumpta. “Los usuarios y los profesionales de la biblioteca pública en el nuevo entorno de la sociedad de la información”. En: *Pez de plata: bibliotecas públicas a la vanguardia*, 2004, n. 1. Consultado en: 07-12-07. http://www.pezdeplata.net/numante/pez_de_plata_01/bailac.pdf

Generalitat de Catalunya. “Acord per a la millora i modernització del sistema bibliotecari de Catalunya en el període de 2004-07, aprovat pel govern de la Generalitat de Catalunya el 20 de juliol de 2004”. Consultado en: 20-12-07. <http://cultura.gencat.net/biblio/docs/acordgovern.pdf>

Koehler, Wallace. “Digital libraries, digital containers, ‘library patrons’, and visions for the future”. En: *The electronic library*, 2004, v. 22, n. 5, 2004, pp. 401-407.

Maniega, David. “Aplicación de criterios de usabilidad en sitios web: consejos y pautas para una correcta interpretación”. En: *Observatorio TIC. Rebiun: Red de Bibliotecas Universitarias*, 2006. Consultado en: 17-12-07. <http://eprints.rclis.org/archive/00007895/>

Mcgee, Rob. “Information technology (IT) strategic planning for libraries”. En: *Library management*, 2006, v. 27 n. 6/7, pp. 470-485.

Moraga, Ángeles; Calero, Coral; Piattini, Mario. “Comparing different quality models for portals”. En: *Online information review*, 2006, v. 30, n. 5, pp. 555-568.

Offutt, A. Jeff. “Quality attributes of web software applications”. En: *IEEE software*, 2002, v. 19, n. 2, pp. 25-32.

Pérez-Salmerón, Glòria. “Biblioteca pública y accesibilidad”. En: *Educación y biblioteca*, 2003, n. 136, pp. 70-76.

Pérez-Salmerón, Glòria. “La biblioteca digital de Catalunya, una aproximació des de la biblioteca pública”. En: *Bibliodoc: anuari de bibliotecnologia, documentació i informació*. Barcelona: Cobdc, pp. 71-100. <http://www.cobdc.org/publica/bibliodoc/bibliodoc2006.html>

Pérez-Salmerón, Glòria; Lorente-Martínez, Magda. “El gestor de contenidos: ayudando a crecer a la bibliotecas en la oferta de productos virtuales de información”. En: *II Congreso nacional de bibliotecas públicas: la biblioteca pública: compromiso de futuro*, 2004, pp. 434-442.

Pérez-Salmerón, Glòria. “Selección cooperativa de webs del Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona”. En: *Correo bibliotecario: boletín informativo de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria*, 2004, julio-agosto, n. 76. Consultado en: 19-12-07. http://www.bcl.jcyl.es/correo/plantilla_seccion.php?id_articulo=1127&id_seccion=1&RscorreoNum=76

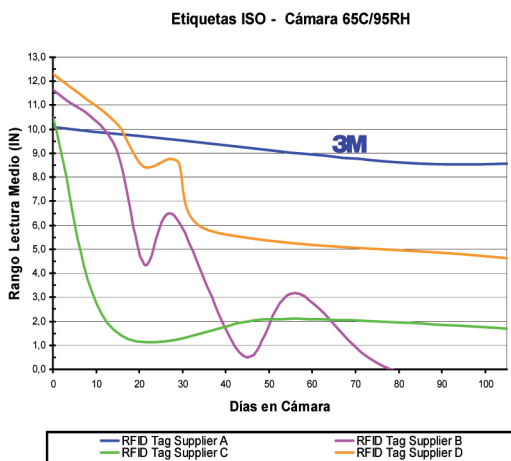
David Maniega-Legarda, Vicerrectorado de Innovación, Universitat Oberta de Catalunya.
Av. Tibidabo 47, 08035 Barcelona.
dmaniega@uoc.edu

Glòria Pérez-Salmerón, Yolanda Guerrero-Torres, Servicio de Cooperación Bibliotecaria.
Portaferrissa 1, 08002 Barcelona.
perezsalmeron@gencat.cat
yguerrero@gencat.cat



No todas las etiquetas RFID son creadas de igual manera

¿Cuánto tiempo durarán sus etiquetas RFID?



Las etiquetas RFID de 3M se fabrican para cumplir las exigencias de las bibliotecas actuales, donde su efectividad debe mantenerse a 15 años o más. 3M ha realizado un test de envejecimiento en sus laboratorios especializados, para asegurarse que se cumple esta necesidad. Los resultados son claros – las etiquetas RFID de 3M no solo brindan altas prestaciones, sino que también las mantienen en el tiempo. Por ello, 3M ofrece una garantía de por vida en las etiquetas que suministra en sus aplicaciones en Bibliotecas.

Puede consultar una información más detallada de este test en nuestra página web:

www.3m.com/es/bibliotecas