

COMUNICACIÓ:

6es. Jornades Catalanes de Documentació.

TITOL : ORGANITZACIÓ I DIFUSIÓ DE LA INFORMACIÓ INTERNA EN UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA. UNA APROXIMACIÓ A INTRANET.

Autors : Josep Manuel Rodríguez i Gairín, Consol García.

Biblioteques de la UPC. Unitat de Suport en Informació Electrònica.

Correu electrònic : josep-m@bupc.upc.es (actual rodriguez.gairin@ub.edu)

Àmbit : Ús i difusió de la Informació.

RESUM

En la present comunicació es descriu el model proposat a les Biblioteques de la Universitat Politècnica de Catalunya per a la difusió i estructuració de la informació interna. S'avaluen les característiques específiques del conjunt de biblioteques pel que fa a dispersió i possibilitats tecnològiques.

En el model proposat s'exposen els components tecnològics pel que fa a la confecció de la informació, els components logístics pel que fa a l'estructuració de la mateixa i molt especialment els components humans pel que fa a reeducació d'hàbits que permetin un treball de futur comú.

Els àmbits de treball tenen en compte dos aspectes bàsics : la comunicació i difusió d'informació entre el personal de les Biblioteques UPC, i l'emmagatzematge i localització dels documents interns de treball. Pel que fa al primer punt, es treballa en el disseny de llistes de distribució internes per grups i funcions, taulells d'anuncis electrònics i un butlletí electrònic periòdic anomenat INFOS. Respecte al segon punt, s'analitza els documents susceptibles d'emmagatzematge en format electrònic (normes internes, actes, bases de dades de personal, etc.), l'estructura i privilegis d'accés, així com la potencialitat d'eines com Microsoft Office'97 per la seva confecció i manteniment. Tot això en un entorn compatible amb protocols estàndard d'Internet, amb documents HTML, formats PDF, etc.

Per últim s'avalua l'impacte i repercussions que aquestes noves eines i metodologia de treball han suposat en el conjunt del personal de les Biblioteques UPC.

PARAULES CLAU: Intranet, circuits interns d'informació, llistes de distribució, Web, mecanismes de treball.

INTRODUCCIO

Des de fa un temps, conceptes com Intranet comencen a arrelar en tot tipus d'entorns i col·lectivitats. Dins de l'àmbit de biblioteques i centres de documentació aquest concepte pot ser important, en especial en aquelles institucions que, per la seva envergadura i dispersió, requereixen d'una bona organització i difusió de la informació.

Les Biblioteques de la UPC són un clar exemple : un col·lectiu de més de cent persones entre funcionaris, laborals i becaris, distribuïts en 13 centres separats física i temàticament però, a la vegada, amb un projecte i interessos comuns, emmarcats dins d'un nivell superior com és el conjunt de la Universitat Politècnica de Catalunya. En aquest entorn, la comunicació i difusió d'informació esdevé com la principal responsable del correcte funcionament global de l'equip.

INTRANET : LA GRADACIO DE LA PRIVACITAT

Resulta difícil establir una bona definició d'Intranet i en realitat no és tan senzill com efectuar l'antagonisme a Internet, sobretot en el marc en que estem parlant. En realitat, podem parlar d'una gradació en la difusió i accés a la informació que va, des de aquella informació totalment lliure i accessible a qualsevol persona, com pot ser tot el contingut del Web de les biblioteques UPC, fins a la informació d'ús estrictament personal de cadascun dels membres del col·lectiu, com poden ser tots els fitxers i missatges de correu dipositats en els seus directoris personals.

Entre aquests dos extrems podem definir altres nivells de 'privacitat' d'informació que bàsicament estructurem en tres :

- Informació d'ús exclusiu dels membres de la comunitat Universitària. Un bon exemple d'això poden ser les bases de dades sotmeses a llicències d'ús restringit.
- Informació d'ús exclusiu al conjunt dels membres de les biblioteques, com ara comunicats o normatives internes, directrius globals, etc.
- Informació d'ús exclusiu d'una determinada biblioteca o d'un determinat col·lectiu professional (catalogadors, personal d'informació bibliogràfica, etc).

El terme privacitat no és potser el més afortunat, donat que, en la majoria de casos, no es tracta de la confidencialitat de la informació sinó més bé de sectorialitzar-la per evitar ser bombardejats amb informacions que no ens afectin directament.

Igualment, i per completar la definició, mencionar que bàsicament ens centrarem en dos aspectes concrets : la difusió i l'accés a la informació. Dins del primer parlarem de les llistes de distribució i dins del segon, del world wide web.

Tot això es complementa amb un factor força important com és el canvi en els nostres hàbits de treball adaptant-nos a l'ús d'aquestes noves tecnologies d'una manera gradual, senzilla i el menys traumàtica possible.

LA INTRANET DE LES BIBLIOTEQUES UPC : EL WEB

Des de la Unitat de Suport en Informació Electrònica, el treball efectuat en aquest aspecte ha estat definir les eines, circuits i mecanismes que permetin una correcta difusió i accés a la informació per part de tot el col·lectiu que treballa a les biblioteques de la UPC. En aquest sentit s'ha incidit en els aspectes tècnics d'implementació però sobretot en els aspectes de formació i adequació d'hàbits de treball.

1) Objectiu bàsic

L'objectiu bàsic és establir els estàndards per la confecció, distribució i arxiu de la documentació generada per i per a les Biblioteques UPC. Aquest objectiu ha de provocar la mínima distorsió possible i ha d'estar complementat amb una formació i conscienciació del personal afectat.

2) Generació de la documentació.

Cal distingir dos tipus de documentació bàsica. Aquella susceptible de ser emmagatzemada per la consulta posterior (informes, actes, etc.), d'aquella puntual de caràcter informatiu u d'objecte de discussió (convocatòries de reunions, informacions puntuals de serveis, canvis de personal, etc.)

En els dos casos, la documentació ha d'estar generada per acomplir els protocols informàtics de transmissió de dades TCP/IP i els estàndards HTML. Això vol dir potenciar l'ús del web com a eina de consulta i arxiu de documentació i del correu electrònic i les llistes de distribució com a eines de difusió d'informacions.

Seguint el principi de simplificar al màxim, no es tracta d'ensenyar a tot el personal de biblioteques el llenguatge HTML sinó de cercar els mecanismes de conversió a partir de les eines convencionals que ells utilitzen. Això es concreta en :

- Tot el personal de les Biblioteques UPC ha de conèixer i fer servir el correu electrònic com a eina de treball. El software és comú per tots (Pegasus Mail), cadascú disposa de compte de correu individual independent dels comptes de serveis que es descriuran a posteriori. Els Serveis Tècnics de Suport realitzen una tasca de formació i assessorament en el funcionament d'aquest programari.
- Tot el personal de les Biblioteques UPC ha de conèixer i fer servir el World Wide Web com a eina de consulta d'informació tant interna com externa. El programari instal·lat a tots els ordinadors de treball serà el mateix (Netscape). Els Serveis Tècnics de Suport realitzen una tasca de formació i assessorament en el funcionament d'aquest programari.
- Es potenciarà l'ús del paquet Microsoft Office (Word, Excel, Accés, PowerPoint) com a eines de generació de documentació. Els Serveis Tècnics de Suport facilitaran la incorporació del personal de Biblioteques als programes de formació que té la universitat en aquestes eines així com l'accés al servei de manteniment i consultes de programari de que disposa la institució.

3) Adaptació de la documentació als estàndards d'emmagatzematge.

A mida que el maquinari ho permeti, es començarà a treballar amb el paquet d'Office 97 que permet la generació directa i transparent en format HTML sense cap formació ni coneixement addicional. D'aquesta manera el propi generador de la informació podrà dipositar-la en el WEB. En els casos en que es treballi amb versions anteriors d'Office, es defineix un 'responsable d'Intranet' encarregat de rebre aquests documents, convertir-los i dipositar-los al WEB sense efectuar cap

acció sobre el contingut. Aquest responsable portarà també una tasca inicial de conversió de tota una sèrie de documents existents en aquest moment.

4) Graus d'accessibilitat.



En realitat tota la documentació generada a les Biblioteques UPC serà susceptible de figurar en format electrònic i accessible. El problema es planteja a l'hora de decidir el grau d'accessibilitat de la mateixa. Les Biblioteques de la UPC disposen d'un servidor de WEB propi en un entorn Novell-Netware, que permet diferents graus d'accessibilitat segons la ubicació d'aquesta documentació.

Per esquematitzar existeixen quatre branques bàsiques :

- Branca principal "\": Correspon al que podrien dir Internet, i d'ella penja tota la informació accessible de manera pública i global. Hi ha directoris amb informació dels serveis i directoris amb informació específica de cadascuna de les Biblioteques.
- Branca Intranet-BUPC "\intranet\": L'accés a aquesta branca es fa mitjançant validació de codi i password d'usuari Netware. Això vol dir que aquesta branca és accessible a qualsevol membre que disposi de codi i password en el servidor Novell (el mateix que es fa servir per accedir al correu electrònic i resta de serveis de xarxa) i tal com hem dit, tot el personal disposa de codi propi.
- Branca Intranet-Biblioteca "\bibxxx\intranet\": L'accés a aquesta branca es fa mitjançant un codi i password definit per l'administrador de xarxa i traspasat al cap de cadascuna de les biblioteques, el qual el distribuirà entre totes les persones de la biblioteca.
- Branca Intranet-usuari "\usr\xxx\intranet\": L'accés a aquesta branca es fa mitjançant un codi i password definit per l'administrador de xarxa i traspasat a la persona en concret. Aquesta branca és força discutida i es planteja com a possibilitat en el disseny encara que no s'implementarà de manera genèrica en una primera fase. L'objectiu no és pas crear nuclis d'informació personal sinó més ben el contrari, permetre l'accessibilitat als documents en fase de generació, de treball propi, etc.. independentment de la localització de la persona, tanmateix si aquesta es troba fora de la UPC.

5) Estructura bàsica i selecció de la documentació.

Encara que en el punt anterior es recalca que tota informació és susceptible de figurar en el Web, en la fase inicial, es comença a treballar amb tota aquella documentació que en l'actualitat es genera des de Serveis Tècnics i es distribueix a les Biblioteques en format paper. Es va intentar agafar com a referència l'arxiu en paper existent, adaptant-lo a aquest nou entorn i destriant els documents generats, dels recollits de l'exterior susceptibles de ser 'enllaçats' si existeix versió informàtica.

No es pretén fer un canvi radical sinó progressiu de manera que, durant una primera fase, la documentació, a la vegada que s'emmagatzema en el WEB, es continua enviant en paper. És d'esperar que aquella que es genera de manera periòdica (estadístiques mensuals), es deixi d'enviar a mida que els nous hàbits de treball arrelin en el personal.

La documentació albergada en el WEB-Intranet inicialment es subdivideix en els següents grans apartats :

- *Estadístiques* : En l'actualitat, des de les biblioteques se envien mensualment estadístiques a Serveis Tècnics, on un bibliotecari les coordina i fusiona per generar gràfics globals que retornen a les biblioteques. Aquestes estadístiques es generen mensual i trimestralment i aquest mateix bibliotecari és responsable d'emmagatzemar-les a Intranet al temps que d'enviar-les en paper a les Biblioteques.
- *Documents de treball* : Inclouen els diferents manuals que Serveis Tècnics de Suport està elaborant per facilitar les tasques quotidianes. En l'actualitat està disponible el manual del catalogador, el de revistes, el d'obtenció de documents i el de préstec. En aquest grup s'inclou també un full anomenat *Ep!* que es genera periòdicament amb informacions tècniques diverses (com personalitzar els paràmetres del Netscape, per exemple).
- *Documents de seguiment* : Inclouen tots aquells documents que es generen en el dia a dia de treball i bàsicament fan referència a actes de reunions, informes per les biblioteques, etc.
- *Bases de dades internes* : Inclouen aquelles bases de dades d'ús intern (bases de dades de personal, d'administració interna, etc.) El prototip de treball ha estat la base de dades de personal.

És interessant comentar alguns aspectes que l'envolten. El disseny ha estat fet en 'Acces' i ha participat per una banda, personal de Serveis Tècnics de Biblioteques en la definició i per un altre, becaris amb coneixements informàtics que han dissenyat senzilles plantilles per tal que l'explotació pugui dur-la una auxiliar administrativa sense grans coneixements del programa.

Les dades contingudes presenten diversos camps 'públics' com ara nom, cognoms, telèfon o correu electrònic susceptibles de consulta per qualsevol persona, i a la vegada camps 'restringits' com ara el tipus de contracte laboral o dies d'assumptes propis.

D'aquesta manera, la consulta es fa des de planes WEB que connecten amb un ordinador amb ODBC, Win95 i Personal Web Server (en un futur Windows NT) realitzant la consulta directament sobre el disc de Netware on està implementada la base de dades. És possible definir planes de consulta de les dades 'públiques' des del WEB-Internet i de les dades 'restringides' des del WEB-Intranet.

- *Pressupostos* : Constitueixen un punt de referència de les activitats i situació tant dels Serveis Tècnics de Suport com de les pròpies biblioteques. El seu accés permet controlar i seguir cadascuna de les assignacions.
- *Formularis* : Aquest punt enllaça directament amb l'apartat següent, doncs la concepció d'Intranet no es basa únicament en l'accés a la documentació emmagatzemada en el WEB sinó que dóna una especial importància a les relacions i comunicacions entre el personal de biblioteques i el personal de serveis tècnics. En aquest sentit, una part del disseny d'Intranet es basa en la confecció de formularis per satisfer les demandes que es fan des de biblioteques a Serveis Tècnics de Suport. Inicialment s'implementen el formulari d'obtenció de documents externs i el formulari de demanda de llistats del catàleg.

LA INTRANET DE LES BIBLIOTEQUES UPC : LA COMUNICACIO

Si algun aspecte d'aquesta nova metodologia de treball revolucionarà el nostre entorn, aquest és, sens dubte, les possibilitats de comunicació. Basant-se en la premissa prèvia de que tot el personal de les biblioteques disposa de compte de correu electrònic i coneix la seva utilització, la nostra funció ha estat dissenyar diferents llistes de distribució i definir els mecanismes d'alta i participació.

S'ha partit de dos grans grups de llistes : unes organitzades per càrrecs i ubicacions i altres organitzades per funcions. Cada vegada que s'incorpora una nova persona a les biblioteques, se l'obra un nou compte de correu i es dona d'alta directament a les llistes de càrrecs i ubicacions pertinents, mentre que queda sota la responsabilitat del cap de biblioteca corresponent, el comunicar en quines llistes de funcions se l'ha d'incloure.

Les llistes de distribució es gestionen directament des del Servei de Biblioteques i estan plenament integrades en el software de correu de manera que no cal recordar-les; només premem F6 s'accedeix al conjunt, podent tanmateix, consultar els membres de cadascuna d'elles.

Les llistes de càrrecs i ubicacions són :

Direcció	Formada per direcció i sotsdirecció.
Caps	Formada per tot el personal amb càrrecs de comandament.
Caps-ST	Formada pels diferents caps de serveis tècnics de suport.
Caps-Bib	Formada pels caps de biblioteca
Pers-st	Formada per tot el personal adscrit a Serveis Tècnics de Suport
Pers-bib	Formada per tot el personal adscrit a les diferents biblioteques.
Tots	Formada per tot el personal que té correu electrònic.

Igualment existeix una llista BIBxxx per cadascuna de les biblioteques visible per tot el personal de manera que qualsevol membre pot enviar un missatge a totes les persones d'una biblioteca concreta.

Les llistes temàtiques són :

BUPC-SOD	Personal que treballa en obtenció de documents
BUPC-REV	Personal que treballa amb publicacions periòdiques
BUPC-CD	Personal relacionat amb la xarxa de CDROM
BUPC-CAT	Personal relacionat amb catalogació.
BUPC-OFM	Llista de discussió sobre temes de l'ofimàtica implementada.
BUPC-ADQ	Llista de discussió sobre temes d'adquisicions
BUPC-PRS	Llista de discussió sobre temes de préstec a les biblioteques
BUPC-WEB	Llista de discussió sobre temes relacionats amb el WEB i edició.

La participació en les llistes temàtiques ve condicionada per l'activitat i pot estar marcada pel cap de biblioteca, però a la vegada, tothom és lliure de demanar la seva inclusió en qualsevol d'elles.

Aquestes llistes constitueixen canals bàsics de comunicació interna tant informatius com de discussió. Per exemple, mitjançant la llista BUPC-CD s'informa de les actualitzacions en les bases de dades de la xarxa, de manera que tot el personal que atén al públic a prop dels llocs de consulta està al corrent de quin és l'últim període actualitzat o quins canvis s'han produït en el programari.

Un exemple de via de discussió ho va constituir el tema del accés a Internet des dels terminals de sala on cadascuna de les biblioteques va exposar els seus recursos, neguits, etc. i conseqüència dels quals es van definir unes directrius internes.

El taulell de notícies

Un subsistema intermig entre l'arxiu de documents al WEB i la transmissió de correu electrònic ho constitueix el taulell de notícies. El sistema adoptat per la nostra biblioteca està integrat dins del propi correu ,de manera que premen una icona de Pegasus s'accedeix a unes carpetes especials, col·lectives, on els missatges s'acumulen un temps concret o permanentment. Aquest sistema inclou en l'actualitat tres carpetes :

Iwetel-1 : acumula els missatges de la llista IWETEL fent-los accessibles a tots els usuaris. Això permet no tenir tants subscriptors a Iwetel, doncs només es rep un únic missatge que es diposita al taulell de manera automàtica. Els missatges s'esborren mensualment.

Infos : Butlletí setmanal que Direcció de Biblioteques envia als caps notificant novetats. Aquest butlletí, accessible mitjançant el taulell, permet un accés ràpid als números endarrerits sense que cada receptor tingui que acumular-los en carpetes pròpies. Per el moment els missatges d'aquest grup no s'esborren.

Prensa : (prova pilot no implementada) que recull els titulars de La Vanguardia diàriament.

CONCLUSIONS

Sens dubte l'aspecte clau de tot el descrit no és pas la implementació ni el disseny sinó els canvis en l'hàbit de treball de la gent. Estem encara massa aferrats als papers i a rebre la informació sense fer l'esforç d'anar a consultar-la. Els esforços d'adequació passen en primer terme, per familiaritzar-se amb l'entorn informàtic. Una bona part del personal encara manifesta problemes amb l'ús del Windows i existeix poc 'esperit' d'investigació en la funcionalitat dels programes. De vegades quan volem fer una cosa i no sabem com fer-la ens quedem bloquejats o decidim que allò segurament no es pot fer. És per això que la formació i assistència és fonamental.

Respecte a les observacions sobre l'impacte dels sistemes descrits, comentar que la participació i ús de les llistes de distribució ha estat força ben acceptada pel col·lectiu tot i que encara continuen havent un gran número de preguntes adreçades a títol individual als professionals que més entenen en cadascun dels temes. Les llistes semblen més arrelades com a canals de discussió que com a mitjà de resolució de dubtes i problemes. Potser un dels aspectes negatius a exposar ha estat que són canals massa freds. En determinades discussions, alguns missatges han estat mal interpretats i la ironia ha estat considerada com una crítica o atac personal. És en aquests casos quan una conversa o una trucada telefònica ha superat tota la tecnologia. Convé tenir en compte l'enorme potencial del medi que tenim entre mans, sobretot abans d'enviar missatges a grans grups com el de tot el personal.

Pel que fa al punt de consulta d'informació en el web intern, estem encara en una fase massa primerenca com per a fer valoracions. De totes maneres tot fa pensar que serà una tasca lenta i progressiva, molt més difícil d'arrelar. Només veient i remarcant les avantatges aconseguirem eradicar el paper dels nostres circuits i disminuir el número d'arxivadors dels nostres prestatges, arxivadors on ja se sap que mai trobes el que necessites en el moment que ho necessites. Esperem que en el cas del Web-Intranet això no sigui així.