

**LAS PREGUNTAS MÁS FRECUENTES, AHORA MÁS SOCIALES, EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE HUELVA**

Isabel Lara Díaz  
Universidad de Huelva  
Avda. Tres de Marzo, s/n, Campus El Carmen, 21071 Huelva  
Teléfono: 959 21 93 08  
Fax: 959 21 93 95  
isabel.lara@biblio.uhu.es

**Resumen**

La Biblioteca Universitaria de Huelva ha diseñado una base de datos de conocimiento, que contiene las *Preguntas más frecuentes* (FAQ) del personal de la biblioteca, utilizando como herramienta un blog implementado en WordPress. El objetivo perseguido es disponer de un sistema que posibilite la creación y mantenimiento de contenidos de una forma ágil y sencilla, junto con un fácil acceso, recuperación y conexión de esta información para todo el personal.

En el artículo se describe el proceso de planificación y puesta en marcha de este proyecto, así como los resultados obtenidos en esta primera etapa. También se apuntan algunas ideas sobre el desarrollo de esta plataforma, nuevos contenidos y funcionalidades. Con este proyecto, conjuntamente con otras actuaciones recientes tales como la suscripción a las novedades de la biblioteca y la presencia en redes sociales, se evidencia la apuesta de nuestra organización por la actitud y los servicios 2.0.

**Palabras clave**

Base de datos de conocimiento; blog; FAQ; inteligencia colectiva; biblioteca 2.0

**Introducción**

La Biblioteca Universitaria de Huelva acaba de poner en marcha el proyecto consistente en la creación y mantenimiento de su base de datos de conocimiento, como medio para gestionar la información que necesita el personal para la realización de su trabajo. Es un proyecto, impulsado por la dirección de la biblioteca, en el que se comienza a trabajar hace unos meses, y que aprovecha la esencia de la creación colectiva característica de la Web 2.0, ya que utiliza el blog como sistema de gestión. El objetivo es disponer de una herramienta ágil y eficaz de comunicación para transmitir y almacenar toda la información que se va generando en el seno de la organización (una fuente de referencia autoalimentada). Este aspecto es especialmente relevante en nuestro caso, en el que el personal está distribuido en distintos puntos de

servicio, algunos incluso fuera de la localidad, como es el caso de la Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior ubicada en La Rábida.

En el origen de la idea está la necesidad de dar respuesta a una demanda del propio personal, la de disponer de algún sistema que facilite el flujo de información, que sea dinámico y que permita una actualización constante. La biblioteca está inmersa en numerosos proyectos. Hace escasamente cuatro meses presentamos la documentación correspondiente a los objetivos establecidos en el Tercer Nivel del Acuerdo para el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS), que implica entre otros aspectos, el haber llevado a cabo nuestra evaluación, el despliegue del plan de mejora, el manual de procesos, la carta de servicios, etc. Se hace esta mención para evidenciar que nuestra organización cuenta ahora con una forma de trabajo muy dinámica pero que a la vez nos obliga a estar al día permanentemente. Si a esto se suma el hecho de que los canales por los cuales recibimos novedades, instrucciones técnicas, normativas, etc. son cada vez más numerosos, se pone de manifiesto la importancia para la organización de disponer de una base de datos de conocimiento que integre, siguiendo a Bustelo y García-Morales (1), la información interna producida en el ejercicio de su actividad, la que proviene de fuentes externas y la pública que queremos transmitir a nuestros usuarios, aprovechando, tal y como señalan Seoane y Barrero (2) que “Internet y las nuevas tecnologías propician el desarrollo de capacidades y competencias poco frecuentes en el mundo físico, colaboración, equipos de trabajo virtuales, conocimiento abierto, etc., que inciden y renuevan los servicios de información y referencia tradicionales”.

Cabe señalar que ésta ha sido la primera toma de contacto de todo el personal con una herramienta de la Web 2.0, y que justamente se pretende que sea además el punto de partida para poner en marcha otros servicios 2.0.

### **Los objetivos**

Los principales objetivos que pretendemos alcanzar son:

- Garantizar el acceso a la información necesaria en cada momento para el desempeño de nuestro trabajo, desde cualquier punto de servicio. Disponemos de manuales de procedimientos, de una lista de Preguntas más frecuentes en nuestra página web institucional, una lista de distribución de correo electrónico interna, pero la práctica nos ha demostrado que no son herramientas lo suficientemente operativas.
- Enriquecer la información que proporcionamos a nuestros usuarios al disponer de una base de datos única y actualizada que contiene las preguntas más frecuentes y relevantes que se reciben en los diferentes puntos de servicio. Y como consecuencia del primer objetivo, si conseguimos hacer accesible toda la información registrada en las distintas fuentes y somos capaces además de relacionarla, entonces aumentará la calidad de nuestras respuestas.

- Garantizar la adecuación y la actualización de la información mediante la colaboración de todo el personal. La base de datos se concibe como una creación colectiva, y todos somos responsables de su mantenimiento. La implicación de la plantilla es un pilar básico para el cumplimiento de este objetivo.
- Mejorar la imagen de la biblioteca al ofrecer al usuario la misma respuesta ante preguntas similares, independientemente del punto de servicio al que se dirija. La dispersión de las fuentes actuales provoca que no siempre seamos capaces de cumplir este objetivo.
- Tomar contacto de forma generalizada con las herramientas y sobre todo con la actitud 2.0. Colaborar, compartir, confiar en los demás y en su capacidad para crear contenidos.

### **¿Por qué un blog?**

Porque se trata de un sistema de gestión de contenidos (CMS) que nos permite, por un lado, aprovechar la inteligencia colectiva, y por otra parte, es una tecnología que está a nuestro alcance, que no precisa de expertos desarrolladores, y además es de libre distribución. Tal y como señala Margaix (3) no basta con ser capaces de recopilar información, sino que ésta ha de ser utilizable por los siguientes usuarios, creando contenidos, compartiendo objetos digitales, aportando comentarios, etc., y siendo conscientes de que el servicio mejora cuanto más usuarios tenga, que en nuestro caso se traduce a que el personal pueda opinar, preguntar y crear contenidos.

En nuestro caso estamos hablando de un blog institucional, de uso interno, colectivo respecto a la autoría y especializado en cuanto a su alcance (4), que tiene un perfil cerrado en cuanto al contenido ya que se limita a entradas relativas a preguntas y respuestas más frecuentes.

### **La herramienta y el equipo de trabajo**

De todos los ejemplos considerados, WordPress era la herramienta que más se adecuaba a nuestros objetivos, atendiendo a los siguientes criterios:

- Es una herramienta lo suficientemente experimentada en otros ámbitos, especialmente en el académico.
- Ofrece la posibilidad de instalación en un servidor propio: dado el carácter de información interna o propia de la organización, no parecía lo más adecuado alojarla en un servidor externo.
- Independencia y persistencia de los datos frente a la representación, de forma que se puede alterar el aspecto o el del interfaz sin tener que revisar el texto introducido, así como facilitar la migración de datos.
- Extensibilidad: es posible añadir nuevas funcionalidades mediante el uso de “plugins”<sup>1</sup> y “widgets”<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Los “plugins” son fragmentos de código que se pueden añadir al sistema dotándolo de nuevas funcionalidades.

## XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA

- Software libre y gratuito: es un criterio estratégico de la Universidad de Huelva, el empleo de este tipo de software, con el correspondiente ahorro en el pago de licencias y el aprovechamiento de la retroalimentación de la comunidad de software libre.
- Accesibilidad: por su propia naturaleza, y gracias a la experiencia de otros usuarios, es posible añadir funcionalidades que acerquen este tipo de tecnologías a personas con discapacidad.

En definitiva, es una herramienta muy interesante para crear y gestionar un blog, que permite la publicación de contenidos de una forma fácil, de libre distribución, que posibilita la gestión de usuarios, la personalización, es fácil de instalar y actualizar, soporta la suscripción RSS, mantiene el archivo histórico, integra una herramienta de búsqueda, además de la creación de contenidos y comentarios. A su vez, al ser una de las más utilizadas, ofrece numerosos “plugins” y “widgets”.

Nos hemos decantado por la opción de instalarla en un servidor propio llamado Oberón<sup>3</sup>. Los compañeros del Servicio de Informática han tenido mucho que ver en esta decisión. Gracias a su participación en este proyecto hemos podido avanzar más y hemos conseguido una herramienta con una imagen, funcionalidades y administración superiores a nuestras expectativas iniciales.

La otra pieza clave, el equipo de trabajo que ha participado en la puesta en marcha del proyecto, ha estado formado por personal del servicio de informática de la biblioteca, la que suscribe en calidad de “bibliotecaria 2.0” y la dirección de la biblioteca como impulsora de la idea.



Fig. 1: Imagen de la página de inicio de la base de datos

### Fases del proyecto

Una vez elegida la herramienta e instalada en el servidor, las siguientes fases han sido:

#### 1) Estudio y elaboración de la base de datos de conocimiento

a. Las principales actividades relativas a las adaptaciones y funcionamiento del blog han consistido en:

- Diseño de la estructura de la

2 Los “widgets” son plugins que hacen visibles sus funcionalidades (o parte de ellas) a los usuarios del sistema, normalmente a través de la barra lateral.

3 Características del servidor y del CMS: Microsoft Windows Server 2003 con Service Pack 2 Enterprise Edition; PHP 5.2.6 + PHP 4.4.8; Apache HTTPD 2.2.8 + Open SSL 0.9.8g; MySQL 5.0.51, WordPress 2.6.

información: pautas para las entradas o anotaciones, contenidos de la barra lateral y páginas a crear.

Así, se establece que el título de cada una de las anotaciones se formulará, siempre que sea posible, como pregunta y que en el texto se incluirán los enlaces a todos los documentos o información mencionados que puedan vincularse. Cada anotación quedará identificada por su enlace permanente (permalink), que podrá ser citado en otras anotaciones.

Así mismo, en la barra lateral se establecen los elementos que aparecerán, el orden y los contenidos de cada uno de ellos. Añadimos en los enlaces algunos novedosos como el de la cuenta Delicious de la BUH (<http://delicious.com/BiblioUHU>), al perfil en Facebook ([http://www.facebook.com/biblioteca\\_universidaddehuelva](http://www.facebook.com/biblioteca_universidaddehuelva)) y el fotoblog de Flickr (<http://www.flickr.com/photos/bibliotecauniversidaddehuelva>), de reciente creación y todavía sin difundir.

Se definen tres páginas: la de *Inicio*, la de *Sugerencias* y *Acerca de*. La página de sugerencias es clave en este sistema. Está concebida para que podamos solicitar la introducción de nuevas entradas no recogidas en la actual base de datos

Por último, la página *Acerca de* está dedicada a explicar en qué consiste la base de datos, cómo y por qué surge, así como a recoger la política de comentarios. Este es un aspecto que hemos considerado fundamental reflejar.

- Diseño y adaptación a la imagen corporativa de la biblioteca  
Se elige una plantilla que se adapta lo más posible a una base de datos de conocimiento y se personaliza la imagen de la cabecera utilizando de fondo el logo-símbolo, la tipografía y los colores institucionales.
- Definición de las categorías  
Las establecemos tomando como base las de las actuales “*Preguntas más frecuentes*”, así como algunas nuevas que han surgido en la recopilación de información inicial.

### b. Actividades sobre los *contenidos*

En primer lugar se introduce la información contenida en la sección de “*Preguntas más frecuentes*” de la página web (<http://www.uhu.es/biblioteca>) con la estructura y pautas acordadas. Se revisan también los títulos de las anotaciones, de forma que sean todos significativos y relevantes por sí mismos. Las FAQ publicadas en la página web no siempre cumplen este requisito, ya que aparecen en forma de lista por cada uno de los servicios. Posteriormente se establecen los mecanismos para garantizar que la información cargada esté actualizada.

### c. Actividades sobre la *metodología de trabajo*

Una vez considerada la estructura de la biblioteca y los procesos relacionados, se establecen dos formas de mantenimiento y actualización de la base de datos de conocimiento, además de la tradicional de incorporación directa por parte de los editores, que son: comentando las entradas publicadas, siempre que detectemos que la información es insuficiente, o no esté actualizada, o bien enviando sugerencias de nuevas entradas. En el primer caso no hay más que utilizar los de comentarios de cada una de las entradas y en el segundo, cumplimentar el formulario de la página de sugerencias. En el formulario hay que indicar el área funcional al que correspondería su aprobación. Pretendemos que la sugerencia llegue directamente al director del área correspondiente para su inclusión en la base de datos.

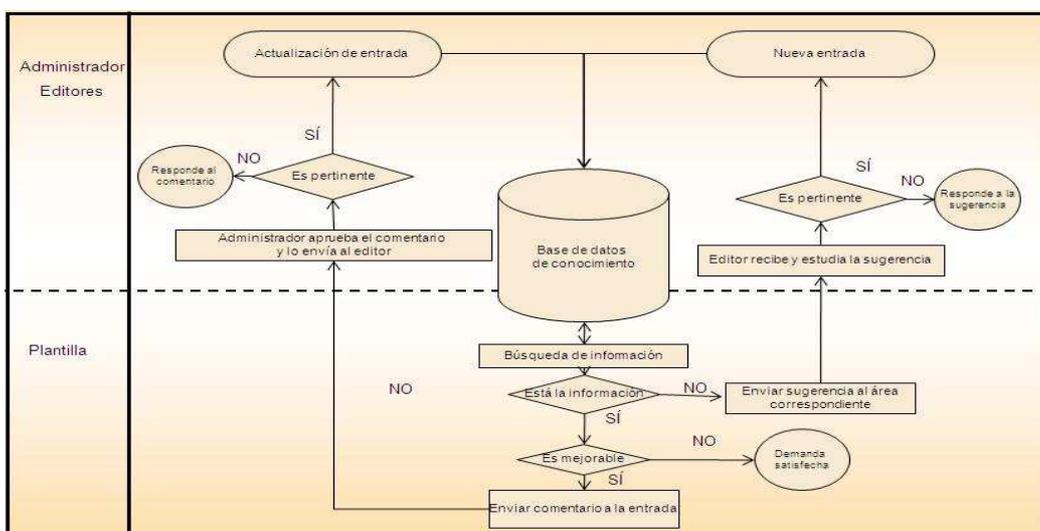


Fig.2: Diagrama del proceso de mantenimiento de la base de datos de conocimiento

d. Determinación de los editores

En esta primera fase los directores de área de la Biblioteca Universitaria tienen asignado el perfil básico de editor, mientras que la administración del sistema recae en el servicio de informática de la Biblioteca.

Las principales incidencias detectadas en esta fase proceden básicamente de la falta de uniformidad de las actuales "Preguntas más frecuentes". Se ha invertido también bastante tiempo en la configuración de la barra lateral, seleccionando los elementos y buscando aquellos que mejor podían adaptarse a nuestras necesidades.

**2) Comunicación al resto de editores y depuración de contenidos**

Una vez diseñado y probado el sistema de gestión y cargada la información inicial se difunde el proyecto a los directores de área. Es la propia dirección de

la biblioteca quien se encarga de comunicarlo. Se adjunta una guía breve del sistema que se prepara para los editores.

En esta fase se han depurado los contenidos, teniendo como referente las incidencias detectadas en la etapa preliminar. Se establece como objetivo para esta etapa la asignación de etiquetas a las entradas creadas inicialmente, objetivo alcanzable, al estar repartida la tarea entre los distintos editores. Cada área se responsabiliza de esta forma del mantenimiento de las entradas que aparecen bajo la o las categorías de su competencia.

Una vez finalizada esta fase se han detectado incidencias derivadas de la utilización de distintos formatos de origen para los textos que se añaden en las anotaciones o entradas ya que algunos arrastran código oculto, que ha provocado fallos en la visualización de la base de datos según utilizemos como navegador Internet Explorer o Firefox.

### **3) Difusión a todo el personal de la biblioteca**

Es justamente aquí donde estamos cuando escribimos esta comunicación. Se da a conocer a todo el personal de la biblioteca, que dispone de un manual vivo y en línea en el que poder consultar cualquier duda que le surja en la ejecución de un proceso, en la aplicación de una normativa de trabajo, procedimiento, etc. Y lo más interesante, pudiendo enviar sugerencias de incorporación de información.

Se destacan un par de actuaciones para mejorar su difusión:

- Aunque el sistema es realmente amigable e intuitivo, se ha elaborado un pequeño manual con los pasos fundamentales para colaborar y participar activamente
- Lanzar un concurso de ideas a todo el personal, utilizando la propia herramienta, para ponerle un nombre al nuevo sistema.

### **4) Evaluación**

Realmente es demasiado pronto para evaluar la puesta en marcha de la herramienta. La aceptación por parte de los compañeros encargados de su supervisión ha sido muy buena. Se han previsto algunos indicadores para hacer el seguimiento, tales como número de accesos, número de entradas nuevas y número de entradas modificadas anualmente. Así mismo, se están documentando los errores y se tiene previsto realizar una encuesta al personal, utilizando la misma plataforma, para que opine sobre su utilidad, la capacitación para utilizarla, así como las posibles mejoras.

### **Conclusiones**

Con esta base de datos de conocimiento pretendemos explotar la información de las *Preguntas más frecuentes*, tanto las que nos hacen los usuarios sobre el

funcionamiento de la biblioteca como las que se nos plantean diariamente en nuestro puesto de trabajo.

Las principales ventajas que ya se han puesto de manifiesto son el compartir una información accesible y con posibilidad de modificaciones y actualizaciones, en forma de comentarios y sugerencias, desde todos los puntos de servicio de la biblioteca; el disponer de un archivo de entradas; el poder reutilizar posteriormente parte de esta información para las *Preguntas más frecuentes* a los usuarios y en definitiva en mejorar la comunicación interna y la calidad en la respuestas a los usuarios. Es decir, siguiendo a Rey (5) “transformar conocimiento en productos, servicios y soluciones de más valor”, constatando que no son tan importantes los contenidos en sí mismos como los mecanismos mediante los cuales los creamos, los recopilamos, los conectamos y accedemos a ellos. De forma paralela, y conforme avanzábamos en la configuración de la herramienta, surgían nuevas posibilidades, que nos han hecho dotar al sistema de otros elementos de valor añadido que mejoran la comunicación interna. Realmente estamos construyendo una herramienta que cubre las lagunas que tiene nuestra actual intranet.

Por otro lado, hay que tener presente que el proyecto se basa en el trabajo colaborativo, implicando la participación de todo el personal de la biblioteca. Sin esta participación no se lograría el objetivo final, consistente en compartir el conocimiento para mejorar la gestión y la atención prestada a nuestros usuarios. Somos optimistas en este sentido, ya que, como hemos mencionado anteriormente, el proyecto surge ante una demanda generalizada del propio personal.

No hemos hecho más que empezar y ya estamos barajando otras funcionalidades para el futuro, dado el potencial que estamos descubriendo de esta herramienta. A corto plazo un blog como tal para el personal sería el complemento idóneo, y a medio plazo, una vez que tengamos algo más de experiencia, un blog de la biblioteca donde podríamos incorporar el acceso a las preguntas más frecuentes de la categoría “pública” para nuestros usuarios. Compartimos la afirmación de García-Tapial (6), si aprovechamos los efectivos intelectuales de nuestra organización, desarrollamos la capacidad de aprendizaje y potenciamos la innovación constante y la creación de nuevos conocimientos, estaremos en situación de afrontar los retos futuros.

### **Bibliografía citada**

1. BUSTELO RUESTA, C.; GARCIA-MORALES HUIDOBRO, E. Tendencias en la gestión de la información, la documentación y el conocimiento en las organizaciones. *El profesional de la información*, 2001, vol. 10, no. 12. pp. 4-7.
2. SEOANE GARCIA, C.; BARRERO ROBLEDO, V. *La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0* [en línea]. En: VIII Congreso de Anabad “Memoria y Tecnología” (Madrid 13-15 febrero 2008). [Consulta: 21-06-2009]. Disponible en: <http://www.deakialli.com/wp-content/uploads/2008/02/servicios-de-referencia-en-la-web-20.pdf>

## **XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA**

---

3. MARGAIX ARNAL, D. Conceptos de Web 2.0 y Biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. *El profesional de la información*, 2007, vol. 16, no. 2. pp. 95-106.

4. LEIVA-AGUILERA, J. Blogs: una herramienta de difusión para profesionales de la información [en línea]. *Revista TK*, 2006, no. 18. pp. pp. 173-180. [Consulta: 18-06-2009]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/15426/1/blogstk.pdf>

5. REY, A. A. Innovación 2.0: Web 2.0 y Gestión De La Innovación (1/6) [en línea]. [Consulta: 21-06-2009]. Disponible en: <http://www.emotools.com/conocimiento/innovacion-20/innovacion-20-web-20-y-gestion-de-la-innovacion>

6. GARCÍA-TAPIAL ARREGUI, J. La gestión del conocimiento es ya una realidad para la empresa española. *El profesional de la información*, 2003, vol. 12, no. 3. pp. 206-213.

### **Bibliografía complementaria**

BURNETT, G.; BONNICI, L. Beyond the FAQ: Explicit and Implicit Norms in Usenet Newsgroups. *Library and Information Science Research*, 2003, vol. 25, no. 3. pp. 333-351.

DOBRECKY, L. P. Hacia la library 2.0: Blogs, Rss y Wikis. *El profesional de la información*, 2007, vol. 16, no. 2. pp. 138-142.

FRANGANILLO, J.; CATALÁN, M. A. Bitácoras y sindicación de contenidos: dos instrumentos para difundir información [en línea] . *BiD: Textos Universitaris De Biblioteconomia i Documentació*, 2005, vol. 15. [Consulta: 21-06-2009]. Disponible en: <http://www.ub.es/bid/15frang2.htm>

GRUBER, T. Collective Knowledge Systems: Where the Social Web Meets the Semantic Web. *Web Semantics: Science, Services and Agents on the World Wide Web*, 2008, vol. 6, no. 1. pp. 4-13.

MANRIQUE GARCIA, E.; y VIDAL LEDO, M. *El gestor de información en salud y el establecimiento de redes colaborativas dentro de las organizaciones* [en línea]. [Consulta: 22-06-2009]. Disponible en: <http://www.infomed.sld.cu/sitios/infodir/temas.php?idl=47&idv=22526>.

MORATO, J., et al. Hacia una web semántica social. *El profesional de la información*, 2008, vol. 17, no. 1. pp. 78-85.

SANTAMARIA GONZALEZ, F. Herramientas colaborativas para la enseñanza. Usando tecnologías web: Weblogs, redes Sociales, Wikis, Web 2.0 [en línea]. *Gabinete de informática.Net*, octubre 2005. [Consulta: 09-06-2009]. Disponible en: [http://gabinetedeinformatica.net/descargas/herramientas\\_colaborativas2.pdf](http://gabinetedeinformatica.net/descargas/herramientas_colaborativas2.pdf).

SOLA-MARTÍNEZ, M. J.; Crespín Paniagua, C. *El Blog de la Biblioteca Pública Pompeu Fabra de Mataró (Barcelona): una nueva herramienta de*

## **XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA**

---

*comunicación e interacción con el usuario* [en línea] . En: XI Jornadas Españolas de Documentación (Zaragoza 20-22 mayo 2009)FESABID, 2009., pp. 241. [Consulta: 21-06-2009]. Disponible en: [http://www.fesabid.org/zaragoza2009/Libro\\_Actas\\_Fesabid\\_2009.pdf](http://www.fesabid.org/zaragoza2009/Libro_Actas_Fesabid_2009.pdf)

TARDÓN, E. La biblioteca electrónica universitaria: un modelo de gestión. *El Profesional De La Información*, 2000, vol. 9, no. 6. pp. 18-24.

YANG, H.; y LIU, C. A New Standard of on-Line Customer Service Process: Integrating Language-Action into Blogs. *Computer Standards & Interfaces*, 2009, vol. 31, no. 1. pp. 227-245.