

EL OPAC SOCIAL INFOBOOK DE BBVA: UN ESTUDIO DE CASO

INFOBOOK, SOCIAL OPAC OF BBVA: CASE STUDIES

Sánchez Soriano, Alicia. Centro de Documentación. BBVA, Madrid, alicia.sanchezs@grupobbva.com; **Sellés Carot, Alicia.** Servicios y Soluciones Documentales, MASmedios, Valencia, alicia@masmedios.com; **Serrano Cobos, Jorge.** Contenidos. MASmedios, Garcilaso, 15, Valencia, jorge@masmedios.com.

Resumen: Se presenta el estudio de caso de “Infobook”, un OPAC social o de biblioteca 2.0 enmarcado en un proyecto global de gestión de conocimiento para el Centro de Documentación en Gestión de la Innovación y el Conocimiento de BBVA. Describimos el proceso de diseño y desarrollo del proyecto basado en Koha, sistema integrado de gestión de bibliotecas distribuido bajo licencia GPL, con el objetivo de implantar una herramienta que diera soporte automatizado a las tareas del Centro de Documentación, pero que ofreciera funcionalidades y servicios que se escapaban de las características de los Sistemas de Gestión de Bibliotecas. En Infobook, el Opac, no sólo es una herramienta de recuperación de la información del catálogo de la biblioteca, sino que aporta un enfoque innovador: la participación del usuario para la evolución de la biblioteca corporativa y la gestión del conocimiento. Esta participación hace referencia tanto a la colaboración y herramientas 2.0, como a la posibilidad de incorporar y catalogar documentos.

Palabras clave: Opac, 2.0, gestión del conocimiento, biblioteca corporativa, koha.

Abstract: A case study is presented, Infobook, a library 2.0 social OPAC, designed within a knowledge management global project for the Innovation & Knowledge Management Information Centre at BBVA international bank. The design and development process is described. The software selected was Koha, integrated library system distributed under GPL license, having as a primary objective to give authomatized support to the Information Centre’s tasks, but also offering functionalities and services that needed to go ahead from the limits of the classical ILS. On Infobook, the Social Opac is not only a retrieval information system for the catalog of the library, but boldly goes beyond, having an innovative point of view: user participation to support the evolution of the knowledge management corporative library. This participation involves not only collaboration and development of 2.0 tools, but also the possibility for the patrons to upload and catalogue documents by themselves.

Keywords: Opac , 2.0, Knowledge management, Corporate library, Koha.

1. La biblioteca BBVA, evolución de la biblioteca corporativa

A lo largo de la historia de los diferentes bancos que han formado BBVA se ha encontrado siempre una biblioteca corporativa, que ha ido evolucionando en paralelo a las necesidades de los usuarios y a las tecnologías de gestión de la información, siguiendo el modelo que propone un estudio de Forrester y que se explica en la siguiente figura dentro de un modelo que se puede ajustar al que se propone en este cuadro incluido en un estudio de Forrester.

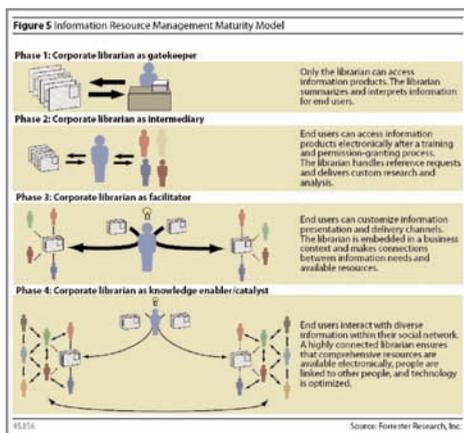


Figura 1. OWENS, Leslie, *Best Practices: Reinventing The Corporate Library*, Forrester Research, 2008.

En la primera fase, el papel fundamental de la biblioteca es la preservación y custodia de los documentos, que resume e interpreta para los usuarios finales. Con el inicio de las fuentes electrónicas de información, el bibliotecario ejerce como intermediario entre los usuarios y la información, facilitando formación, gestionando los permisos de acceso y elaborando las búsquedas.

En un paso más avanzado, y a medida que se extiende el uso de la información digital, los usuarios pueden personalizar la presentación de la información y los canales de distribución. El bibliotecario se integra en el entorno de negocio y relaciona las necesidades de información con los recursos disponibles. En la última fase, los usuarios finales tienen la información e interactúan con ella dentro de su red de contactos. La biblioteca optimiza el uso de la tecnología y actúa como catalizador conectando las distintas redes.

En nuestro caso, el Centro de Documentación se encontraba, al inicio de 2007, adscrito al Servicio de Estudios Económicos y daba servicio de asesoramiento documental a esa unidad y, de manera puntual, a otras unidades de BBVA, y además se ocupaba de la Gestión de línea de gasto de compra de libros y suscripciones (compra, grabación de facturas, gestión de las suscripciones, etc.), lo que implicaba una carga administrativa importante.

En cuanto a los recursos documentales, se centraban en fuentes en papel, con una colección antigua compuesta por un volumen importante de fuentes estadísticas, memorias

de entidades..., un fondo de unos 7.000 libros y unas 100 revistas vivas, además de otras publicaciones seriadas interrumpidas, que ocupaban unos 300 metros de estantería. Sin embargo, no se disponía de un catálogo de acceso público, por lo que las consultas debían ser dirigidas al personal del Centro.

Se había iniciado una tarea de selección y catalogación de fuentes documentales en red, que se ponían a disposición de los usuarios de la intranet corporativa, con un sistema de clasificación en la plataforma ECM corporativa (Livelink). También en el año 2007 se inició la adquisición de recursos en formato electrónico (como, por ejemplo, la suscripción a Ebsco).

Dentro del Área de Innovación y Desarrollo se planteó en 2007 una línea de trabajo de Gestión del Conocimiento, que trabaja en a través de proyectos concretos en los que se materializa el conocimiento a través de la gestión del conocimiento explícito (mejora en el acceso a la información a través de gestores documentales y buscadores) e implícito (blogs, grupos de expertos, comunidades de interés), dando gran importancia a los principios de la web 2.0, de interactividad con las herramientas, versatilidad y sencillez de uso), para llegar a la generación de conocimiento colectivo. Como parte de esa visión de conjunto, se asumen por I+D las funciones del Centro de documentación son asumidas por esta área, con los objetivos de:

1. Globalidad: dar servicio a todos los empleados del Grupo (en todas las entidades, en todo el mundo)
2. Digitalización: cambiar el paradigma de los recursos, primando las fuentes digitales.
3. Automatización: minimizar las tareas administrativas (compra, gestión presupuestaria, catalogación, etc.) y mejorar la gestión eliminando posibles redundancias.
4. Asesoramiento y participación: uso de herramientas 2.0 para crear valor añadido sobre la información, a través de comentarios, enlaces externos, etc.

De acuerdo con la idea de BBVA como “Banco de personas para las personas” se considera de fundamental importancia la participación de los empleados, no sólo como usuarios sino como proveedores de información, lo que nos lleva a una redefinición de qué documentación es la que se considera importante: no es la biblioteca la que selecciona los recursos y los pone a disposición, sino que son los propios empleados de cada una de las áreas, expertos en su campo de trabajo, los que disponen de las fuentes de información y las incorporan al catálogo al crear su biblioteca personal o departamental. En el proceso normal de trabajo, la suma de las bibliotecas de todos de área forma la biblioteca de BBVA, creando conocimiento en un entorno colaborativo.

El papel fundamental del Centro de documentación es la unión de los distintos nichos de información y documentación, detectando las necesidades y grupos de interés para conectarlos a través de la difusión selectiva de la información y la ampliación del catálogo basada en las líneas de trabajo abiertas por las distintas áreas, y la información derivada del uso de la herramienta.

2. Nuevos objetivos, modernización y transformación del Centro de Documentación

Con las premisas planteadas los requisitos de la nueva herramienta eran:

- Acceso unificado a la información: OPAC que permita la integración de todo tipo de fuentes.
- Acceso desde todos los países en los que se encuentra BBVA.
- Integración con las herramientas ya existentes: Google Search Appliance, circuitos de compra....
- Máxima usabilidad.
- Minimización de las tareas administrativas.
- Prioridad de la información digital que permita un acceso instantáneo a la información y el autoservicio del empleado, considerando los requisitos legales relativos a la propiedad intelectual de las obras e inexistencia de un espacio físico para la consulta y preservación de la documentación.
- Facilidad en la difusión selectiva de la información: generación de boletines y alertas.
- Posibilidad de incorporación de fondos documentales ya localizados y catalogados por otras unidades y que ya se habían detectado en el análisis previo: Servicios Jurídicos, Auditoría, Formación, etc.
- Personalización de la herramienta. Personalización activa, es decir, posibilidad de participación de los usuarios, a través de valoración de documentos, “taggeado”, comentarios e incorporación de documentos de manera individual, y personalización pasiva, en función de los historiales de búsqueda.
- Explotación de los datos de uso para la gestión del conocimiento.

Se analizaron diversas propuestas:

- Desarrollo dentro de la intranet corporativa en Livelink.
- Adquisición de una herramienta comercial: BKM, Inmagic Textworks.
- Desarrollo propio.

Finalmente se optó por la adaptación de una herramienta de software libre, Koha, con la suficiente flexibilidad para dar respuesta a las necesidades presentes y a las nuevas que se pudieran plantear, pero alojándola en el proveedor corporativo de alojamiento (Solium) (empresa del grupo BBVA) y adaptándose a los requerimientos de Seguridad Lógica para el acceso, lo que permitiría el enlace con GSA y las herramientas de compras.

En febrero de 2008 se concretaron los requisitos y se iniciaron los desarrollos específicos, que se probaron a partir de octubre y se pusieron en producción entre diciembre de 2008 (usuarios de prueba) y febrero de 2009.

Hemos dado también una gran importancia a la usabilidad, la imagen y la comunicación a los usuarios de las posibilidades y ventajas que se obtendrán del uso del servicio, alejando la idea del Centro de documentación de las tareas puramente documentales y administrativas

y centrándose más en el asesoramiento, la facilidad de acceso y la mayor pertinencia de la información. Por ello, el Opac no se ha diseñado como un portal corporativo interno, si no que se ha potenciado la imagen de herramienta de búsqueda y gestión de información al servicio del usuario, pasándose a denominar “Infobook: tu biblioteca digital”.

3. Desarrollo del proyecto

Koha como herramienta base del proyecto ha proporcionado, por un lado, la normalización y estandarización de los procesos bibliotecarios y, por otro, la flexibilidad de adecuación a las necesidades del servicio que otros sistemas de gestión de bibliotecas no ofrecen.

El proyecto, desde el principio, fue concebido como algo abierto, que iría creciendo en funcionalidades y en contenidos, con los mínimos de gestión de una biblioteca a la que se irían sumando otras bibliotecas del grupopartiendo del fondo del Centro de Documentación a los que se le añadirían fondos de otras bibliotecas de área. Por todo ello, la solución que mejor se adecuaba a las necesidades pasaba por la adaptación de un Sistema de Gestión de Bibliotecas (SGB) convencional a la filosofía 2.0 mediante extensiones y tecnologías que le proporcionarían flexibilidad, eficacia, eficiencia y valor añadido (alto nivel de especialización y servicios centrados en el usuario).

3.1 Características generales

La base del proyecto es Koha, sistema integrado de gestión de bibliotecas, que cubre las necesidades de gestión de la biblioteca sobre la que se han hecho desarrollos específicos (extensiones) tanto para la interfaz de usuarios como la lógica y funcionamiento interno de la herramienta. Además, como ya se ha mencionado anteriormente, el proyecto se enmarca dentro de los proyectos de gestión del conocimiento en BBVA y, por ello, debía integrarse con otras herramientas ya implantadas. Enumeramos a continuación las características más importantes del desarrollo del proyecto.

3.1.1 Koha

La implantación de un sistema de gestión de bibliotecas era una de las fases fundamentales dentro del plan de modernización y transformación del Centro de Documentación de BBVA. Se trataba de dotar al Centro de una herramienta que permitiera la catalogación normalizada de los fondos, el control de la circulación de los mismos dentro de la organización. Asimismo, se buscaba que y que fuera la base de la información que el Centro de Documentación ofrece a los usuarios; además debía proporcionar, pero que a su vez, proporcionara altos niveles de integración e interoperabilidad con otras herramientas y sistemas de los que ya dispone la organización existentes para evitar la duplicidad tanto de la información, sistemas y esfuerzos dentro de la misma.

Se utilizó la versión 3.0 beta puesto que en el momento de implantación del proyecto no existía la versión estable. Lógicamente, hubo que realizar tareas de testeo para solucionar bugs.

La herramienta Koha, como todas las otras herramientas de gestión de bibliotecas, está orientada a cubrir las necesidades de cualquier tipo de bibliotecas y, por tanto, era necesario realizar un análisis para adecuar procesos y trabajo técnico. Esto supuso, por un lado, que no se utilizaran al 100% las utilidades y módulos de Koha y, por otro lado, que hubiera que realizar desarrollos específicos para implementar funcionalidades requeridas. Por ejemplo, la biblioteca no es de acceso abierto y el préstamo no sigue la filosofía habitual; por ejemplo, muchas veces el préstamo es indefinido, porque los libros se compran pero quedan en propiedad del usuario, aunque sean controlados como parte del fonsopara que se los quede el usuario, pero sí se quería tener control de los fondos y ofrecer la información a otros usuarios. Lo mismo ocurre con las adquisiciones, la biblioteca cuenta con un presupuesto para adquisiciones pero no lo gestiona a través de Koha, sino a través de su aplicación de compras.

3.1.2 Funcionalidades principales

De los objetivos planteados en el proyecto se deduce que el mayor esfuerzo debería hacerse orientando las funcionalidades al usuario. Es decir, se trataba de dotar al Centro de Documentación de un sistema de gestión de bibliotecas que permitiera ofrecer, de la forma más automatizada posible, servicios y funcionalidades totalmente centradas en el usuario. Por lo tanto, además de las funcionalidades propias de Koha que daban respuesta a las necesidades técnicas bibliotecarias, hubo que realizar desarrollos, sobre todo en la parte pública, para que el usuario pudiera conseguir de una forma muy sencilla tres cuestiones principales en las que se resumen los objetivos planteados:

- Buscar información.
- Aportar y compartir información.
- Gestionar sus preferencias de información.

Koha ofrecía soluciones para la primera de las cuestiones planteadas. El módulo, con un Opac que, además presenta de la información bibliográfica, ofrece ya algunas soluciones para las otras dos cuestiones (comentarios de usuarios, rss, mensajería, contenido enriquecido de Amazon para los registros bibliográficos, listas públicas y privadas para recomendaciones...). No obstante, todavía estaban alejadas de las necesidades y objetivos que se habían planteado. Por todo ello, no sólo se incluyeron nuevas funcionalidades, también fueron modificadas totalmente la arquitectura de información y la imagen y diseño gráfico del Opac. Se trata no sólo de desarrollos y funcionalidades para el usuario, sino también para facilitarnos la prestación de los servicios. La idea era integrar las funcionalidades básicas de un sistema de gestión de bibliotecas con otros servicios también tradicionales para adecuarlos y ampliarlos en el entorno digital.

Estas funcionalidades responden a los tres ejes principales de Infobook (buscar, compartir información y personalización-preferencias). Destacamos algunas de ellas:

- Valoraciones: A la funcionalidad de comentarios de usuarios se ha incorporado la posibilidad de valorar un registro, de manera que, de un modo sencillo, se pueda participar y que esta participación anónima sirva de orientación al resto.

- Tags: Koha tiene una opción que permite visualizar las materias como una nube de etiquetas, pero nuestro objetivo era que el usuario insertara tags a los registros según sus necesidades. El usuario ahora tiene la posibilidad de insertar tags asociados al registro y mostrar la nube de tags de usuarios.
- Recomendaciones: Para ampliar las posibilidades de recomendación de registros se ha incluido en el Opac la posibilidad de que un usuario envíe el registro a terceros. Simplemente se ha habilitado un formulario que envía los datos del registro por email a las direcciones de correo que el usuario indica y el comentario que éste quiera añadir.
- Novedades, populares, valorados: La participación del usuario y el uso de los propios datos de gestión de los registros, permiten mostrar en el Opac más información y de manera más atractiva. Mostramos las novedades en el catálogo (automáticamente, sólo con incorporar un nuevo registro bibliográfico), los libros más populares o los mejor valorados. Koha, equipara los más populares a los documentos más prestados. En nuestro caso, como el préstamo tiene una filosofía sensiblemente diferente y, además, existen documentos que se escapan de los circuitos de circulación, hemos ampliado esta comparación de manera que los registros más populares tiene en cuenta otras acciones propias del entorno (recomendaciones, los comentarios, las valoraciones, la inclusión en las listas, la visualización del registro, etc.).
- Alertas para autoridades: Por las restricciones de seguridad y accesos de la plataforma, no se pudo implementar la funcionalidad de RSS, por ello, y con la intención de ofrecer servicios de difusión selectiva de la información, cuando el usuario realiza una consulta desde la búsqueda por autoridades o desde las autoridades de cualquiera de los registros, en la misma página de resultados, el usuario puede suscribirse a la autoridad correspondiente. De esta forma, cada vez que se incorpora un nuevo registro relacionado con esa autoridad, el usuario recibe un mensaje de alerta. Lógicamente, desde la interfaz de gestión de los datos del usuario, éste puede gestionarlas, modificarlas o darse de baja.
- Mi Infobook y “usuarios como yo”: Se trata no sólo de que el usuario gestione sus preferencias y acciones privadas (reservar, gestionar suscripciones...) en un entorno privado (Mi Infobook). La idea es también explotar los datos de los usuarios (cuando éstos lo autorizan) para relacionarlos entre ellos según los datos que se almacenan, pero, sobre todo, el uso que realizan de la colección y los documentos que aportan a Infobook. Los parámetros que se usan son los libros que ha sacado en préstamo, las listas que mantiene, cuáles son sus favoritos, a qué alertas está suscrito...
- “Incorpora”: Es la funcionalidad que completa el objetivo de participación del usuario. En un entorno corporativo como éste, existen miles de empleados que generan/publican/usan documentos que pueden ser útiles para otros empleados. Por ello, se ha desarrollado un simple formulario que permite al usuario “catalogar” sus documentos y compartirlos en una biblioteca específica creada para ello. Este formulario, transforma los datos que el usuario incluye en Marc21 e inserta el registro en el catálogo de Infobook.
- Gestión de contenidos: La gestión de contenidos del portal de la biblioteca no suele estar integrada en el módulo Opac de los Sistemas de Gestión de Bibliotecas. En Koha, salvo los eventos y noticias, la gestión de contenidos del portal/opac tampoco está integrada. Aumentar e integrar las funcionalidades en gestión de contenidos en

el módulo de herramientas de la Intranet permite para dotar de contenidos al Opac, permite, mejorar la información y la forma de mostrarla. Hemos desarrollado un gestor de contenidos básico que permite explotar los datos del sistema de una forma global y generar contenidos para el portal/Opac. Por ejemplo, la generación de boletines (genéricos o temáticos) con los datos del sistema, es decir, con las noticias, los eventos, las novedades de la colección (últimos documentos catalogados) y la posibilidad de incluir en ellos reseñas y recomendaciones de registros existentes en el catálogo (remitiendo al usuario al catálogo para que pueda reservarlo, añadirlos a sus listas, etc.). Otra cuestión interesante es la gestión dinámica de los contenidos de la Ayuda, que puede incluir información no sólo del uso del Opac, también información genérica del uso de la colección, de un servicio o del uso de los recursos disponibles en línea...



Ilustración 1. Inicio Infobook.

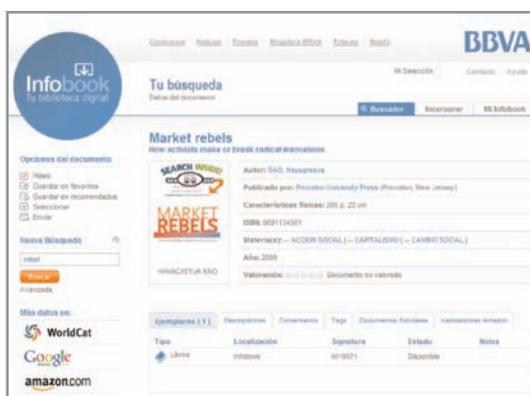


Ilustración 2. Ficha del documento.

Incorporar documentos

URL:

Tipo de documento:

Autor del documento:

Título de documentos:

Año:

Descripción:

Etiquetas:

Ilustración 3. Formulario de incorporación de registros para los usuarios.

Mis documentos

Documentos incorporados por mí

Título	Autor	Incorporación	Tipo
Factores de producción y riesgo de actividad en la banca comercial... E. Frutos Castellanos	Santiago Barrio, José SP	02-09-2000	Artículo, notas, (METS)
Extracción de información de la serie banca.esa2000	María del Pilar Serra Fernández	14-07-2000	Artículo, notas, (METS)
Archivo Histórico BNC(A) esta fuente arroja luz sobre la evolución de la Historia Económica y de la estructura del sector XI	José Víctor Arroyo Martín	19-05-2000	Libro, (BKS)
An alternative framework for factors production (1980)	HELEKY, Hani	27-03-2000	Artículo, notas, (METS)
Reserva internacional del comercio exterior, El caso español	José Luis Sánchez Barroel, José Luis Wélez García	06-10-2000	Artículo, notas, (METS)
Grupo de Economía Industrial y Desarrollo Local	RIA - Repartido redactor de la Universidad de Alicante	04-10-2000	LH (LH)

Ilustración 4. Mi Infobook, con todas las opciones del usuario.

3.1.3 Integración en el entorno BBVA (sistemas y aplicaciones).

Koha funciona con una arquitectura cliente servidor utilizando Linux V2.6 distribución Debian Etch o Lenny, Servidor web Apache, Compilador GCC v.4.1.2, Perl 5.8.8, MySQL 5.0.32 y Zebra 2.0.24. Esta arquitectura no seguía la arquitectura de la empresa y, por tanto, la plataforma se trasladó a un proveedor externo que ofrecía mayor libertad de acción cumpliendo los requisitos de conexión y seguridad.

Existen, por tanto, tres entornos de trabajo. El primero es de desarrollo de MASmedios, donde se realizan todos los desarrollos y modificaciones; el segundo, el entorno de preproducción en el proveedor de alojamiento, en el que se validan todos los desarrollos al que acceden tanto los responsables del proyecto en BBVA como los responsables del proyecto en MASmedios. Finalmente, el entorno de producción, que es al que acceden los usuarios finales.

Un punto crítico era la integración de la aplicación con las ya implantadas en BBVA. No se trataba sólo de la plataforma, se trataba también de integrar la aplicación con herramientas ya implantadas en BBVA (por confluencia en los procesos o en los sistemas o por la propia filosofía del proyecto). De estas herramientas destacamos:

- Autenticación y gestión de usuarios: El acceso a Koha se realiza a través de la Intranet corporativa, y, en principio, todo el personal de BBVA es usuario de Infobook. Por lo que la autenticación en la intranet, supone la autenticación en Koha. Este requisito impedía la gestión de los usuarios desde la aplicación y se implementó un sistema de “single sing on”, por ello, los datos del el usuario se actualizan cuando el usuario accede a la aplicación.
- GSA: Google Search Apliance es el buscador interno que se utiliza en la intranet corporativa. La idea inicial era que Google interno pudiera acceder los datos del catálogo y en se incluyeran en los resultados. Para ello, se realizó una aplicación que indexa los registros en XML para que GSA los recupere.
- Aplicación de compras: BBVA cuenta con una aplicación para la justificación y autorización de gastos. Los libros y revistas son un concepto de gastos. El objetivo era que esos documentos no tuvieran que pasar por los responsables del Centro de Documentación para catalogarlos, pero sí se incluyeran sus datos en el catálogo. La solución que se adoptó fue el desarrollo de un servidor xmlrpc que recibiera los datos de la aplicación de compras y lo insertara en Koha (Marc21), siendo el ISBN/ISSN el que avisa a los responsables de la inclusión de un nuevo registro y la posibilidad de duplicidad, para que éste realice la transferencia de registros bibliográficos a registros de ítem.

3.2 Fases del proyecto y publicación

En el año 2007, el Centro de Documentación se incorpora al área de Innovación. Este cambio supone el primer replanteamiento del servicio y de su función. Es en este año cuando empiezan a plantearse objetivos y, por lo tanto, necesidades y requisitos para su puesta en marcha. A finales del 2007, ya se tenían diferentes propuestas para el portal y la gestión de información en el Centro de Documentación.

Como ya hemos mencionado, las propuestas eran radicalmente distintas, a principios de 2008 se optó por la propuesta Open Source que ofrecía mayor escalabilidad y niveles de personalización más adecuados a las necesidades y requisitos planteados. A mediados de 2008, se empezó con la presentación a otras unidades y se abrió un piloto para la evaluación de usuarios reales.

En octubre del mismo año, se plantea una modificación de las interfaces de usuario, con un nuevo look que potenciara la idea de herramienta y de participación del usuario. A finales del 2008 se trabajó en la nueva arquitectura de información del Opac, en el nuevo diseño y en la integración de éste en el sistema ya implantado.

La puesta en producción fue a principios de 2009, con una importante campaña de promoción y comunicación.

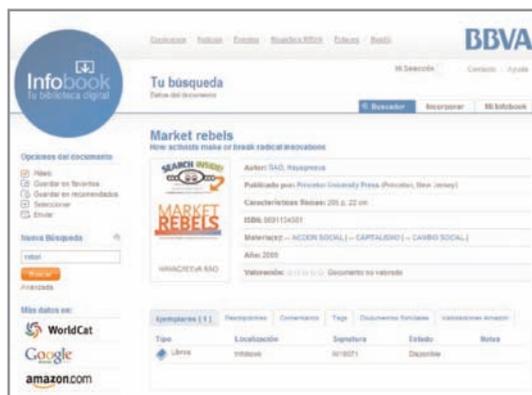


Figura 2. Cronología del proyecto.

4. Resultados y experiencias

En el Centro de Documentación buscábamos la innovación, para incrementar la aportación de valor del servicio en un entorno en el que es fundamental la eficiencia. Los resultados y experiencias que se derivan de la implantación del proyecto hacen referencia tanto a los fondos y trabajo técnico como a los usuarios y a la tecnología empleada.

Hasta el momento de la publicación de Infobook, los fondos no eran consultables por parte de los usuarios. Se ha aprovechado el cambio de herramienta para expurgar fondos, pero se han aprovechado aproximadamente unos 7.000 documentos, básicamente libros y fuentes estadísticas. Además, la herramienta permite dar a conocer la existencia de suscripciones y libros en el Banco sin necesidad de tenerlos físicamente en un solo lugar y sin necesidad de que sean gestionados por el Centro de Documentación.

Por otro lado, trabajar con software libre nos ha permitido adaptar la herramienta a nuestras necesidades, sin perder las funcionalidades propias de un servicio de biblioteca (normalización, pertinencia en la recuperación) en el que damos gran importancia a la participación de los usuarios a través de la incorporación de sus propios documentos, tags, comentarios, preferencias....

El desarrollo del proyecto también se ha encontrado con problemas, más o menos previsibles, que hemos tenido que subsanar a medida que se iba implantando. Problemas como los entornos informáticos protegidos por sistemas muy restrictivos de Seguridad Lógica, dificultades de integración con navegadores, sistemas de seguridad que se traducen en problemas con caracteres (acentos), visualizaciones distintas en función de los equipos...

Otra cuestión interesante es que el público objetivo (los usuarios internos), al que nos dirigimos, es decir, usuarios internos, está poco habituado al uso de servicios "bibliotecarios", lo que nos ha hecho adoptar un look & feel muy alejado de lo habitual en bibliotecas y a realizar una campaña de comunicación y formación.

5. Próximos pasos

Como comentábamos al principio, el proyecto ha tenido siempre la intención de ir mejorando y cambiando en base a hacia las necesidades de los usuarios, que como tales no existían hasta la implantación en producción de la herramienta. Por ello, ahora, el objetivo principal es conocerles y saber exactamente qué necesitan.

Otro de los principales objetivos es mejorar los fondos, incorporando los de las distintas áreas que tienen un consumo y producción de documentación más definido (Servicios Jurídicos, Servicio de Estudios, etc..) y depurar tanto los registros como las materias (que se migraron de bases de datos antiguas), de manera que las búsquedas ofrezcan más información y los resultados sean más pertinentes.

Además, se trata de ampliar y mejorar la información a la que los usuarios tienen acceso a través de Infobook, por ello, ya estamos trabajando en la interoperabilidad de las búsquedas en Infobook con repositorios de acceso abierto.

Estamos también trabajando en mejorar las posibilidades de explotación de los datos de los usuarios (con las limitaciones por los sistemas de acceso y la protección de datos personales) analizando no sólo los search logs, también las alertas, los boletines y los comentarios que los usuarios realizan.

Finalmente, estamos trabajando también en la extensión del servicio. Actualmente tienen posibilidad de acceso todos los usuarios de España y países de América Latina. Se está trabajando en la comunicación y formación a otras áreas y países y estamos analizando la posibilidad de ofrecer la herramienta en inglés (traducción del portal, materias en varios idiomas, etc.).

Referencias bibliográficas

OWENS, Leslie. *Best Practices: Reinventing The Corporate Library.* Forrester Research, 2008.