

Bibgirona.net: la intranet de las bibliotecas públicas de Gerona

Ramon Garcia Sarrión

GESTOR DE INFORMACIÓN. DIPUTACIÓN DE GERONA, SERVICIO DE BIBLIOTECAS

Carme Renedo i Puig

JEFE DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS. DIPUTACIÓN DE GERONA, SERVICIO DE BIBLIOTECAS

Resumen

La articulación del Sistema de la lectura pública en la demarcación de Gerona se basa en una cultura corporativa de la Diputación de Gerona de apoyo a los ayuntamientos. Las bibliotecas son concebidas como organizaciones dinámicas, autosuficientes y con personalidad propia y diferenciada.

Por esta razón, el modelo de biblioteca pública se (re)crea según las exigencias del territorio. Por esta misma razón, el modelo de Servicio Regional rehúye las jerarquías administrativas y se convierte en una pieza más del engranaje. Por esa misma razón, también, la Intranet de las bibliotecas ha sido el fruto de un trabajo interactivo entre las bibliotecas y el Servicio regional.

Los objetivos iniciales de la intranet fueron los de conseguir un instrumento de bajo coste, flexible, extensible, de manejo fácil, eficiente y que permitiera el trabajo corporativo. Su actual diseño responde a estos objetivos, se basa en el uso de *software* libre y ha tenido unos niveles de uso y aceptación satisfactorios.

El modelo de biblioteca pública

El marco general

Si en toda Europa se ha impuesto con fuerza el concepto de subsidiaridad (en virtud del cual las administraciones locales asumen funciones públicas que hasta el momento correspondían al Estado y a administraciones supramunicipales), Cataluña no ha sido una excepción. La legislación catalana en el tema de lectura tiene una distribución de competencias basada en este principio. Para explicarlo llanamente, la subsidiaridad exige que todo lo que pueda hacer la administración más próxima al ciudadano no sea llevado a cabo por otra más lejana; aquello que se pueda resolver en un ámbito reducido no tiene porque resolverse en un ámbito más amplio.

Por lo tanto, en el tema de la lectura pública son los ayuntamientos los que ejercen las competencias y deben recibir ayuda y asistencia técnica de las administraciones superiores, sean éstas locales o no.

Los Consejos comarcales, en el caso catalán, deben participar representando a los municipios de pequeña dimensión y de reducida capacidad de maniobra. El papel de esta nueva administración ha sido muy controvertida y en el campo de la lectura pública, con pocas excepciones, tiene un papel aún por definir. Las Diputaciones ofrecen, pueden ofrecer (no todas lo hacen), un abanico de servicios a las bibliotecas y a sus ayuntamientos, siempre desde una visión global del territorio y desde el conocimien-

to profundo de éste. El gobierno catalán, la Generalidad de Cataluña, tiene un papel director, el papel de diseñar las grandes líneas de actuación de todo el sistema bibliotecario del país y muy especialmente del sistema de la lectura pública.

El marco legislativo proporciona el contexto, dibuja las coordenadas. Paradójicamente, la construcción de la realidad bibliotecaria no queda en absoluto condicionada por ese marco legislativo. El modelo de biblioteca pública que se implantó en los años 80 o el modelo que se está implantando actualmente no son prototipos necesariamente surgidos por un imperativo legal. Son, por el contrario, modelos creados para una realidad tangible y creados para cambiar, para evolucionar.

El modelo impulsado por la Red de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona es suficientemente conocido. El de las tierras de Gerona no lo es tanto y puede resultar de interés porque trabaja sobre unas bases conceptuales bastante diferentes.

El proyecto (producto) que queremos presentar es el de la intranet de las bibliotecas públicas de nuestra demarcación. Estamos plenamente convencidos que su importancia e interés radica no sólo en su valor instrumental (que también, como se describirá y analizará) sino sobre todo en el modelo de trabajo en que se inspira.

Para entender el modelo de intranet, que nosotros llamamos «modelo horizontal», deben entenderse la misión y los objetivos de la institución madre, la Diputación de Gerona, y el papel que por el marco legislativo, por tradición y cultura corporativa, se autoimpone esta Diputación.

El modelo del servicio de bibliotecas

1980-1993: EL PAPEL DE LA CENTRAL DE BIBLIOTECAS DE GERONA

La trayectoria de las bibliotecas públicas gerundenses desde la recuperación de la democracia ha seguido una línea continuada de crecimiento cualitativo y cuantitativo, no siempre muy acelerada pero sostenida.

Los primeros años, la década de los 80, la Central de Bibliotecas de Gerona (organismo mixto de la Generalidad y de la Diputación de Gerona, heredero del antiguo Centro Coordinador de Bibliotecas) tuvo un papel marcadamente asistencial y a menudo de suplencia del rol de los propios ayuntamientos. Era un papel necesario por las circunstancias políticas y económicas del momento y porque simultáneamente eran el punto de partida y la herencia del antiguo régimen. Era esa realidad pobre, insuficiente, con bibliotecas envejecidas, abandonadas y personal poco formado la que impelía a tomar decisiones, cerrar determinados centros, construir otros nuevos, ampliar, expurgar, formar, dictar normativas, establecer procesos y mecanismos.

A PARTIR DE 1993, CONSTRUYENDO UNOS SERVICIOS REGIONALES DE APOYO

El marco legislativo catalán de 1993 da a las diputaciones provinciales unas competencias amplias y vagas bajo un genérico rótulo de «apoyo», apoyo a los municipios que es ya de por sí inherente a estas instituciones.

¿Qué lectura debe hacerse del «apoyo»? ¿Qué lectura hacer del «apoyo técnico e informático» que marca explícitamente la Ley 4/93 de Bibliotecas? ¿Cuál es el alcance para estos términos? ¿Cómo debían ejercerse esas competencias? ¿Cuál tenía que ser la visión de futuro?

La Diputación de Gerona abandonó gradualmente el ejercicio de las funciones que habían caracterizado la primera etapa democrática para dar el relevo a los ayuntamientos. No fue un abandono de sus responsabilidades sino una apuesta decidida por la aplicación del antes mencionado principio de subsidiaridad y para ensayar aquellas fórmulas que dieran respuesta a las nuevas y cambiantes necesidades de las bibliotecas y de sus ayuntamientos. A partir de estos planteamientos, se trabajó en la implantación de una cultura corporativa de un modelo de biblioteca que, paradójicamente, no es un modelo

único. Sólo a partir de una apuesta decidida por la autonomía municipal y por la plena confianza en los profesionales y en los municipios era posible erigir el modelo de que no hay, no puede haber, dos bibliotecas públicas iguales. El mínimo común denominador de las bibliotecas gerundenses hay que buscarlo en los aspectos generales enunciados en el Manifiesto de la UNESCO.

De esta manera, la antigua Central de Bibliotecas experimentaba una metamorfosis y se convertía en el Servicio Regional de apoyo a la lectura pública con un papel propiciador, impulsor, y observador de la realidad bibliotecaria y de la realidad de los ayuntamientos. El nuevo Servicio deja de ser un organismo que tutela la lectura pública, abandona su posición en el vértice de la pirámide para ocupar la base o, por decirlo de otra forma, trabajar al lado de las bibliotecas, codo a codo con ellas en sus inquietudes y en sus proyectos.

No se han abandonado los aspectos normativos pero sí los reglamentarios. Si se dan directrices, cada biblioteca los adaptará a su propia realidad. Se da información bibliográfica y se multiplican por siete los presupuestos para adquisiciones pero no existe ningún intervencionismo en las políticas de fondos. Son los ayuntamientos y los bibliotecarios los que deciden qué biblioteca quieren, qué es lo que hay que acentuar, cuáles son los servicios a priorizar. La Biblioteca Comtat de Cerdanya, en los Pirineos, por poner un primer ejemplo, se ha volcado en la información a través de la *web* para superar los problemas de acceso físico a la biblioteca, especialmente en invierno. La Biblioteca de Palafrugell, cerca de la Costa Brava, se ha inclinado por tareas de formación continuada y de apertura al exterior (horas de conversación en lengua extranjera, biblioplaya, creación de puntos de lectura en instalaciones municipales... Las bibliotecas de Salt, un municipio sometido a un espectacular crecimiento demográfico por la inmigración (en estos momentos se calcula que un 25% de la población es extranjera) emprenden tareas decididas de acción social y de apoyo a las escuelas (donde el porcentaje de extranjeros supera ya el 50%).

Los ayuntamientos son los agentes que mejor conocen el tejido social, los puntos débiles, los déficits. Los profesionales saben dar respuesta a las necesidades y plantear, si cabe, nuevos retos a la comunidad de ciudadanos a la que sirven.

La intranet, una lectura concreta

Es en este modelo de servicio a las bibliotecas donde la intranet de las bibliotecas de Gerona adquiere su sentido.

MISIÓN Y OBJETIVOS DE LA INTRANET

La provincia de Gerona es una zona bastante extensa, muy rica en diferencias y a menudo mal comunicada entre sí y también con la ciudad de Gerona, la capital administrativa. Poco o nada tienen en común Blanes, en el extremo sur de la Costa Brava con la población que comentábamos de Puigcerdá, en plenos Pirineos, limítrofe con el estado francés. Poco o nada tienen en común la población fronteriza y hasta hace bien poco aduanera de la Junquera con Olot, capital de una comarca volcánica y montañosa, o con Figueras, la ciudad daliniana y capital de la literaria comarca del Ampurdán. Sólo les une su misma adscripción administrativa.

La intranet partió como idea inicial para ser el instrumento de comunicación, de rentabilización y compartición de los recursos y la explotación de la información que se generaba en las bibliotecas y en los servicios de apoyo (los regionales, en Gerona; los nacionales, en Barcelona. La intranet tenía que salvar las distancias físicas pero también las distancias mentales. Para un buen funcionamiento del sistema, era necesario que todas las piezas del engranaje consideraran por igual el valor de su trabajo, porque resulta igual de interesante la aportación de una pequeña población de 3.000 habitantes como Besalú como lo son los ambiciosos planes estratégicos de las bibliotecas municipales de la ciudad de Gerona.

El concepto del sistema es el de un organismo vivo, en cambio constante, donde cualquiera de las partes resulta esencial por sí misma y con relación al conjunto. Las bibliotecas debían poder encontrar la información que les atañía pero debían poder compararla con otras bibliotecas, debían poder ofrecer sus experiencias y enriquecerse con las de otras bibliotecas, debían encontrar respuesta a sus inquietudes o a los problemas manifestados.

La intranet tenía que responder a esta concepción de horizontalidad como causa y consecuencia de la exigencia de autonomía, independencia e interdependencia. El servicio regional de apoyo tenía que tender hacia la invisibilidad, a ser un instrumento (de impulso y de formación de bibliotecas y de municipios). Las bibliotecas debían de estar bien comunicadas, por si lo necesitaban, con el servicio regional pero por encima de todo debían estar muy preparadas para trabajar entre ellas al nivel que quisieran (dentro de una misma zona, por proyectos o problemas comunes, etc.). Y la intranet, evidentemente, debía dar respuesta a todos estos retos siendo al mismo tiempo un instrumento de bajo coste, flexible y extensible, amigable y fácil de usar y permitiendo el trabajo cooperativo de manera eficiente sin estar jerarquizado.

LOS CONTENIDOS

La intranet se organiza en los siguientes apartados:

- **Actividades:** Consiste en un calendario de actividades de las bibliotecas. Cada biblioteca es responsable de gestionar la información de sus actividades. El proceso consta de dos partes. En primer lugar, se añade una actividad al calendario. En segundo lugar, una vez se ha celebrado, se introducen los participantes y, si se quiere, se pueden comentar los objetivos y hacer valoraciones. La intranet genera automáticamente los informes estadísticos necesarios (por biblioteca o por territorio).
- **Bibliotecas:** Es una guía de bibliotecas y del personal. Cada usuario gestiona la información propia (biblioteca donde trabaja, categoría laboral, año de incorporación... Se pueden extraer fichas o bien listados de bibliotecas, códigos, personal... En este apartado se encuentra, también, la información económica y demográfica y los siguientes indicadores estadísticos: promedio de horas semanales (calculado automáticamente a partir de la información de los horarios), inversión *per cápita* (tanto por concepto como por administración) y porcentaje de la inversión municipal en la biblioteca. Es aquí donde encontramos el inventario de equipamiento del que hablaremos más adelante.
- **Correo:** Buzón de correo personal.
- **Documentos:** Se estructura en tres apartados: documentos, documentos de trabajo y biblioteca digital. Todo el mundo puede añadir documentos a la intranet (no hay ningún requisito especial, sólo se debe cumplimentar un formulario con los datos del documento y adjun-

intranet.bibgirona.net		Biblioteques de Girona	
activitats	biblioteques	correu	documents
			estadístiques
			fons
			gestió
			notícies
			préstec
			sortir
		biblioteca digital	
		dossier de premsa	
		recerca de documents	
		afegir un document	
		documents de treball	
		per biblioteca	
		per dates	
		per paraula clau	
		per tema	
		llista de documents	

Impressores per fer... *Carme Fenoll Clarabuch, 24/05/2004 (publicada a Tots)*

Biblioteca de Palafrugell des de fa... manar perquè a nosaltres ens ha ajudat m

A Palafrugell des de fa... ducts.com/eu/espanol/ (la veureu al final c

impresora petita de la marca Seiko Instrument... lista de documents

I'Smart Labor Printer 200. Us copio aquí les car

tar el fichero que se desea añadir). Se pueden encontrar: guías de lectura, boletines de novedades, reglamentos y normas de uso de las bibliotecas, informes estadísticos, memorias, etc. Los documentos de trabajo los añaden los servicios regionales y nacionales y son aquellos que se utilizan o se consultan para desarrollar determinadas tareas en las bibliotecas (manuales de VTLS, formularios para los ayuntamientos...). La biblioteca digital es una base de datos a texto completo sobre biblioteconomía y documentación. En todos los casos se pueden hacer búsquedas por biblioteca, fechas, palabra clave y tema.

- Estadísticas: Se incluyen los formularios estadísticos que sirven para recoger la información sobre usuarios, préstamo y fondos de las bibliotecas que no están automatizadas. Las bibliotecas automatizadas añaden sólo la información relativa a visitantes y usuarios de Internet. También aquí encontramos los informes estadísticos generados mensualmente de forma automática en formato PDF y que recogen los datos más significativos del funcionamiento de la biblioteca.
- Fondos: Estadísticas de la colección documental (cantidad de documentos, documentos por habitante, incremento de la colección, cantidad de documentos por topográfico —y excluidos de préstamo—, cantidad de altas. El apartado «almacén» es utilizado por el personal del Servicio Regional para gestionar la entrada y salida de libros del almacén y llevar a cabo el control de *stock*. Para simplificar el trabajo, se utilizan los registros de la base de datos del «Suport Genèric» del Servicio del Libro de la Generalidad. El apartado «distribución de ejemplares» permite a las bibliotecas conectar con la aplicación de gestión del almacén de los servicios regionales (para consultar, por ejemplo, los documentos que deben recibir, la cantidad de dinero invertido, la cantidad de títulos repartidos...). En «topográficos» las bibliotecas gestionan las listas de topográficos que utilizan para los informes estadísticos. Destaca el hecho que cada biblioteca decide los topográficos que quiere utilizar y es la aplicación que gestiona las estadísticas quien se adapta a esta decisión de forma automática (no son los usuarios quienes deben adaptarse al programa sino justamente lo contrario).

Finalmente, GLIJ es la base de datos del Grupo de Lectura Infantil y Juvenil, una iniciativa desarrollada por un grupo de bibliotecas que confeccionan una guía comentada con una selección de libros infantiles y juveniles.

- Gestión: Opciones de administración de la intranet utilizadas por el administrador del sistema. Se incluyen algunos programas que pueden ser interesantes para las bibliotecas (programas para imprimir códigos de barras, etc.).
- Noticias: Es la puerta de entrada a la intranet (la opción que se abre por defecto cuando conectamos). Las noticias son, de hecho, los mensajes que intercambian los usuarios del sistema. Su funcionamiento es similar al de un fórum, pero no exactamente (de hecho no se ha concebido como un sistema de pregunta-respuesta, aunque a veces cumpla esta función).
- Préstamo: Estadísticas de préstamo: préstamos por hora, por tipo de documento, por tipo de usuario, por topográfico, por meses, peticiones hechas y recibidas de préstamo interbibliotecario, usuarios de préstamo, usuarios activos, altas de usuarios, *ranking* de documentos más prestados... Generalmente, de los indicadores se proporcionan los gráficos correspondientes.

EL DISEÑO HORIZONTAL

Desde un primer momento comprendimos que la intranet no funcionaría si sus usuarios la veían como una solución que se imponía «desde arriba» (o sea, desde los servicios centrales), cosa que explica la adopción de un modelo desjerarquizado y descentralizado. Esto no quiere decir que se hayan ignorado los

canales «clásicos» de la información en una organización como el Servicio de Bibliotecas (desde los servicios centrales hacia las bibliotecas), sino que se han potenciado todas aquellas iniciativas que dinamizan el flujo de información en los otros niveles: desde las bibliotecas hacia los servicios centrales y, especialmente, entre bibliotecas. Dinamizar estos canales de información no es sencillo, porque deben producirse una serie de hechos muy vinculados entre ellos que, a su vez, son difíciles de coordinar y encajar. Esta es la rueda que tenemos que hacer girar.

Todos los usuarios de la intranet deben entender que es importante participar, deben estar convencidos. La participación conlleva un cambio en la manera de trabajar, pero cambiar las rutinas es difícil. La resistencia a interactuar con el sistema (es decir, a participar y, por tanto, a cambiar la manera de trabajar) será mayor si, encima, el nuevo sistema «no se deja», si no es fácil de utilizar.

Tampoco la simplicidad es la solución mágica porque por muy fácil de utilizar que sea un sistema, no conseguirá fidelizar a los usuarios si éstos no encuentran la información que necesitan porque ésta no existe en la intranet. Con el tiempo, si no obtenemos los *feedback* pertinentes, si la intranet no responde a nuestras expectativas, nos inhibiremos. Como consecuencia se abandonarán las conexiones, de manera que no se producirán nuevas aportaciones ni búsquedas de información. O sea, y volviendo al principio, para llenar de contenidos la intranet es necesaria la participación y, a su vez, para que se produzca la participación la intranet debe tener contenidos.

Este esquema tiene una razón de ser muy sencilla: la información de las organizaciones no «reside en algún lugar» ni es propiedad de nadie. Todos los miembros de las organizaciones acumulan información y se resisten, consciente o inconscientemente, a compartirla. La información es propiedad de todo el mundo y, precisamente por esto, se «almacena» en sus miembros. Las organizaciones deben ofrecer y/o crear los mecanismos para facilitar y motivar el intercambio de información, deben propiciar que sus miembros compartan lo que ya saben. Las organizaciones cambian, deben cambiar, su cultura corporativa si quieren hacer rentable el activo de la información.

Hasta aquí hemos dibujado el escenario teórico. ¿Cómo puede llevarse a la práctica? La exigencia es crear un sistema de información capaz de responder al esquema planteado. Es evidente que en este modelo, el punto clave es la flexibilidad, porque los cimientos del sistema son precisamente los miembros de la organización y éstos tienen necesidades y expectativas de información que van cambiando con el tiempo.

LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E INNOVADORAS

Si las necesidades de información de los individuos cambian, el sistema de información debe adaptarse y responder a estos cambios. Este es un aspecto muy importante a la hora de decidir qué plataforma tecnológica utilizar.

La intranet no se ha concebido como una «cosa» a construir en un momento dado. La intranet de hoy (sus contenidos, su diseño) es muy diferente a la de hace un año, y también lo es de la que se consultará el año que viene. Esto es decisivo a la hora de buscar las soluciones técnicas más adecuadas.

¿Porqué nos decidimos, pues, a utilizar el *software* libre? No existía en el mercado ninguna aplicación comercial que respondiera a nuestros objetivos. Además, adaptar alguna aplicación comercial existente suponía un coste elevado y se creaba una dependencia no deseada de la empresa adjudicataria.

A menudo, las empresas argumentan que la opción del *software* libre es inviable porque dibuja un futuro incierto. Para nuestra organización, la incertidumbre es siempre un elemento que existe y se tiene en cuenta. Nadie podía tampoco darnos garantías que la empresa seleccionada pudiera desaparecer o abandonar una determinada línea comercial.

También se argumenta que desarrollar aplicaciones a medida resulta caro. Nuestra experiencia nos muestra que éste era un argumento cierto hace unos años, pero que no se puede utilizar actualmente. Un ejemplo: se consultó el coste de una aplicación que permitiera la explotación de las estadísticas de las bibliotecas. Desarrollar nosotros mismos la aplicación nos supuso menos de una tercera parte del que hubiera costado comprarla. Además, todas las modificaciones habría que encargarlas, de manera que perdiáramos el control sobre la aplicación y multiplicáramos el precio. Este sí que es un verdadero riesgo en momentos de contención económica.

«Bueno, bonito, barato»... La solución técnica fue la siguiente:

- Un servidor Linux (distribución Debian), con Imap i Postman para el correo electrónico (Postman es un *webmail* desarrollado por la Universidad de Valencia).
- Un servidor *web* Apache.
- Un servidor de bases de datos (Mysql), lenguaje PHP para las páginas *web*.
- Un servidor SSH para las tareas de administración del servidor (acceso remoto).

Todas estas aplicaciones son gratuitas.

Mysql es un servidor de bases de datos relacional que nos ofrece una potencia suficiente (la base de datos cuenta actualmente con unos cuatro millones de registros). Al utilizar el lenguaje SQL estándar se pueden hacer cargas masivas de registros muy rápidamente (esto ha sido clave para incorporar indicadores estadísticos a la intranet con la información del VTLS).

Php incorpora las funciones necesarias para gestionar fácilmente la conexión y las consultas a la base de datos, de manera que se reduce mucho el tiempo de desarrollo de las aplicaciones. Utilizar ASP no era posible (no funciona con Linux) y Java, al ser un lenguaje compilado, alargaba el tiempo de desarrollo (y también requería un mayor tiempo de formación). Además, existen numerosas aplicaciones desarrolladas en PHP y con código abierto disponibles en Internet que, con pequeñas modificaciones, se pueden aprovechar para la intranet (ejemplos: el programa que dibuja los gráficos, el programa de gestión del calendario de actividades, el programa de impresión de códigos de barra...).

La decisión de utilizar páginas *web* dinámicas fue motivada por el aumento de la flexibilidad y potencia del sistema que permiten. En ningún caso se concibió la intranet como un repositorio de documentos en formato HTML (con algunos documentos WORD, EXCEL y PDF), sino que se intentó que fuera un sistema que realmente permitiera cambiar determinadas rutinas de trabajo con el objetivo de aumentar la eficiencia (mejor gestión y explotación de la información). La intranet no es «allí» donde nos conectamos cuando hemos terminado nuestras tareas «de verdad» para añadir el documento que acabamos de confeccionar y «enseñarlo» a los demás. La intranet es (debe ser) una herramienta que utilizamos en nuestro trabajo diario (tanto para consultar como para añadir información).

Un ejemplo: antes, cada biblioteca utilizaba un determinado protocolo para almacenar determinadas informaciones (por ejemplo, para anotar los participantes en actividades algunas bibliotecas utilizaban WORD, otras EXCEL, otras ACCESS y otras lo apuntaban en un papel o en una agenda). Cuando los servicios centrales necesitaban esta información, debían contactar con las bibliotecas para pedirla. Una vez que éstas se la transmitían, entonces debían procesarla con sus propias aplicaciones. ¿Cómo se puede cambiar un proceso tan «caótico»? Se ha creado una tabla en la base de datos para almacenar la información y las páginas *web* (PHP) que permitan interactuar con la base de datos desde cualquier biblioteca con un navegador *web*. Resultado: todas las bibliotecas utilizan el mismo protocolo para añadir información y todas utilizan la misma aplicación para hacerlo (¡un navegador *web*!). Es decir, se ha homogeneizado y simplificado el proceso para todo el mundo. Ahora, los servicios centrales siempre saben cuál es la situación (qué datos faltan), de manera que también se ha simplificado y facilitado la coordinación del proceso desde los servicios centrales. Finalmente, como toda la información está ubicada ahora en la misma base de datos, las posibilidades de explotación se multiplican.

Así pues, mejor que hablar de soluciones innovadoras, se puede afirmar que en la intranet se han utilizado soluciones «clásicas» con mucha imaginación.

LA EXPLOTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El Sistema de Lectura Pública es una organización bastante grande y dispersa geográficamente. La centralización de la recogida y explotación de la información en los Servicios Regionales y Nacionales se considera una opción inviable (un ejemplo es el inventario de equipamiento, que nunca llega a actualizarse del todo). La clave consiste en descentralizar primero y coordinar después. Todos los usuarios son responsables de la información de su municipio y biblioteca, es decir, se trabaja desde la base local para participar y beneficiarse de la información de todo el territorio.

Para realizar el inventario del equipamiento cada biblioteca se preocupa (debe preocuparse) de introducir sus datos (la intranet se ha diseñado para facilitar al máximo este tipo de tareas), de manera que los servicios centrales y las bibliotecas siempre disponen de información actualizada. Una pregunta tan simple como «¿Cuántos ordenadores con conexión a Internet y disponibles al público hay en las bibliotecas de la demarcación?», puede producirse un problema importante si no se dispone de una herramienta potente para gestionar el inventario.

El concepto de intranet que hemos desarrollado está pensado justamente para resolver este tipo de problemas. Una vez que los usuarios (bibliotecas) pueden interactuar con el sistema, la tarea de los servicios centrales consiste en monitorizar el proceso e intervenir sólo cuando se produzcan errores u olvidos (tienen herramientas para ello).

Este enfoque puede llevar a pensar que «traspasamos» el trabajo a las bibliotecas. Esto es cierto en parte, pero también lo es el hecho que reciben mucho a cambio. En primer lugar, respecto a la autonomía de gestión. Un ejemplo: cada biblioteca decide cómo organiza su colección. Dos bibliotecas son dos realidades diferentes: en Puigcerdá (Pirineos) utilizan los centros de interés «Cerdanya» y «Pirineus», mientras que en Blanes (Costa Brava) crearon «Costa Brava» y «Mar». Se han adaptado los informes estadísticos de manera que se personalizan para cada biblioteca (¡automáticamente!). Antes, al ser las bibliotecas quienes tenían que adaptar sus estadísticas a los requisitos de los Servicios Centrales, las posibilidades de decisión de los bibliotecarios se reducían. Con el actual sistema «a la carta», los bibliotecarios pueden decidir cómo gestionan la colección, y son los Servicios Centrales (y la intranet) los que se adaptan a lo que quieren los bibliotecarios. En segundo lugar, respecto a la disponibilidad y actualidad de la información. Todos los indicadores estadísticos de fondos y préstamo se actualizan mensualmente, de manera que siempre se dispone de información muy reciente (a parte, obviamente, de la retrospectiva). Además, toda la información está disponible para todo el mundo, cosa que permite a los bibliotecarios consultar con facilidad la información de otras bibliotecas para hacer comparaciones y valoraciones. Antes, la información se acumulaba en los servicios regionales y nacionales, de manera que el proceso de consulta resultaba más complejo y pesado.

Los indicadores se han concebido como información que debe ser explotada según las necesidades de la propia biblioteca, de otras bibliotecas y de los responsables políticos o técnicos municipales, regionales o nacionales.

La publicidad de la información de la intranet que lo requiera o sea de interés se realiza automáticamente a través de la *web* de las bibliotecas públicas de Gerona. En estos momentos, esta *web* está desactivada y pendiente de revisión.

LA GESTIÓN DE LA INTRANET Y DE LA INFORMACIÓN

La gestión de la intranet es competencia de la Diputación de Gerona pero siempre bajo el imperativo absoluto de ser una respuesta y un instrumento para las necesidades de municipios y bibliotecas. Es por esta

razón por la que la explotación de la información está abierta a todos los participantes, que los indicadores pueden ser ampliados y modificados según se presenten las necesidades y que cualquiera, en cualquier momento, pueda utilizarlos y explotarlos.

En estos momentos se está redactando el *Manual de usos de la intranet*. Se pretende crear un documento marco que recoja las responsabilidades de los ayuntamientos y de la propia Diputación, así como quién es responsable de introducir cada nivel de información. También, para garantizar el respeto a la legislación, se está ultimando el modelo de convenio para uso y explotación de la intranet que deberá ser firmado por los ayuntamientos con biblioteca integrada en el Sistema de la lectura pública de Gerona. El personal de la biblioteca tendrá que firmar también un documento legal sobre los usos de la información contenida en la intranet.

USO DE LA INTRANET: LOS RESULTADOS DE UNA ENCUESTA

Los primeros resultados de la encuesta a los usuarios de Gerona (170 usuarios registrados) nos dan una primera aproximación sobre los usos y el nivel de aceptación del sistema después de tres años de rodaje. El primer día que se colgó la encuesta, un 45% de los usuarios registrados la contestó. Este simple dato ya permite observar la existencia de un volumen importante de usuarios fidelizados. La encuesta, en el momento de redactar este documento, y por lo tanto los resultados definitivos pueden ofrecer información sensiblemente diferentes.

Los datos con que contamos en este momento nos permiten extraer las siguientes conclusiones:

- Dejando de un lado el apartado «Noticias» (que constituye, como hemos dicho, la página de entrada a la intranet), los apartados de actividades, estadísticas y préstamo son, con notable diferencia, los más utilizados. Sorprende que la riqueza y el interés de «Documentos» solo provoquen visitas ocasionales.
- Los usuarios se conectan en su mayoría de forma diaria (55,5%) y sólo un 11% lo hace semanalmente. Será necesario estudiar, más adelante, si en las bibliotecas mayores, con más personal, existe un usuario específico que consulta y trabaja en la intranet por delegación, descompensado los resultados.
- En lo que hace referencia a la entrada de datos e información, un 57% lo hace de manera ocasional frente a un 24% que lo hace diariamente. Este hecho puede ser consecuencia de la necesidad que tienen las bibliotecas aún no informatizadas de entrar manualmente los indicadores estadísticos clásicos.

Por otro lado, se constata una media de dos conexiones diarias por usuario y una duración de nueve minutos aproximadamente por cada conexión.

Un par de las sugerencias recibidas van en la línea de evidenciar la presencia del servicio regional (destacando la información que el Servicio aporta o dándole un espacio diferenciado del de las bibliotecas). Esta sugerencia deberá ser estudiada con detenimiento.

LOS CLÓNICOS

A partir de la intranet de las bibliotecas públicas de Gerona se han constituido y configurado cuatro clónicos para las demarcaciones de Tarragona, Barcelona, Lérida y las tierras del Ebro. Este hecho permite a las bibliotecas y a los servicios de apoyo correspondientes disfrutar de las mismas ventajas en cuanto a comunicación, compartición de recursos y explotación de la información.

Mientras el Departamento de Cultura de la Generalidad catalana evalúa su viabilidad, se están concretando los modelos de prestación de apoyo técnico a las bibliotecas de los diferentes territorios y se establecen los instrumentos que faciliten el diálogo para posibilitar el conocimiento y la cooperación eficiente.

Conclusiones

Información y comunicación

La necesidad de mecanismos de comunicación en un sistema organizado de bibliotecas es evidente pero no es la única necesidad a cubrir. En los poco más de tres años desde que se inició el proyecto, la intranet se ha convertido en un espacio virtual de encuentro pero también —y eso es muy importante— en un instrumento de trabajo diario capaz de vehicular y gestionar los flujos de información de la organización, de por sí, plurales y multidireccionales.

DE LAS BIBLIOTECAS HACIA LOS SERVICIOS REGIONALES (O A LA INVERSA)

La base es el trabajo de las bibliotecas y por lo tanto necesitan tanto de libertad de movimientos como de una cultura de servicio regional muy sensible hacia sus necesidades y que adapte continuamente el servicio a las bibliotecas y no al revés.

El Servicio está al mismo nivel que cualquier otra biblioteca y tiene también su propia especificidad en su tarea de apoyo. Este servicio regional tiene en la intranet opciones que están bajo su responsabilidad como la gestión del almacén, la distribución del *Support Génèric*¹ o el mantenimiento de la Biblioteca Digital.

ENTRE BIBLIOTECAS

A menudo han sido las mismas bibliotecas las que aprovechando las oportunidades de la plataforma han ideado nuevas vías de cooperación y trabajo. Por poner un ejemplo: diversas bibliotecas formaron un grupo de lectura infantil y juvenil. La intranet, para dar satisfacción a sus necesidades, ha creado espacios donde se cuelgan la crítica de los libros que se leen y se intercambia la información. Sólo los usuarios del GLIJ pueden añadir información pero la consulta está abierta a todos los usuarios registrados de la intranet.

Flexibilidad

El mundo se mueve, la intranet también porque no ha sido concebida como una aplicación cerrada sino que se abren nuevas líneas de trabajo y se cierran otras en función de las necesidades que se van planteando.

Facilidad

La facilidad —una de las principales estrategias para conseguir los objetivos— es uno de los factores que explica la alta participación: durante el año 2004, en seis meses, se han incorporado unas 500 noticias entre enero y junio. Sin embargo el aumento progresivo de la complejidad debido a la incorporación de las nuevas opciones es también un hecho a ser tenido en cuenta.

Pese a todo, resulta necesario impulsar medidas de incentivo. Toda la información pertinente para el conjunto del sistema o de interés para la mayoría de bibliotecas se transmite únicamente a través de la intranet (subvención anual de la Diputación de Gerona para fondos o aviso sobre las convocatorias para actividades culturales por poner dos ejemplos cotidianos).

Eficiencia

Uno de los motivos que justifica la implantación de un nuevo sistema de información es que sea más eficiente que el anterior. La puesta en marcha de la intranet se ha aprovechado para redefinir y racionalizar algunos de los procesos de gestión interna, reduciendo el tiempo y la complejidad de la ejecución. No resulta nada fácil. Un buen ejemplo es el del proceso de recogida de datos económicos anuales de las bibliotecas. Este proceso es complicado porque es necesario recoger información de tres administraciones distintas (los ayuntamientos, la Diputación de Gerona y la Generalidad de Cataluña). Hasta la exis-

tencia de la intranet, quien coordinaba el proceso era el gobierno catalán y muy a menudo los servicios regionales y las bibliotecas acababan disponiendo de información incompleta. Actualmente la información se almacena en la base de datos de la intranet y se entra a través de un formulario web. Cada usuario es responsable de su «parte» de información, pero todos trabajan sobre el mismo documento. Por seguridad, cada cambio en el formulario queda registrado de manera que los estadios anteriores del documento quedan siempre accesibles.

Los retos de futuro

La intranet necesita adaptarse constantemente a las cambiantes necesidades de sus usuarios (bibliotecas, municipios, servicios regionales y nacionales).

In mente está siempre el usuario final, el ciudadano. Para él, mucha de la información de la intranet tiene que revertir, tiene que ser traspasada de forma automática al portal de las bibliotecas públicas de Gerona (www.bibgirona.net). Este portal está en estos momentos y precisamente por este motivo, desactivado y en fase de remodelación.

La intranet tiene que ser un vehículo de información y de formación para los profesionales (formación muy enfocada hacia la cultura corporativa y a la cultura de la cooperación y, también hay que decirlo, a la cultura de la crítica constructiva, de la autoexigencia y del trabajo riguroso).

NOTAS

¹ Nombre dado a las ayudas anuales del gobierno catalán a las publicaciones en lengua catalana que reúnen determinados requisitos.

BIBLIOGRAFÍA

- AROCENA FERNÁNDEZ, Joseba, Centro de Documentación automatizado. La Intranet Documental- La Intranet del Conocimiento. En: Organizaciones electrónicas. Situación actual y perspectivas de la e-documentación (3: 2003: Sevilla). Jornadas Andaluzas de Documentación. Sevilla: Asociación Andaluza de Documentalistas, 2003.
- Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información. Editor: M. Segbert. Luxemburg: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1998. XVII, 371 pp. ISBN 92-828-4250-9.
- «Decret 124/1999 de 4 de maig sobre els serveis i el personal del Sistema de la lectura pública de Catalunya» dins DOGC, núm., 2885, de 10 de maig de 1999.
- Versió disponible en línia: <http://cultura.gencat.net/biblio/docs/PERSONAL.doc> [Consulta: 19 juny 2004].
- IFLA. Section of Public Libraries; UNESCO. Directrius IFLA/ UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2002. 115 pp. ISBN 84-86972-14-0. També hi ha una versió en castellà disponible en línia: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>>. [Consulta: 19 juny 2004].
- GRISWOLD, Steve, Corporate Intranet Development. Premier Press, 1997.
- GUENGERICH, Steven L.; DOUGLAS, Graham; MILLER, Mitra; MCDONALD, Skipper, Building the Corporate Intranet. John Wiley & Sons, 1996.
- «Llei 4/1993, de 18 de març, del Sistema Bibliotecari de Catalunya» dins DOGC, n.º 1727, de 29 de març 1993. Versió disponible en línia: http://cultura.gencat.net/normativa/docs/LLEI_4_1993.doc [Consulta: 19 juny 2004].
- ROWLEY, J. E.; FARROW, John, Organizing knowledge: an introduction to managing access to information. 3rd ed. Hampshire: Gower, cop. 2000. XIX, 404 p. ISBN: 0-566-08047-8.
- TAYLOR, Arlene G., The organization of information. Englewood (Colo.): Libraries Unlimited, 1999. XX, 280 pp. (Library and information science text series). ISBN: 1-56308-493-7.