

**Wib: una inversión para la eficiencia de la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra**

**Anna Bargalló Bozzo** (Responsable de intranets)

Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra

C/. Ramon Trias Fargas 25-27, 08005 Barcelona

Tel.: 93 542 17 27

Fax: 93 542 17 99

Correo electrónico: [anna.bargallo@bibl.upf.es](mailto:anna.bargallo@bibl.upf.es)

**Xavier Brunet Sahún** (Jefe de los Servicios de Información de Derecho y Humanidades)

Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra

C/. Ramon Trias Fargas 25-27, 08005 Barcelona

Tel.: 93 542 20 06

Fax: 93 542 16 86

Correo electrónico: [xavier.brunet@bibl.upf.es](mailto:xavier.brunet@bibl.upf.es)

**Mercè Cabo Rigol** (Directora de la Biblioteca)

Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra

C/. Ramon Trias Fargas 25-27, 08005 Barcelona

Tel.: 93 542 17 25

Fax: 93 542 17 99

Correo electrónico: [merce.cabo@bibl.upf.es](mailto:merce.cabo@bibl.upf.es)

**Carme Cantos Puig** (Responsable del Web)

Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra

C/. Ramon Trias Fargas 25-27, 08005 Barcelona

Tel.: 93 542 17 27

Fax: 93 542 17 99

Correo electrónico: [carme.cantos@bibl.upf.es](mailto:carme.cantos@bibl.upf.es)

**Anna Casaldàliga Riera** (Coordinadora Tècnica)

Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra

C/. Ramon Trias Fargas 25-27, 08005 Barcelona

Tel.: 93 542 17 26

Fax: 93 542 17 99

Correo electrónico: [anna.casaldaliga@bibl.upf.es](mailto:anna.casaldaliga@bibl.upf.es)

**Dolors Pons Sala** (Jefa de la Biblioteca de Rambla)

Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra

La Rambla, 30-32, 08002 Barcelona

Tel.: 93 542 23 53

Fax: 93 542 22 94

Correo electrónico: [dolors.pons@bibl.upf.es](mailto:dolors.pons@bibl.upf.es)

## **Resumen**

En esta comunicación se presenta el Wib (**Web Interno de la Biblioteca**) o intranet de la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra (UPF). Dicha intranet contiene los procesos, niveles de toma de decisiones, datos e indicadores necesarios para realizar las tareas de la Biblioteca, facilitando de este modo que la información sea accesible en todo momento por parte de cualquier persona de la Biblioteca. En primer lugar, se define la intranet en el contexto de la Biblioteca y se explica su estructura y contenido. A continuación se exponen los puntos más destacables de la gestión y mantenimiento de la intranet, haciendo hincapié en los elementos que constituyen un fiel reflejo de la estructura organizativa de la Biblioteca y garantizan su círculo de calidad: los niveles de toma de decisiones y el protocolo para la introducción de nuevos procedimientos. Finalmente, se comenta la incidencia del Wib en las tareas de la Biblioteca y sus perspectivas de futuro.

## **Palabras clave:**

- intranet, gestión de la información, gestión del conocimiento, bibliotecas universitarias, Universitat Pompeu Fabra
- intranet, information management, knowledge management, academic libraries, university libraries, Universitat Pompeu Fabra

## INTRODUCCIÓN

La tendencia a utilizar las potencialidades del web para proporcionar a los usuarios recursos de información y servicios, así como para integrar la información y el conocimiento útiles para la gestión interna de las organizaciones, ya no es tal tendencia sino una realidad cotidiana en el ámbito de las bibliotecas universitarias.

En una biblioteca se realizan procesos de muy diversa índole: atender servicios, gestionar el presupuesto y la colección, catalogar e indizar recursos electrónicos, formar usuarios, mantener equipamientos informáticos, etc. Estos procesos implican procedimientos, circuitos y tareas en cuyas distintas etapas intervienen personas diferentes.

Para garantizar el correcto desarrollo de los procesos suele recurrirse a la especialización, es decir, se asignan a diferentes individuos las distintas acciones de un proceso. Sin duda esta especialización conduce a una fragmentación que dificulta la visión global de todo el servicio e incluso del proceso en el que se inscribe cada tarea. Asimismo, quienes trabajan en la biblioteca generan productos que revierten de una forma u otra en tareas de sus compañeros; a la vez que cada persona es usuaria interna de productos y servicios derivados de los procesos que realizan los demás.

Existe pues un importante conjunto de circuitos y instrumentos relativos al funcionamiento de la biblioteca al que es necesario dar forma, organizar y comunicar para facilitar el trabajo del personal. Una intranet ofrece la posibilidad de recoger y difundir de forma ágil y eficaz la información relacionada con todos los procedimientos, sistematizándola adecuadamente en un entorno web.

Desde la creación de la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra, el modelo bibliotecario adoptado es el de biblioteca única, con una dirección y una gestión únicas y una prestación descentralizada de los servicios, es decir, éstos se ofrecen de forma homogénea en todas las sedes a lo largo de un horario muy amplio. Esta homogeneidad comporta tener convenientemente establecidas una gran variedad de tareas, procedimientos y circuitos, así como una distribución planificada de todo el personal implicado.

Como herramienta real y efectiva que refuerza los circuitos de comunicación interna, la Biblioteca cuenta con una intranet de acceso restringido al personal del servicio, que recibe el nombre de Wib (Web Interno de la Biblioteca). El Wib es un instrumento que mediante tecnología web organiza y distribuye la información en el marco de la Biblioteca. La intranet se ha convertido en un referente esencial del personal para realizar su trabajo diario y conlleva un compromiso continuado para la buena gestión de la información.

El Wib tiene como misión ser el espacio virtual compartido por todo el personal, en el que se integra toda la información y el conocimiento de la Biblioteca con la finalidad de mejorar la gestión y la comunicación interna. Sus objetivos son:

- unificar y homogeneizar criterios tanto de aplicación de normas como de circuitos
- asegurar la actualización permanente de la información
- facilitar la comprensión del funcionamiento de la Biblioteca
- mejorar continuamente la prestación de los servicios

Los usuarios del Wib son todas las personas que trabajan en la Biblioteca, en cuatro sedes y en tres turnos horarios diferentes.

La primera versión del Wib nace en 1996 a raíz de un proceso de cambio organizativo de la Biblioteca. Este cambio potencia que el personal sea más polivalente y adaptable, dotándolo de una visión más global de la Biblioteca. A lo largo de los últimos años, la mayor relevancia de las TIC y de la gestión del conocimiento como aspectos estratégicos en el funcionamiento de las organizaciones, conllevan la necesidad de revisar y reestructurar la intranet. Actualmente se cuenta con mayores conocimientos y personal dedicado a la gestión de la intranet. En el último año, los objetivos de trabajo relacionados con el Wib se centran en mejorar la gestión y el mantenimiento de esta herramienta que alcanza ya un tamaño considerable en contenidos y complejidad.

## **1. ESTRUCTURA DE LA INTRANET**

Para estructurar la información en el Wib se adopta un criterio temático de acuerdo con los ámbitos de trabajo de la Biblioteca. Cada ámbito contiene subtemas, procedimientos

y responsabilidades según un protocolo establecido para la toma de decisiones. El Wib también proporciona datos numéricos que permiten la elaboración homogénea de estadísticas e indicadores.

### El Wib se organiza en la pantalla del modo siguiente:

- *Sobre el Wib*: informa sobre la propia intranet
- *Buscador*: motor de búsqueda
- *Noticias*: recopilación de informaciones más destacadas relacionadas con el trabajo en la Biblioteca
- *Mapa del Wib*: visión global del contenido de los principales apartados

The screenshot shows the main interface of the 'Web Intern de la Biblioteca (WIB)'. At the top, there is a header with the title 'Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra. Web Intern de la Biblioteca (WIB)' and navigation links for 'Sobre el WIB', 'Cercador', 'Notícies', and 'Mapa del WIB'. The main content area is divided into three columns:

- Left Column (Wib per temes):** A vertical menu with categories like 'Planificació i organització', 'Recursos humans', 'Recursos econòmics', 'Recursos d'informació', 'Usuaris', 'Instal., equipaments i correu', and 'Legislació i normativa'. Each category has a small bar chart icon and a question mark icon.
- Center Column:** A large central area with the title 'Web Intern de la Biblioteca (WIB)' and the copyright notice '© Universitat Pompeu Fabra'.
- Right Column (Wib per unitats):** A vertical menu with categories like 'Biblioteca General', 'Biblioteca de Rambla', 'Biblioteca de França', 'Biblioteca del Mar', 'Elaborem el WIB', 'Estil', 'Com s'estableixen els procediments', and 'Lectures recomanades'. The 'Lectures recomanades' section lists several articles with titles like 'Desenvolupament futur de les revistes electròniques...' and 'Una primera aproximació a la selecció d'un sistema automatitzat de biblioteques'.

Annotations with arrows point to specific parts of the interface:

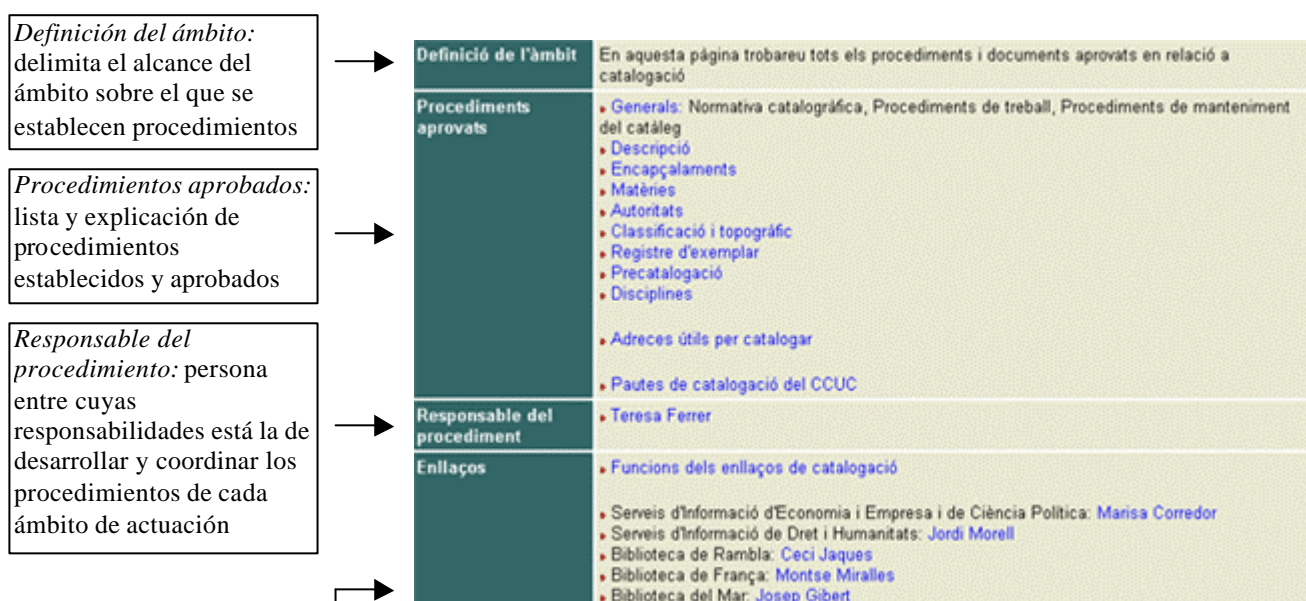
- An arrow points from the top navigation links to a box containing a list of functions: 'Sobre el Wib', 'Buscador', 'Notícies', and 'Mapa del Wib'.
- An arrow points from the 'Wib per unitats' menu to a box titled 'Wib por unidades: procedimientos propios de cada unidad de la Biblioteca'.
- An arrow points from the 'Elaborem el WIB' section to a box titled 'Elaborem el Wib: acceso directo al manual de estilo del Wib y al método de publicación de nuevos documentos'.
- An arrow points from the 'Lectures recomanades' section to a box titled 'Lecturas recomendadas: incorpora artículos seleccionados por la misma Biblioteca o por el CBUC para ponerlos a disposición de todo el personal'.
- An arrow points from the 'Wib per temes' menu to a box titled 'Wib por temas: apartados correspondientes a los ámbitos de trabajo de la Biblioteca. Los subtemas de cada apartado se despliegan en la ventana central, y desde ésta se accede a los procedimientos y a los documentos específicos'.

El *Wib por temas* aglutina la información de contenido más significativo de la intranet y se organiza de acuerdo con el funcionamiento de la Biblioteca, tratando todos los puntos que le atañen, desde el personal y los recursos económicos con los que cuenta, hasta los servicios y recursos de información que se ofrecen a los usuarios, pasando por las instalaciones y los equipamientos, los reglamentos, etc. y todo ello en el marco de una planificación y una organización determinadas. El icono que simboliza las estadísticas proporciona acceso directo a los datos estadísticos relacionados con el tema en cuestión.

Los ámbitos de trabajo pueden constar de distintos apartados, los cuales se despliegan en la ventana central de la pantalla principal del Wib. Por ejemplo, dentro del ámbito

*Recursos de información* está el tema *Proceso técnico*, que cuenta con distintos subtemas que se visualizan en la ventana central, entre los cuáles está el de *Catalogación*. Desde los subtemas se accede a los procedimientos y de éstos a los documentos específicos (*Clasificación y topográfico* por ejemplo, en el caso anteriormente citado).

La información en cada ámbito suele seguir una misma estructura y está disponible en todo momento para todos los usuarios de la intranet:



A continuación se comenta de forma sintetizada el contenido de cada uno de los ámbitos de trabajo de la Biblioteca:

- Planificación y organización
- Recursos humanos
- Recursos económicos
- Recursos de información
- Usuarios
- Instalaciones, equipamientos y correo
- Legislación y normativa

### **Planificación y organización**

La Biblioteca establece sus objetivos anuales de acuerdo tanto con el plan estratégico en el que se inscribe su actividad, como con las decisiones de las comisiones en las que

juega un papel activo. En el Wib se pueden consultar, además de los acuerdos de dichas comisiones, el plan estratégico vigente, los objetivos establecidos y el seguimiento de su realización, así como documentos sobre la elaboración de los indicadores para medir el rendimiento del servicio, el Nivel de Toma de Decisiones o NTD (que se explica en el apartado 3 de esta comunicación), calendarios, actas y principales acuerdos de las reuniones que realizan el Consejo de Dirección y el equipo de gestión<sup>1</sup>.

### **Recursos humanos**

En la Biblioteca trabajan alrededor de 90 personas distribuidas en tres horarios diferentes y en cuatro sedes localizadas en distintos lugares de la ciudad de Barcelona. De ahí que sea indispensable contar con la información acerca de los horarios del personal, el organigrama, las normas reguladoras de la jornada laboral, los principales trámites para solicitar permisos, licencias, etc.

### **Recursos económicos**

La gestión de los recursos económicos incluye la distribución y el calendario de ejecución del presupuesto, tarifas de los diferentes servicios prestados, etc.

### **Recursos de información**

Este apartado, debido a su alcance y complejidad, se subdivide en distintos temas de acuerdo con el circuito que habitualmente sigue un documento en la Biblioteca, desde la selección hasta la puesta a disposición para los usuarios. Por otra parte, determinadas tipologías de documentos –como los recursos electrónicos que se contratan o las páginas web- tienen un apartado propio en la intranet debido a que sus propias características les confieren la necesidad de una gestión específica.

Una de las funciones de la Biblioteca es analizar sus colecciones para satisfacer las necesidades de información de docencia e investigación de la universidad. El **desarrollo de la colección** establece las pautas para el crecimiento de la colección de las materias sobre las que se imparte docencia y se investiga en la UPF. En todos los casos, el Wib proporciona una introducción sobre la materia, un análisis del estado actual de la colección en la Biblioteca y unos criterios generales para la selección de recursos, así como guías de desarrollo de la colección sobre temas concretos. De este modo el crecimiento de la colección se realiza de forma equilibrada y coherente, puesto que con

esta herramienta se completan los vacíos existentes, es posible anticiparse a las necesidades informativas de los usuarios y optimizar los recursos económicos disponibles.

En la Biblioteca de la UPF la **adquisición** de documentos se realiza vía compra o bien vía donación y/o cesión. Para el primer caso, la intranet especifica los procesos de compra de monografías y de suscripción de revistas: datos para valorar el coste de las solicitudes, listas de proveedores habituales y sus promedios de precios, pautas para efectuar reclamaciones de envíos, calendario de evaluación las suscripciones, etc. Las donaciones y cesiones de fondos bibliográficos constituyen un método de adquisición fundamental para la Biblioteca. De ahí la importancia de establecer claramente en el Wib la política de donaciones y determinar los criterios generales y específicos de aceptación.

El **proceso físico** establece las pautas de tratamiento físico para los documentos, según su formato (papel, electrónico, óptico, magnético, etc.) y su tipología (monografías, publicaciones periódicas, audiovisuales, microformas, etc.). Para cada caso se especifica dónde ubicar el sello, la banda magnética de protección, el código de barras y las etiquetas indicativas correspondientes.

Las normas y los procesos de catalogación y clasificación necesarios tanto para trabajar en el catálogo local como en el colectivo (CCUC) están disponibles en el apartado **Proceso técnico**. Además de las normativas catalográficas, incluye concreciones de descripción, encabezamientos, materias, autoridades, pautas para la clasificación, etc. También proporciona acceso a las herramientas de catalogación y clasificación disponibles vía electrónica.

En **Secciones y localizaciones** se especifican los criterios de inclusión en las secciones de la Biblioteca y el tratamiento que reciben los documentos que forman parte de cada una de ellas.

Bajo el título **Mantenimiento de la colección** se incluyen gestiones y procesos necesarios para mantener la colección en buen estado: encuadernación ya sea en la

misma Biblioteca o bien por parte de personal externo especializado, tareas de ordenación, realización de inventarios, etc.

Los **recursos electrónicos**, ocupan cada vez un lugar más significativo en la Biblioteca, sobre todo, los de acceso remoto. Entre ellos pueden distinguirse varias tipologías, según si están disponibles de forma gratuita en la red, si requieren un contrato con el proveedor del servicio, si van asociados a una publicación en soporte papel, si se contratan de forma consorciada con otras instituciones. Actualmente estos recursos constituyen una fuente inagotable de incidencias desde el mismo instante en que se seleccionan hasta que son accesibles para el usuario, pasando por la contratación y las licencias de uso, la catalogación, el mantenimiento y la renovación. A la complejidad de su gestión hay que añadir el hecho de que requieren una fuerte inversión del presupuesto. Y todo ello en un contexto cambiante, donde no existen unas concreciones establecidas por parte de los productores y proveedores de dichos recursos. El Wib cuenta con detallados procesos a aplicar según la tipología de los recursos electrónicos así como guías de evaluación para su adecuada selección, licencias que se han aceptado, planes de difusión para los nuevos recursos contratados, estadísticas de uso, especificaciones de carácter técnico, etc.

El apartado **Edición y publicación de páginas web** recoge la información necesaria para elaborar los contenidos del Web, del Wib y de la Intranet del Punto de Información al Estudiante. Cabe destacar que en cada caso existe un libro de estilo que establece las pautas para la confección de las páginas con el fin de garantizar una homogeneidad que facilite la consulta y recuperación de información por parte de los usuarios, ya sean internos o externos.

## **Usuarios**

La Biblioteca de la UPF está fundamentalmente orientada a proporcionar acceso a los servicios y recursos de que dispone con el fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios. Así pues, dado que todo el trabajo realizado en la Biblioteca revierte de una forma u otra en los usuarios, es básico que en la organización de cualquiera de sus ámbitos de trabajo no se pierda de vista el usuario final. Ahora bien, existen unas áreas de trabajo cuyo resultado incide especialmente en los usuarios porque les atañen de forma directa: se trata de procedimientos que establecen las

distintas tipologías de usuarios, los servicios que se les ofrecen y el modo en qué la Biblioteca se comunica con ellos.

La **política de usuarios** abarca desde la normativa de acceso a la Biblioteca, hasta la definición de las tipologías de usuarios, cuáles son las prestaciones que se les ofrecen y cómo se gestionan sus datos.

Cada uno de los **servicios** que se ofrecen a los usuarios cuenta en el Wib con unas concreciones acerca de su organización y funcionamiento:

- En cuanto al servicio de **información bibliográfica**, en la intranet se establecen los turnos de atención en los mostradores de las distintas sedes indicando el personal bibliotecario encargado de proporcionar el servicio de información según el día y la hora.
- La Biblioteca tiene un destacado programa de **formación de usuarios**. En el Wib se recoge la programación, difusión y evaluación de las sesiones de formación, los guiones elaborados, la documentación que se entrega a los asistentes, etc.
- El servicio de **préstamo** se ofrece, al igual que los demás, en todas las sedes de la Biblioteca, con la particularidad de que conlleva un gran número de gestiones que se registran en tiempo real en el catálogo. Por otro lado, los usuarios pueden realizar directamente reservas de documentos, solicitar que se les prorrogue el período de préstamo, o bien que se les faciliten documentos localizados en otra sede de la Biblioteca. En todas las sedes se efectúan gestiones relacionadas con renovaciones, reclamaciones, peticiones de documentos, etc. Por esta razón en el Wib se desglosan todas estas acciones y además se establecen las características del préstamo según las tipologías de usuarios, la gestión de los datos de dichos usuarios, la reclamación de préstamos vencidos, las normativas del préstamo entre usuarios de bibliotecas miembros del CBUC, etc.
- El **préstamo interbibliotecario** tiene como objetivo el intercambio y obtención de documentos entre diferentes bibliotecas. El Wib contiene los procedimientos establecidos para los casos en que la Biblioteca de la UPF actúa como peticionaria

solicitando documentos que requieren sus usuarios, y también para los casos en que actúa como prestataria cuando sirve los documentos que le solicitan otras bibliotecas.

- Existen una serie de procedimientos para canalizar las **solicitudes de visitas** que se reciben frecuentemente, tanto por parte de personas de la comunidad universitaria de la UPF como por personas ajenas a ella.

- El **Punto de Información al Estudiante (PIE)** proporciona información y orientación sobre la organización, el funcionamiento y las actividades de la UPF, tanto a los miembros de la comunidad universitaria como a personas externas a la universidad. El PIE facilita también la realización de trámites y gestiones de los procedimientos académicos y de extensión universitaria. Desde el Wib se accede a la Intranet del PIE, de la que son usuarios tanto el personal de la Biblioteca encargado del PIE como personal de otras unidades y servicios de la universidad cuyo trabajo incide directamente en la vida académica de los estudiantes o bien en las actividades de extensión universitaria.

La intranet incluye un apartado sobre la **comunicación** con los usuarios, puesto que la mayor parte de los servicios y otras prestaciones que facilita la Biblioteca, requiere que se establezca alguna forma de comunicación con ellos. Esta comunicación se efectúa de forma personalizada, mediante notificaciones que se realizan por teléfono, por correo electrónico o postal, o bien colectivamente mediante avisos en forma de carteles, de anuncios en el web, de mensajes a listas de distribución, etc.

### **Instalaciones, equipamientos y correo**

El campus de la UPF se sitúa en diferentes edificios de un área histórica de Barcelona. Por ello y también de acuerdo con el modelo de prestación descentralizada de servicios, la Biblioteca cuenta con **instalaciones** en estos edificios. La intranet facilita que esta distribución territorial no repercuta negativamente en el funcionamiento de las instalaciones, estableciendo pautas sobre su mantenimiento general, las acciones a emprender en caso de detectar averías, el uso de los diferentes espacios y salas, etc. También facilita información acerca del servicio de **correo** entre las distintas sedes de la Biblioteca, tanto para proporcionar los servicios adecuados a los usuarios como para posibilitar el trabajo diario del personal.

El personal de la Biblioteca se distribuye en las distintas sedes, a lo largo de un horario extenso, que incluye los sábados y días festivos, por lo que resulta necesario recoger y sistematizar en el Wib unas nociones básicas acerca de los **equipos informáticos** disponibles para saber utilizar determinadas aplicaciones, detectar problemas de funcionamiento y reportarlos al servicio informático de la universidad, etc. Lo mismo ocurre con los **equipos no informáticos**, es decir, lectoras de microformas, fotocopadoras, detectores antihurto, aparatos de autopréstamo, equipos audiovisuales, etc.

### **Legislación y normativa**

Desde su creación en 1990, la Biblioteca de la UPF se regula por distintas normativas que a lo largo del tiempo han sido objeto de modificaciones para adaptarse a nuevas necesidades y a nuevos servicios implementados. El Wib recoge el reglamento general, reglamentos específicos de servicios, pautas de acceso a las instalaciones, y la *Carta de derechos y deberes de los usuarios*. Existe además otro tipo de regulaciones legislativas: se trata de las que son fruto de los convenios y contratos que la universidad establece con distintas entidades e instituciones. El Wib permite consultar los acuerdos que de alguna forma se vinculan con la Biblioteca puesto que se refieren a donaciones de fondo bibliográfico, autorización para consultar determinados documentos, colaboración con determinadas asociaciones, etc. Todavía en el ámbito de legislación, cabe destacar que la intranet sistematiza todas las cuestiones relativas a propiedad intelectual que tienen relación con la Biblioteca así como la gestión de las licencias de los recursos electrónicos.

## **2. ELABORACIÓN Y GESTIÓN**

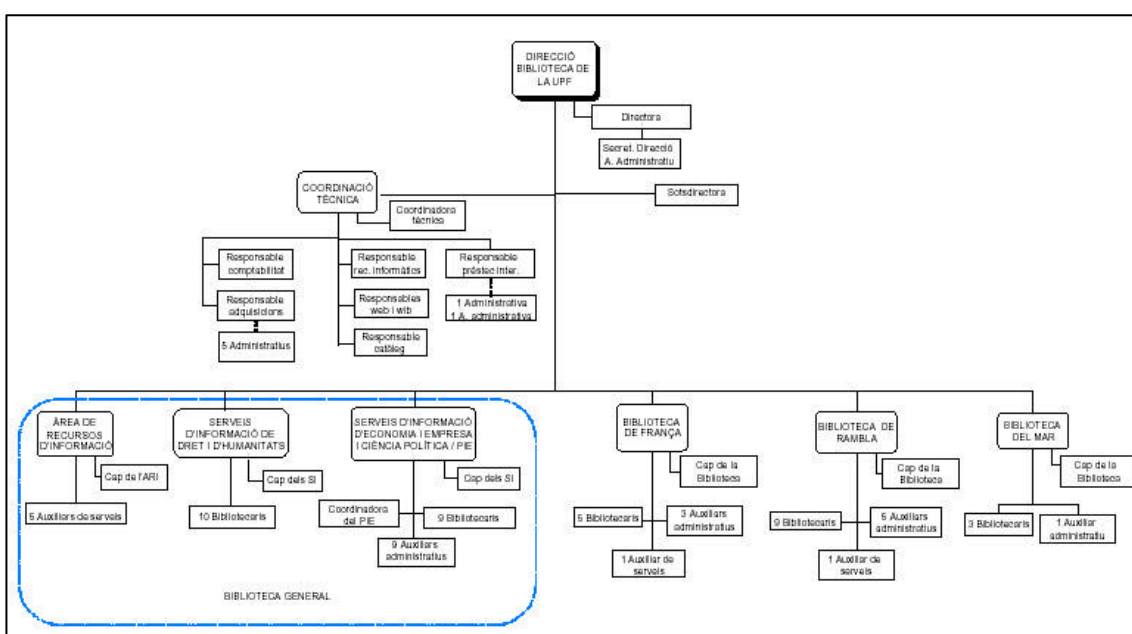
Para garantizar la coherencia, calidad y uniformidad de los procedimientos que se incorporan o se modifican en el Wib, la Biblioteca dispone de dos instrumentos que establecen quién integra la información y cómo se elaboran las páginas: el nivel de toma de decisiones y el libro de estilo.

## Integración de la información

La Biblioteca cuenta con un protocolo llamado *Nivel de Toma de Decisiones* (NTD) en el que están reflejados sus ámbitos de trabajo y las personas responsables de establecer el procedimiento para cada uno de ellos.

Tal como se comentó anteriormente y como puede verse en el organigrama, la Biblioteca de la UPF se ajusta a un modelo de biblioteca única, formada por:

- dirección
- coordinación técnica
- servicios descentralizados



Desde la Dirección se trazan las principales líneas estratégicas de actuación, de acuerdo con el plan director de la Universidad y con los planes de la Comisión de Estrategia y de Recursos de Información (CETRI). Estas líneas se concretan en una dirección por objetivos anual en la que se definen las propuestas de trabajo para los distintos ámbitos de la Biblioteca.

La unidad de Coordinación Técnica, además de proporcionar soporte de carácter técnico a todas las unidades de la Biblioteca, constituye la fuente de la que emanan las pautas para la realización de funciones en los distintos equipos temáticos que prestan servicios homogéneos en la Biblioteca General y en cada una de las sedes. Los equipos temáticos están formados por personal bibliotecario especializado en los ámbitos temáticos correspondientes a los departamentos de la Universidad.

La estructura organizativa de las áreas descentralizadas se caracteriza por:

- estar basada en el concepto de equipo temático y bibliotecario temático
- evitar la fragmentación de tareas: el personal bibliotecario realiza todas las funciones de su nivel profesional (selección e indización de recursos de información electrónicos o en papel, información bibliográfica, formación de usuarios, etc.) de acuerdo con su especialización temática

La NTD define los niveles de responsabilidad derivados de todas las tareas que se efectúan en la Biblioteca y contempla los siguientes aspectos:

- realización de la tarea
- coordinación en la propia unidad o para toda la Biblioteca
- responsable del procedimiento
- aprobación final

Cada uno de los niveles de responsabilidad, y para cada tarea, tiene unas personas asociadas y conocidas por el resto. El servicio de préstamo, por ejemplo, se realiza en todas las sedes siguiendo unas mismas pautas elaboradas por un equipo de trabajo coordinado por el responsable del procedimiento de préstamo. En cada sede de la Biblioteca, existe una persona que actúa de enlace entre el personal de la sede y el responsable de préstamo. De este modo se cuenta con un equipo de personas para elaborar procedimientos, canalizar propuestas, detectar necesidades, etc. En este sentido, el enlace es una figura clave, puesto que ejerce de motor para impulsar y difundir la mejora de los procedimientos.

Cuando uno de estos equipos de trabajo establece un nuevo procedimiento (o se modifica sustancialmente uno ya existente), antes de introducirlo en la intranet, el responsable de establecer dicho procedimiento, informa al equipo de gestión de la Biblioteca a través del correo electrónico. Los integrantes del equipo de gestión

disponen de un plazo de tiempo para comprobar cómo interfiere este nuevo procedimiento en sus respectivos ámbitos de trabajo. Una vez cumplido el plazo e incorporadas las oportunas modificaciones, se considera que el procedimiento está aprobado. En este momento, el responsable del procedimiento lo publica en el Wib y, a través del correo electrónico, informa a todo el personal de la Biblioteca de la existencia del nuevo procedimiento. Las reuniones periódicas que realizan las distintas unidades de la Biblioteca así como las reuniones de los equipos de trabajo también son un marco en el que se comunican y difunden los nuevos procedimientos. De esta forma, se garantiza que la información incluida ha sido convenientemente trabajada, revisada y aprobada por las personas responsables del procedimiento así como debidamente difundida entre las demás personas de la Biblioteca.

### **Elaboración de las páginas**

La mayor parte del personal de la Biblioteca está involucrado en la alimentación y actualización del Wib, por lo que se hace imprescindible contar con un libro de estilo en el que se establecen las pautas de elaboración de las páginas. En términos generales el estilo lo definen unas plantillas que aplican el diseño de las páginas y una hoja de estilo en cascada (CSS). No obstante, las especificaciones acerca de tipo y tamaño de letra, colores, tablas, títulos, disposición de la información, iconos, etc. se detallan en el libro de estilo, el cual se va revisando y completando constantemente, con las aportaciones de quienes están implicados en la elaboración de páginas para la intranet.

### **3. MANTENIMIENTO**

El contenido de la intranet debe ser objeto de un adecuado mantenimiento y actualización. En la Biblioteca de la UPF la tarea de actualizar los contenidos del Wib recae en el responsable de cada uno de los procedimientos y también en los llamados enlaces que para cada procedimiento existen en las distintas unidades. De vez en cuando se realizan cambios significativos (orden de algunos apartados, se añaden nuevas opciones, etc.) y entonces se notifican a todo el personal del servicio mediante el correo electrónico.

Con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los enlaces que contiene el Wib, se aplica periódicamente un programa verificador de enlaces (Linkscan) mediante el cual se obtienen informes que luego permiten corregir los posibles errores y cambios tanto en los enlaces internos como en los externos.

Para hacer el seguimiento del uso del Wib se cuenta con el programa WebTrends, que permite obtener datos del número de consultas realizadas durante un período de tiempo determinado. En el curso 2001-2002 se realizaron 15.881 visitas a la intranet. Las páginas más visitadas del Wib pertenecen al ámbito de la catalogación, seguido del de adquisiciones. El apartado *Wib por unidades*, que recoge concreciones sobre tareas concretas que se realizan en cada unidad, también recibe un gran número de visitas. Se realizan también numerosas consultas sobre recursos humanos, proceso físico de los documentos, recursos electrónicos y edición de páginas web.

<b>Número de consultas a las principales páginas de cada ámbito temático durante el curso académico 2001-2002</b>	
Planificación y organización	1.041
Recursos humanos	1.202
Recursos económicos	937
Recursos de información	20.386
Usuarios	3.008
Instalación, equipamientos y correo	1.918
Legislación y normativa	354
Wib por unidades	4.850
Opciones página inicial	1.439

En la línea de mantener la calidad de la información contenida en la intranet así como para facilitar la gestión de tan ingente cantidad de información (ver tabla *Tipología y número de archivos del Wib*), la Biblioteca está analizando diferentes programas de gestión de información que permitan un mantenimiento más ágil y eficaz del Wib, dado que éste se ha convertido en una herramienta de uso diario que todos los días es alimentada con nuevos contenidos y en cuyo crecimiento intervienen personas diferentes.

<b>Tipología y número de archivos del Wib</b>	
Documentos html	1.757
Word	460
Excel	812
Documentos pdf	143
Imágenes (gif, jpg)	1.652
Otros	20
<b>Total</b>	<b>4.844</b>

#### **4. CONCLUSIÓN**

El Wib constituye la herramienta de trabajo por excelencia de la Biblioteca lo cual se ve reflejado en el elevado uso por parte del personal. Desde consultar normativas catalográficas, hasta conocer el precio medio de los documentos suministrados por un proveedor, evaluar una revista electrónica antes de contratar su licencia de uso, pasando por saber los turnos establecidos para atender el servicio de información y de préstamo, recordar cómo confeccionar una página del Web de la Biblioteca, qué acciones emprender en cuanto se detecta un problema de funcionamiento de un programa informático, etc. Todo ello ha requerido de una fuerte inversión en tiempo y trabajo de identificación y organización de la información relacionada con todas las tareas de la Biblioteca. Así se ha obtenido un instrumento eficaz y dinámico que contribuye a facilitar el trabajo en la Biblioteca, y cuya eficacia redundará en garantizar el círculo de calidad en la prestación de servicios al usuario final.

La importancia del Wib no sólo se detecta en el uso por parte del personal de la Biblioteca, sino también en el hecho de que la elaboración y actualización de sus contenidos se ha convertido en parte del trabajo diario. Los responsables y los enlaces de los procedimientos se encargan de mantener la información de sus ámbitos de actuación y existe también una persona que coordina de forma global la gestión de la intranet, mantiene el libro de estilo y difunde las nuevas concreciones establecidas. En síntesis, publicar información en el Wib y actualizarla se ha asimilado como una tarea más en cualquiera de los ámbitos de trabajo.

Esto incide en la orientación futura del desarrollo de la intranet, puesto que dado el considerable volumen de su contenido, la complejidad de coordinar su alimentación y el alcance de su utilización nos conducen a la necesidad de efectuar un análisis de las

diferentes plataformas o softwares de gestión del conocimiento existentes actualmente. Dichos medios contribuyen también a recoger, analizar y estructurar los contenidos del llamado conocimiento implícito no formalizado, como el caso de informaciones relativa a procesos de la Biblioteca que circula por correo electrónico.

En definitiva, se trata de encontrar medios que permitan agilizar la gestión de la intranet y recoger todo el valor añadido que le proporcionan las personas que realizan las tareas y aplican los procedimientos.

Tanto desde la Biblioteca como desde otras instancias de la UPF se valora con satisfacción la existencia de esta intranet. El personal del servicio la ha integrado como herramienta básica de la realización de sus tareas, lo cual reafirma nuestro convencimiento de que la intranet, concebida como un instrumento real y efectivo de comunicación interna y de gestión del conocimiento, constituye una inversión en gestión estratégica, fundamental para garantizar el correcto funcionamiento de la Biblioteca y contribuir así a su mejora continua.

### **Bibliografía consultada**

Alin, Frédéric; Lafont, Denis; Macary, Jean-François. (1997). *El proyecto Intranet: del análisis de las necesidades de la empresa a la implementación de soluciones*. Barcelona: Gestión 2000.

Blackmore, Paul. (2001). *Intranets: a guide to their design, implementation and management*. London: ASLIB.

Cabo, Mercè; Espinós, Montserrat; Sort, Josep. (1997). "El perquè i el com d'un canvi organitzatiu: el cas de la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra". *Item*, 21-197.

DOC6. (2002). *Planificación estratégica de una intranet*. Barcelona: DOC6.

Siminiani, Mariano. (1997). *Intranets, empresa y gestión documental: cómo enfocar en la práctica la tecnología desde la necesidad de eficiencia en todo tipo de empresas*. Madrid: McGraw-Hill.

Watson, Ian. (1999). "Internet, intranet, extranet: managing the information bazaar". *Aslib Proceedings*, 51, 4-108.

**Notas:**

<sup>1</sup> El Consejo de Dirección está formado por los jefes de cada unidad de la Biblioteca. El equipo de gestión cuenta con los miembros del Consejo de Dirección y los responsables técnicos de cada ámbito de trabajo.