



Compartiendo conocimientos y experiencias en una red de bibliotecas especializadas: la intranet de la red BEG

Maite Cuende
Biblioteca de Catalunya

Elisenda Macià
Departament de la Vicepresidència
Barcelona, Catalunya, Spain

Meeting: Government Libraries

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 75TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
23-27 August 2009, Milan, Italy
<http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/index.htm>

Resumen

Una parte de las bibliotecas especializadas que dependen de la Administración de la Generalitat de Catalunya trabajan en red. Para desarrollar y facilitar el trabajo cooperativo, en 2007 entró en funcionamiento el Portal XBEG, que es la intranet de la red. Está alojado en la Plataforma e-Catalunya, una plataforma de redes sociales basada en software libre y que dispone de herramientas de participación. Después de dos años de funcionamiento del portal, se presentan los datos estadísticos y se analiza su utilización y las perspectivas de acciones futuras de mejora.

Presentación

El gobierno de Catalunya y su Administración, denominada "Generalitat de Catalunya", disponen de una red de 35 bibliotecas y centros de documentación especializados en diversos ámbitos del conocimiento, adscritas a los diferentes departamentos, organismos autónomos y consorcios por ella participados. Su dependencia pues puede ser total o parcial de la Administración catalana, por lo que nos encontramos delante de una red pública de carácter netamente transversal.

La red BEG, como red de cooperación bibliotecaria, se inició en 1998 con la creación de un catálogo compartido por parte de unas primeras bibliotecas pioneras que se sumaron al proyecto, impulsado por la Biblioteca nacional de Catalunya. La utilización conjunta de una herramienta básica como el catálogo fue, en su momento, la solución a los distintos problemas de automatización.

Pero también representó el inicio del trabajo compartido, que ha permitido la consolidación de una red *de facto* basada en el espíritu cooperativo y en la acción

profesional colectiva, en la línea de una verdadera “red 2.0.” (esto es, autogestionada, autoretroalimentada, voluntaria y social).

La autogestión consiste en que son las propias bibliotecas BEG las que deciden en que ámbito de interés trabajar, evalúan las necesidades, estudian las posibles soluciones y establecen propuestas que, si son aprobadas, pasan a ser procedimientos de funcionamiento interno.

En la autoretroalimentación se estudian y se evalúan los resultados de estas iniciativas y la aplicación de los procedimientos a fin de introducir mejoras constantemente.

Para definir estrategias y mejoras, la red mantiene una actuación permanente de benchmarking y observa las líneas de actuación, la organización, los productos y los servicios de otras redes de bibliotecas.

La participación en los proyectos de mejora continuada es voluntaria. Las actividades conjuntas de evaluación, análisis, procedimentación y desarrollo de servicios y productos han generado una red social cohesionada.

Cada biblioteca o centro de documentación depende jerárquicamente de una instancia superior diferente y cuenta con presupuesto propio. En opinión de los profesionales participantes, la red BEG, aunque no dispone de reconocimiento legal ni de recursos materiales propios, responde al espíritu y al modelo de redes como la misma internet en sus orígenes: se configura como resultado de la convicción y la acción de un grupo de profesionales que deciden trabajar conjuntamente para hacer accesible a todo el mundo los conocimientos y recursos que gestionan.

Las bibliotecas participantes desarrollan y aplican proyectos de cooperación entendidos como acciones colectivas que persiguen beneficios comunes, en un doble sentido: mejoras para el funcionamiento interno de cada biblioteca o centro de documentación, pero también mejoras generales de los procesos y servicios compartidos por la red.

La organización de la red consiste en una asamblea general, una comisión gestora y unos grupos de trabajo.

La asamblea general se reúne anualmente y en ella están representadas todas las bibliotecas y centros BEG, con voz y voto. Constituye un verdadero foro donde se presentan los resultados de las acciones emprendidas, donde se formulan propuestas y se hacen encargos específicos.

La comisión gestora se constituyó por primera vez en el año 2003 y actúa como órgano permanente de administración y gestión. Está formada por 9 centros BEG más la persona responsable de la administración del catálogo, tiene carácter rotatorio por un período de 2 años.

Los grupos de trabajo surgieron a partir del año 2006; se trata de grupos reducidos, voluntarios, abiertos a la participación del colectivo bibliotecario; actualmente existen 8 grupos de trabajo dedicados a los ámbitos siguientes:

- Calidad y marketing: estudia los indicadores y trabaja en la renovación de una marca BEG.
- Formación y e-learning: propone y organiza cursos de formación presencial y virtual destinados a los profesionales de la red.
- E-información: elabora y propone acciones conjuntas en vistas a la conservación, tratamiento y difusión de las publicaciones electrónicas, así como la constitución de un depósito digital de común para toda la red.
- Indización: facilita las pautas de tratamiento documental útiles para todos los catalogadores de la red.
- Préstamo: analiza y propone pautas de actuación unificadas que faciliten la gestión del préstamo tanto a los usuarios finales como interbibliotecario.
- Publicaciones periódicas: estudia y propone políticas conjuntas de adquisición, tratamiento, conservación y difusión de las revistas.
- Realidad profesional: analiza y valora la situación profesional del personal de la red y la situación de la profesión en la Administración.
- Web/Intranet: está dedicado a las mejoras del web, del opac y de la intranet.

El grupo de trabajo Web/Intranet se formó con la intención de conseguir un espacio de trabajo virtual compartido por todas las BEG. La estructura de las intranets en la Administración pública sigue el esquema jerárquico de la propia Generalitat: se organiza según los “Departaments” y no existían proyectos transversales que permitieran trabajar de manera conjunta a organismos dependientes de diferentes departamentos. En esta situación, el grupo de trabajo Web/Intranet estudió las posibilidades y consiguió el apoyo de la Administración para crear un portal en la Plataforma e-Catalunya.

La Plataforma e-Catalunya

La Plataforma e-Catalunya es una iniciativa de la Generalitat de Catalunya para facilitar la comunicación, el trabajo colaborativo y la difusión de conocimiento entre la ciudadanía. El objetivo último es el de contribuir al desarrollo de la Sociedad del Conocimiento en Catalunya.

e-Catalunya es una plataforma de redes sociales (espacios de debate, trabajo colaborativo y gestión de conocimiento) creadas y administradas por miembros de colectivos que necesitan intercambiar conocimientos y experiencias en red.

Cada comunidad interactúa en un portal propio, que puede ser de acceso público o privado (sólo para miembros registrados) y mediante herramientas de participación como blogs, foros, contenedores de documentos, wikis, calendarios, etc. Los portales cuentan, además, con utilidades (lista de correo, RSS, alertas automáticas de novedades, etc.) para facilitar la comunicación entre los miembros del grupo. Cada participante del portal dispone de un espacio personal donde definir su perfil, incluir una fotografía, conservar documentos y un blog personal.

Los miembros de un portal pueden hacer aportaciones en las herramientas, responder y comentar las aportaciones de otros, adjuntar y descargar archivos, editar documentos comunes, enviar mensajes de correo simultáneos a un grupo o a toda la comunidad, etc. Cada portal cuenta con personal de administración y de moderación para motivar la participación y organizar el conocimiento generado.

El Portal XBEG

La organización de los contenidos del Portal XBEG fue diseñada por el grupo de trabajo Web/Intranet, que es el responsable de su administración. Se estructura en un área de trabajo común a todas las personas de las BEG y en diferentes grupos de acceso restringido a los miembros de grupos de trabajo o con intereses especiales.

Es un portal de acceso privado, restringido a miembros registrados. Para acceder, es necesario que las personas administradoras autoricen cada nuevo integrante.

El idioma del portal es el catalán, tanto en la parte del sistema como en los contenidos.

Los espacios de trabajo existentes son:

Área común XBEG

Pueden acceder todos los miembros del Portal XBEG y es el vehículo para compartir información y documentación. Tiene activadas todas las herramientas excepto una, cada una de ellas con una función específica:

- blogs. Existen dos blogs activos: *Notícies XBEG* y *Recursos XBEG*. En el primero se informa de novedades, noticias, publicaciones, etc. que son de interés general. En el segundo, las bibliotecas publican las listas de documentos duplicados o de bajo interés, por si alguna otra está interesada en conservarlos.
- calendario *Agenda XBEG*. En ella se marcan las convocatorias de cursos, reuniones, asambleas y otras actividades. Permite la inscripción en línea de todas las personas interesadas en participar.
- álbum de fotos *Imatges XBEG*. Conserva imágenes de las actividades de la red como asambleas, formación o grupos de trabajo.
- repositorio de documentos *Documents XBEG*. Conserva la documentación generada por la actividad de la red, como las actas de reuniones y asambleas, las directrices, los procedimientos, etc. También hay copia de documentos externos a la red BEG, pero que la afectan directamente, como estadísticas de bibliotecas o normativa legal.
- wiki *Directori de les BEG*. Directorio con nombres de las personas de contacto, direcciones postales y electrónicas, enlaces a las páginas web e intranets de todas las BEG. Se actualiza de forma inmediata y compartida, de forma que los datos siempre están actualizados.
- fórum *Fòrum XBEG*. Herramienta para la discusión ágil de cuestiones concretas, con 19 hilos de discusión abiertos.
- lista de correo.

La herramienta no activada es la de procesos participativos o *mailroom*. Se trata de un sistema de encuestas en línea que únicamente ha sido probado por uno de los grupos de trabajo.

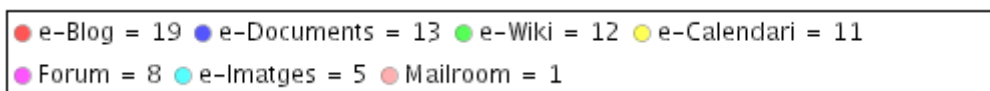
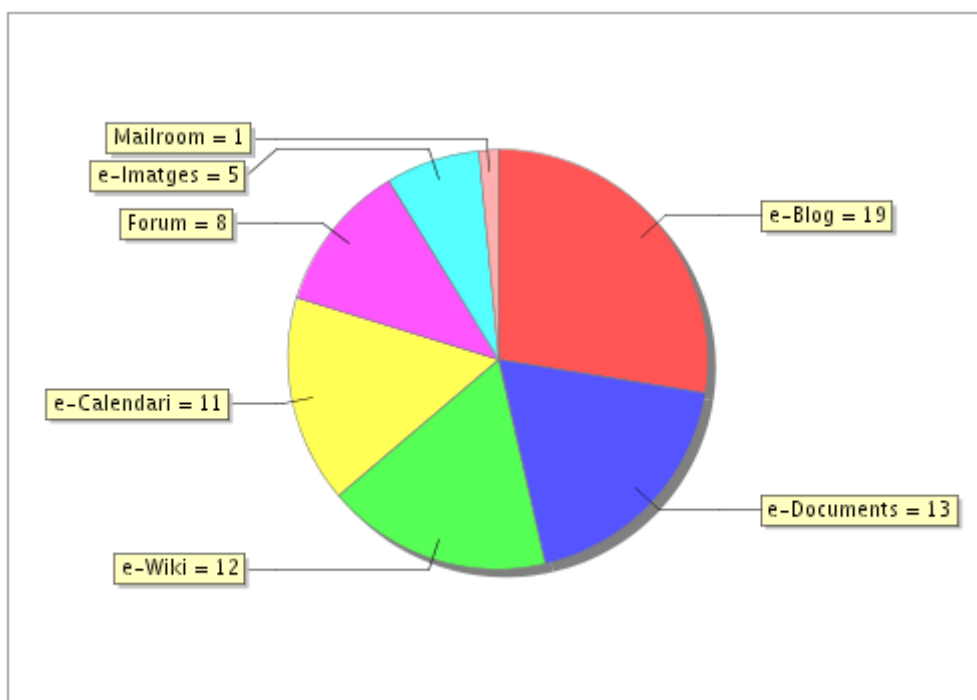
Áreas de trabajo por intereses compartidos

- *Administradors/es* : Acceso restringido a los diseñadores y encargados de la administración del Portal, para compartir y resolver dudas técnicas.
- *BEG integrades al CCUC* : Acceso restringido a las 13 bibliotecas participantes en el *Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya*.
- *Comissió Gestora 2006/2007* : Área común para las 9 BEG que formaron parte de la *Comissió Gestora 2006/2007* : Ya no es activo, pero conserva la documentación generada por ella.
- *Comissió Gestora 2008/2009* : Área común para la *Comissió Gestora* vigente

Áreas específicas para los grupos de trabajo:

- *E-Informació* (E-Información)
- *GRUFO (Grup de Treball de Formació i E-Learning)* (Formación y E-Learning)
- *Indexació* (Indización)
- *Préstec* (Préstamo)
- *Publicacions Periòdiques* (Publicaciones periódicas)
- *Qualitat i màrqueting* (Calidad y marketing)
- *Realitat professional* (Realidad profesional)
- *Web/Intranet*

Herramientas utilizadas:



La distribución de las herramientas es la siguiente:

ÁREA	Álbum Fotog.	Blog	Calendar o	Forum	Proceso Particip.	Repositor io e- Documen ts	Wiki
XBEG	1	2	1	1	0	1	1
Admin.	1	1	1	1	0	1	1
BEG/CCUC	0	1	1	1	0	1	1
CG 06/07	1	1	1	1	0	1	2
CG 08/09	0	1	1	0	0	1	1
E-Informació	0	1	1	0	0	1	1
GRUFO	0	1	1	1	0	1	0
Indexació	0	2	1	0	0	1	2
Préstec	0	1	0	0	0	1	0
P.Periòdiques	1	1	1	1	0	1	0
Qualitat i M.	1	1	1	1	1	1	1
Realitat profes.	0	6	1	0	0	1	0
Web/Intranet	0	0	0	1	0	1	2
Total	5	19	11	8	1	13	12

Cada grupo de trabajo ha diseñado su área en función de sus necesidades: alguno sólo utiliza el repositorio de documentos y un blog de novedades. Otros utilizan prácticamente todas las herramientas. La dinámica de cada grupo determina cómo aprovechan las herramientas que el portal pone a su disposición.

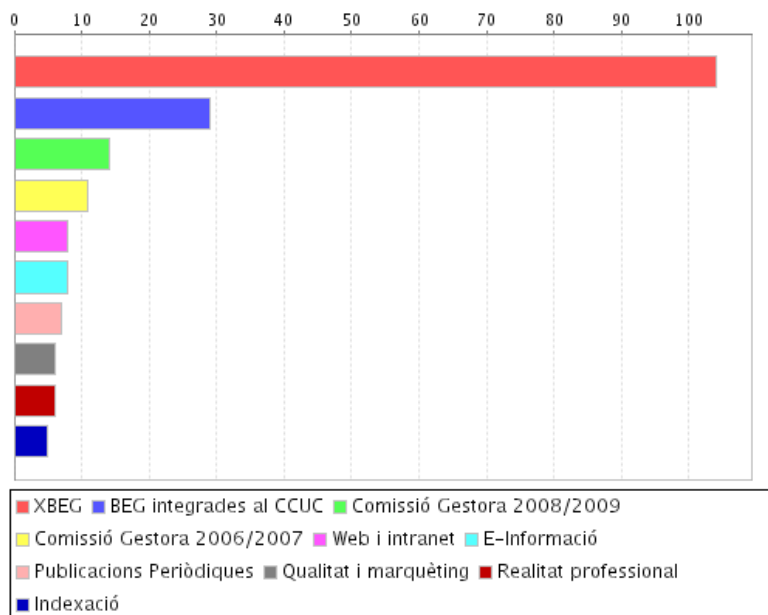
Estadísticas de uso

El Portal XBEG entró en funcionamiento en enero de 2007. A lo largo de este mes se hizo formación y empezó a ser operativo el mes de febrero. En dos años de utilización, los datos más relevantes son:

Personas autorizadas:

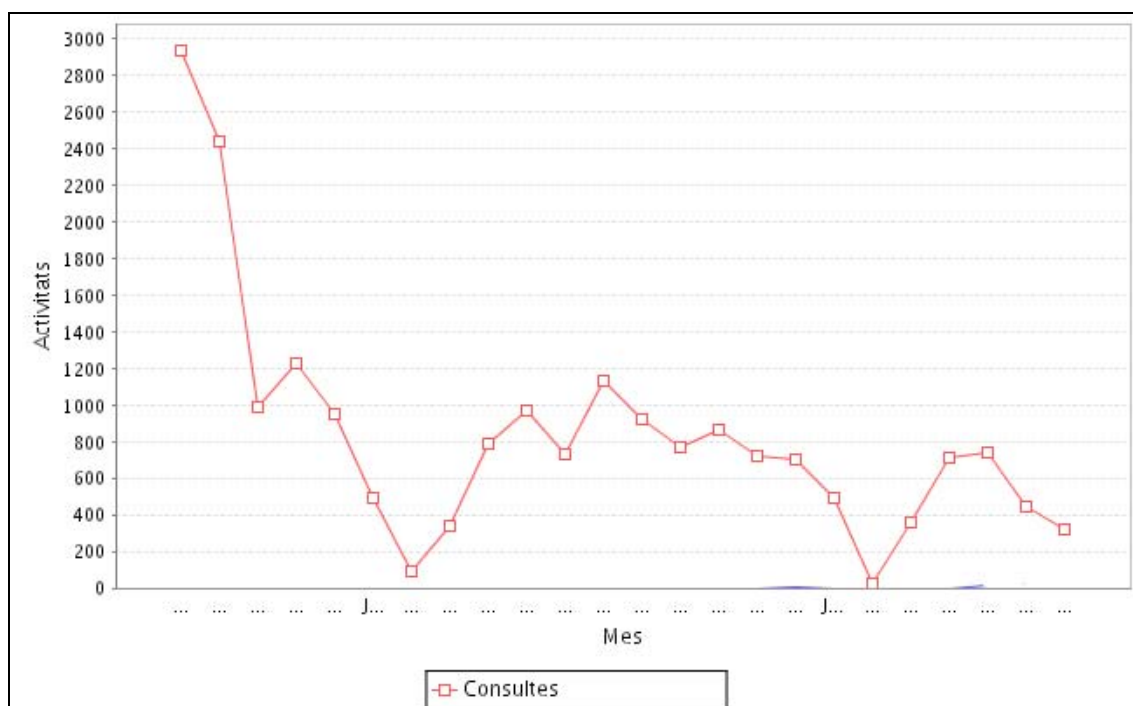
en activo: 104	en total: 121	que han consultado el Portal: 121
----------------	---------------	-----------------------------------

Personas autorizadas en cada área de trabajo del portal:



Total de consultes 1-2-2007/31-1-2009: 20164

Consultas mensuales:

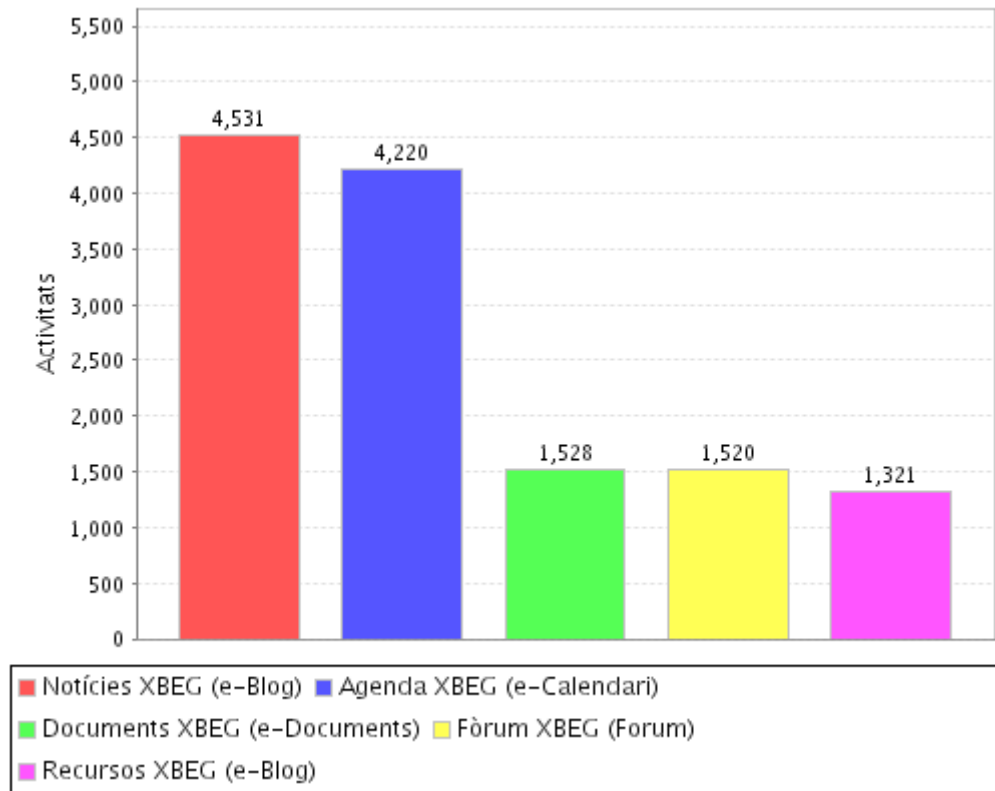


Total de aportaciones 1-2-2007/31-1-2009, por tipo de herramienta:

	Cantidad	Aportaciones	Aportaciones sólo en XBEG	Personas	Comentarios/respuestas
Álbum de fotografías	5	35 imágenes	9 imágenes	5	--
Blog	19	204 artículos	79 artículos	23	74
Calendario	11	--	--	--	--
Forum	8	37 hilos	27 hilos	43	67
Procesos participativos "Mailroom"	1	3 respuestas	--	3	--
Repositorio "e-documents"	13	264 documentos	94 documentos	24	--
Wiki	12	103 versiones	60 versiones	37	--
Total	69	643	269	31	141

En el dato *Total personas* se ha conservado únicamente una ocurrencia por persona, aunque este contabilizada como participante en más de una herramienta.

Herramientas con mayor actividad:



Evaluación de los datos estadísticos

Todas las personas autorizadas han consultado el portal en algún momento. La totalidad están autorizadas para acceder al área *XBEG*, la zona de trabajo compartido común a todo el personal. Las bajas y sustituciones en las diferentes plantillas son la razón de que 17 personas autorizadas no sigan en activo en el portal.

La distribución de la consulta por meses presenta un marcado pico de actividad en los dos primeros meses de funcionamiento del portal. Se trata de la fase de euforia inicial, el proceso de habituación a una novedad.

La disminución de las consultas en julio y septiembre, y su práctica desaparición en agosto, corresponden con los periodos vacacionales.

La cantidad de consultas en el resto de los meses se mueve entre las 300 y las 1200, con una tendencia a la baja. Coincide con el momento en que el grupo de trabajo Web/Intranet suspendió sus actividades, entre la que se encontraba la dinamización del portal.

Entre una tercera parte y la mitad de todas las aportaciones a las diferentes herramientas pertenecen al área *XBEG*. Es la que tiene más participantes y más ámbitos de interés, por lo que es lógico que sea la más dinámica.

De los 121 participantes en el portal en estos dos años, sólo 31 han aportado contenidos. Se trata del 25.6% del total. Interpretar este dato es complejo. Existe la teoría de que en la web 2.0, de cada 100 personas aproximadamente una crea contenidos, 10 participan y 89 miran¹. En este caso, se puede considerar que la aportación de contenidos por una de cada cuatro personas es un éxito de participación.

Sin embargo, la escasez de comentarios en los blogs y la falta de seguimiento de los hilos de discusión en los foros solo tiene una interpretación posible, y es negativa. El esfuerzo de crear contenido (el artículo de blog, iniciar un hilo de fórum) ya está hecho, pero no tiene continuidad entre aquellos que únicamente deberían dejar su opinión al respecto.

La mayor parte de las aportaciones de contenido al área XBEG las realiza el personal de administración del portal, que intenta mantener actualizada la información de novedades, la agenda de actividades y que es responsable de alimentar el repositorio de documentos. En las áreas de cada grupo de trabajo, estos trabajos son responsabilidad del líder de cada grupo. El resultado es que hay personas con un alto nivel de creación de contenidos en áreas de grupos de trabajo, pero que prácticamente no participan en el área XBEG.

Por último, las herramientas con mayor actividad, tanto en aportación de contenidos como en consultas, son las pertenecientes al área XBEG, por las razones ya expuestas.

Algunos de los problemas que dificultan desarrollar y dinamizar el Portal XBEG, identificados en el proceso de recopilación de los datos, son:

- Falta de cultura de uso de herramientas de redes sociales: prevención respecto al fórum, al wiki, etc. La idea de que una intranet es un depósito de documentación definitiva está arraigada. Algunas personas no la utilizan como medio de trabajo y comunicación, sino que únicamente consultan los contenidos ya existentes.
- Por timidez o falta de hábito en trabajar con redes sociales, hay una cierta prevención a identificarse con la fotografía o a completar el perfil personal.
- Costumbre de trabajar con correos electrónicos: cuesta cambiar el hábito y acostumbrarse a consultar el Portal para conocer las novedades, establecer contactos y trabajar en documentos compartidos.
- Demasiados entornos virtuales de consulta y trabajo: web de las BEG, intranets departamentales, intranet de la Generalitat, webs de cada Departamento u organismo, listas de distribución de profesionales, webs asociativas, otras redes sociales, blogs: se da el caso de haber exceso de vías de comunicación. Es posible que falte claridad sobre la utilidad y los objetivos del portal y que esto su utilización adecuada.

El nivel de satisfacción de los usuarios es alto. El portal cumple con su función e, incluso, según algunas opiniones, proporciona herramientas que van más allá de las

¹ “if you get a group of 100 people online then one will create content, 10 will "interact" with it (commenting or offering improvements) and the other 89 will just view it.” ARTHUR, Charles. “What’s the 1% rule?” *The Guardian*, Thursday 20 July 2006

que muchas personas consideran necesarias en una intranet. Precisamente las personas que tienen esta opinión son los que no proveen contenidos. Parece haber un desfase entre las posibilidades técnicas de las herramientas de web 2.0 y la preparación de parte de la comunidad usuaria.

Conclusiones

Las ventajas de trabajar en un portal que incluye herramientas de redes sociales son evidentes. El Portal XBEG facilita la comunicación entre un colectivo que tiene el hábito del trabajo independiente, pero que cada vez más necesita comunicarse entre si y desarrollar y aplicar procedimientos comunes. La utilización de la web 2.0 en un entorno profesional facilita la comunicación, intercambio, cooperación y el trabajo compartido. Permite la cohesión de una red profesional gracias a la definición y organización de los contenidos de cada tipo de herramienta y al acceso restringido. El trabajo en red facilitado por la intranet, mejora los resultados no sólo dentro del colectivo profesional, sino también en la oferta final de servicios y accesibilidad de la información por parte de la comunidad usuaria.

La Plataforma e-Catalunya ha demostrado ser una buena opción para desarrollar una intranet transversal dentro de la Administración:

- Es una plataforma diseñada para dar servicio a redes sociales y ciudadanas, sin publicidad ni afán de lucro.
- Es flexible y permite asignar nuevas herramientas a cualquier área del portal de forma inmediata.
- Sin costes de mantenimiento ni de desarrollo para el usuario.
- El coste inicial de desarrollo y formación del grupo administrador fueron asumidos por la Administración.
- Permite una organización adecuada de los contenidos dentro de cada grupo, según las necesidades.
- Está técnicamente en constante desarrollo y actualización.

Evidentemente, no es perfecta. Hay un aspecto claramente mejorable, en el que están trabajando desde el primer momento: el servicio de alertas automáticas de novedades no es plenamente fiable, ya que no siempre avisa de las novedades del portal.

La Plataforma e-Catalunya tiene una característica que resulta algo decepcionante para la administración de cada portal: no es estéticamente personalizable. No se puede definir la distribución de los datos en pantalla, ni la tipografía, ni crear una cabecera con el logotipo del portal, etc. Esto impide que la intranet comparta la imagen corporativa que se haya podido establecer en la página web, en los impresos y en otras publicaciones de la red.

La previsión de futuro para el Portal XBEG incluye prever la incorporación a la red BEG de otras bibliotecas y centros de documentación que también dependen de la Generalitat de Catalunya. Hay unas 75 que no forman parte de la red ni del catálogo y algunas de ellas, si no la mayoría, son candidatas para ampliar la red y, así, favorecer el trabajo compartido y coordinado, el establecimiento de procedimientos comunes y la resolución de problemáticas que afectan a todos los centros que dependen de la

Administración de la Generalitat. Con su incorporación se alcanzaría la nada despreciable cifra de unos 300 usuarios profesionales en red.

La red BEG no tiene una estructura jerarquizada. Por ello, la mejor forma de trabajar colaborativamente es utilizando herramientas de libre participación, interactivas, donde tienen cabida todas las opiniones y que facilitan el compartir conocimiento. Herramientas 2.0 para una red 2.0, que hacen posible que la intranet no se limite a ser, como tantas otras, un mero sustituto del tablón de anuncios. Para conseguir que aumente la incorporación de contenidos, la administración del portal debe fomentar el uso de las diferentes herramientas. Para favorecer el cambio de mentalidad entre el colectivo que continúa utilizando el correo electrónico para compartir conocimiento o que tiene prevención ante la idea de publicar contenidos en la intranet es necesario que los elementos más activos del portal impliquen al resto en las diferentes acciones informativas. Incluso se están diseñando acciones formativas en un entorno virtual, que servirán como práctica del uso de las diferentes herramientas.

El reto ante el que se encuentran los participantes en el Portal XBEG es el de establecer nuevas estrategias de dinamización para facilitar la participación activa y la aportación de contenidos por parte de la totalidad del colectivo profesional. Estrategias que deben contemplar la necesidad de formación continua de los profesionales ante la aparición constante de nuevas herramientas tecnológicas.

BIBLIOGRAFIA

About e-Catalunya [en línea]

<http://ecatalunya.gencat.net/portal/faces/public/quecat/ecatwiki?portal:componentId=ewiki&portal:type=render&portal:isSecure=false&groupid=40280e8b1bde0eac011bdf11ae350a0e&pmRender=EWikiViewDocument&wikid=40280e8b1bde0eac011bdf172a330a1d&document=English&language=ca> [Consulta: 20/4/2009]

Cuende, M. [et al.] "Treballant en xarxa amb un pressupost zero: la Xarxa BEG". En: *11es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació*, Barcelona, COBDC, 2008, p. 385-402

http://www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11icid/experiencies/pag_385.pdf

Margaix Arnal, Dídac. "Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales". En: *El profesional de la información*, 2007, marzo-abril, v. 16, n. 2, pp. 95-106

Pérez González, Daniel ; Solana González, Pedro. "Intranets: medición y valoración de sus beneficios en las organizaciones". En: *El profesional de la información*, 2006, septiembre-octubre, v. 15, n. 5, pp. 331-341.

<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2006/septiembre/2.pdf>

Soy Aumatell, Cristina. "¿Intranets? Decididamente sí, pero...". En: *El profesional de la información*, 2006, septiembre-octubre, v. 15, n. 5, pp. 328-330.

<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2006/septiembre/1.pdf>