



Universitat Autònoma de Barcelona

Servei de Biblioteques

El gestor de continguts web: aplicació a les biblioteques de la UAB

Bellaterra, gener 2006

Cristina Azorín
Gestora de Serveis d'Informació
Universitat Autònoma de Barcelona
Telèfon: 93 581 16 34 Fax: 93 581 32 19
E-mail: Cristina.Azorin@uab.es

Núria Casaldàliga
Cap de la Unitat Tècnica i de Projectes
Universitat Autònoma de Barcelona
Telèfon: 93 581 10 51 Fax: 93 581 32 19
E-mail: Nuria.Casaldaliga@uab.es

Èlia Llorente
Bibliotecària
Universitat Autònoma de Barcelona
Telèfon: 93 581 40 07 Fax: 93 581 32 19
E-mail: Elia.Llorente@uab.es

Resum

El Servei de Biblioteques de la UAB ha passat d'un web amb pàgines estàtiques html, creat i pensat conceptualment l'any 1996, a un web elaborat a través d'un gestor de continguts –Fatwire–, amb canvis fonamentals en l'arquitectura de la informació.

Originàriament el web reflectia l'organització i l'estructura interna quedava clarament representada. L'actuació que s'ha dut a terme ha permès canviar els fluxos de treball a propòsit de la web i establir noves dinàmiques de funcionament. Algunes de les eines que han potenciat aquest canvi intern han estat l'elaboració de tutorials web, la formació a mida, el pla de comunicació, el disseny de processos...

Ara el web està orientat a l'usuari, seguint els estàndards bàsics d'usabilitat, on el gestor de continguts permet una major facilitat de manteniment, una gestió distribuïda, uns canvis ràpids de disseny i el manteniment de la coherència.

Descriurem els procediments que s'han seguit en totes aquestes actuacions (identificar problemes, coordinar tasques, redistribuir continguts, gestionar el manteniment, establir un calendari...) amb l'objectiu d'arribar a conclusions que puguin ser d'utilitat per a iniciatives similars.

Paraules clau: web ; gestor de continguts ; Fatwire ; canvi organitzatiu ; tutorial ; Universitat Autònoma de Barcelona

El mes de setembre de 2004 la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) va posar en funcionament un **CMS** (acrònim de *Content Management System*), en català **Sistema de Gestió de Continguts**, per a la creació del portal institucional de la Universitat i des de llavors ha anat desenvolupant els webs que hi ha al campus, ja siguin dels serveis, facultats, intranets o dels portals d'usuaris (alumnes, personal docent i investigador, personal d'administració i serveis). El Servei de Biblioteques ha format part d'aquest projecte des de finals del 2003 i fins l'octubre del 2005, data en què s'ha obert als usuaris el nou web.

Abans de començar a estudiar el canvi produït al web de Biblioteques, un comentari breu sobre els gestors de continguts i, més específicament, el que s'utilitza a la UAB.

1. Els gestors de continguts: Fatwire

Els gestors de continguts apareixen a mitjans dels anys 90, però comencen a implementar-se arreu a partir del 2000. RedDot i Vignette són CMS pioners i daten del 1994 i 1995, respectivament. A l'actualitat hi ha més de 300 gestors de continguts al mercat, ja siguin de codi obert o comercials.

D'una banda els gestors de continguts neixen perquè a mesura que els webs institucionals creixen augmenta molt la dificultat a l'hora de manegar-los, i de l'altra, perquè incorporen fluxos de treball, concepte altament relacionat amb la gestió del coneixement a les organitzacions.

Segons Paul Browning i Mike Lowndes (2001) un CMS és més un concepte que un producte; gestionar continguts és un concepte que engloba un conjunt de processos de l'organització, i té la particularitat que retorna el control dels continguts als propis autors o propietaris, ja que són eines que faciliten la incorporació de textos, sense grans coneixements d'html o llenguatges de programació, en un entorn web sense necessitat d'intermediació.

Una definició més acurada indica que un CMS és una eina que permet realitzar un seguiment o executar tots els procediments i processos involucrats en l'agregació, transformació, agrupació, autorització, presentació i distribució d'informació a través d'internet. L'objectiu prioritari és incrementar i automatitzar processos, mantenir i actualitzar la web amb més facilitat i menys costos.

I què és un contingut? Un contingut és qualsevol dels elements que s'introdueixen en el sistema i és un terme genèric utilitzat expressament per no descartar cap format: text, imatges, vídeos, pdf...

Malgrat aquesta aproximació generalista, no tots els gestors de continguts són iguals ni estan pensats per al mateix. Hi ha nombrosos estudis comparatius dels principals gestors de continguts, així com diversitat de classificacions.

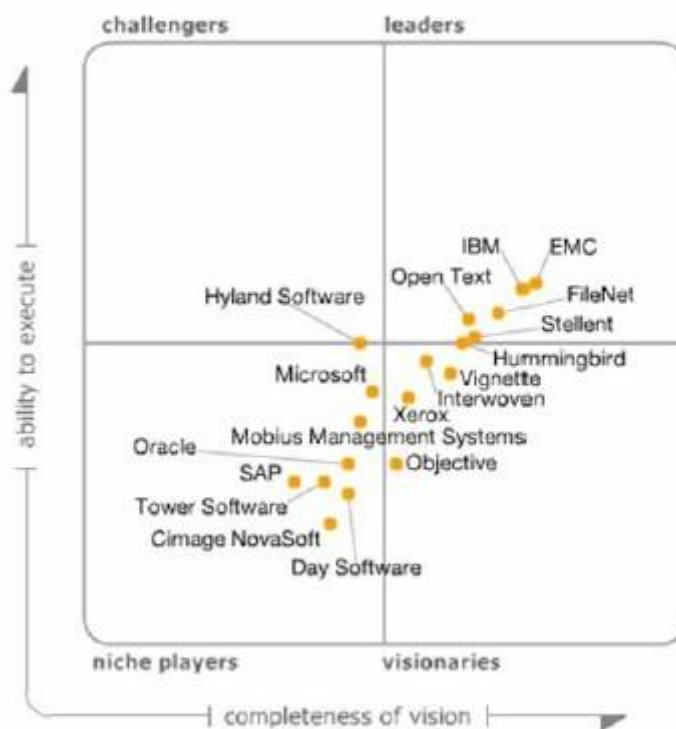
Segons el *CMS Report* (2005) del CMS Watch, divideix els productes en set categories:

- Grans empreses de CMS: Vignette, FileNet, Documentum (EMC), Interwoven i Stellent

- Productes orientats a la publicació i servidors d'aplicacions en portals: **Fatwire**, Day Software, Microsoft, Tridion, IBM...
- Productes líders adreçats a empreses mitjanes: CoreMedia, Serena (*Collage*), Hummingbird (RedDot), Ingeniux, PaperThin...
- Productes econòmics adreçats a empreses mitjanes: Synkron, Sitecore, Refresh Software...
- Productes de CMS hostatjat (*Software-as-a-Service*): iUpload, WebSideStory, Clickability...
- Productes de baix cost: Idetix, Macromedia, Emojo...
- Productes de programari lliure: Zope, Plone, OpenCms, Bricolage, Midgard Project, Mambo...

La consultora Gartner també té diversos informes comparatius de productes i un dels més coneguts és el *Magic Quadrant for Enterprise Content Management* (2005). Aquest informe incorpora una taula on situa 18 CMS comercials classificats entre: líders del mercat, oportunistes (molt implementats, però sense capacitat de lideratge), especialistes de nínxols (específics per a resoldre aspectes concrets de la gestió de continguts) i visionaris:

Figure 1. Magic Quadrant for ECM, 2005



Source: Gartner (October 2005)

Dels gestors de continguts comercials recollits en aquests informes, els que es van analitzar amb més detall a la UAB van ser el *Collage* de Serena Software Inc., *Tridion* de l'empresa amb el mateix nom i el *Content Server* de Fatwire Software, i finalment es va optar per aquest darrer. Per a situar Fatwire en la imatge anterior, seria del tipus "visionari": una empresa gran i en continu desenvolupament de programari, però amb una presència al mercat inferior a la del grup de líders.

La versió que hi ha instal·lada del Content Server és la 5.5, si bé és probable que durant el 2006 s'instal·li la versió 6.X. El Content Server es presenta externament com un sol programa, però internament és un conjunt articulat d'aplicacions informàtiques que integren documents, originàriament en diferents formats, en format XML.

Fatwire va néixer l'any 1996 i actualment ja l'utilitzen més de 450 clients a tot el món. A Espanya està implementat en unes 20 empreses o administracions públiques, entre les quals hi ha Gas Natural, RENFE o la Comunidad de Madrid. A nivell d'universitats: la UAB i la Universidad de Deusto.

La característica principal d'un CMS és separar l'entrada i el tractament dels continguts de la seva presentació final. Aquest punt és el que dona la flexibilitat suficient per treballar amb la informació i manipular-la amb facilitat, sense que hom hagi de preocupar-se de l'aspecte final de les pàgines. El gestor de continguts pot generar visualitzacions diferents per a la mateixa informació (html, pdf, correu electrònic, PDA, missatges a mòbils...).

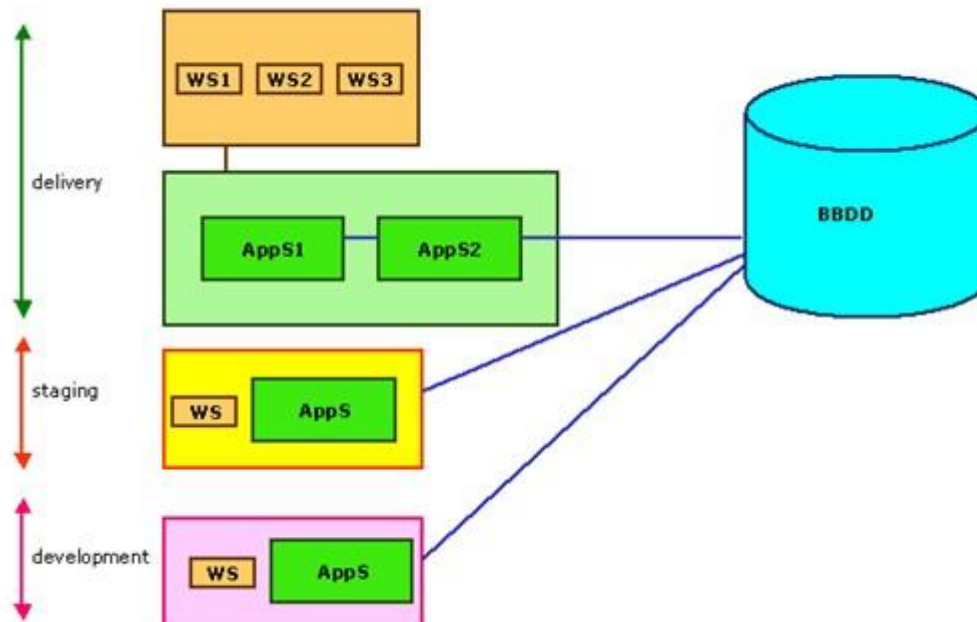
Algunes de les funcionalitats específiques del CMS són molt útils per al treball en una institució gran, amb el personal distribuït físicament en diferents espais, i amb formació diversa:

- Gestió de base de dades, els continguts que s'introdueixen porten associades informacions sobre l'autoria, les dates, privilegis, les versions... que permeten recuperar fàcilment els canvis o identificar l'autoria de cada pàgina.

En el cas del Servei de Biblioteques, el control de versions i dates de creació és necessari també per garantir l'actualització i el manteniment de les pàgines web d'acord amb els estàndards de qualitat de la ISO 9001.

- Editor de textos *Wysiwyg*. Funciona com un editor de textos convencional, no cal que la persona que introdueix el text sàpiga html.
- *Workflow*, fluxos de treball amb distribució de tasques, facilita la distribució de la feina i el treball en grup; allibera en gran mesura la feina de supervisió del Webmaster.
- Eina de publicació. No cal un programa de ftp específic per enviar la feina feta al servidor. El programa ho fa amb una senzilla instrucció i detecta automàticament si manca alguna part del contingut, ja que va associant tots els elements que cal que es presentin junts en una pàgina.

La tasca amb Fatwire es distribueix en tres entorns. L'estructura següent mostra la situació dels entorns de desenvolupament, edició i producció que, actualment, utilitza la UAB per a la intranet i l'extranet.



I

En l'entorn de **desenvolupament** es parametritzen les plantilles d'entrada de dades, el disseny del text i la sortida o presentació de les dades, i ocupa un servidor.

Capa de presentació + Capa del servei del Portal i del gestor de continguts:

Maquinari: Sun FIRE V440 de 4 CPU's d'1GHz amb 8 Gb de RAM i 4 discs de 36 Fb (2 en mirror)

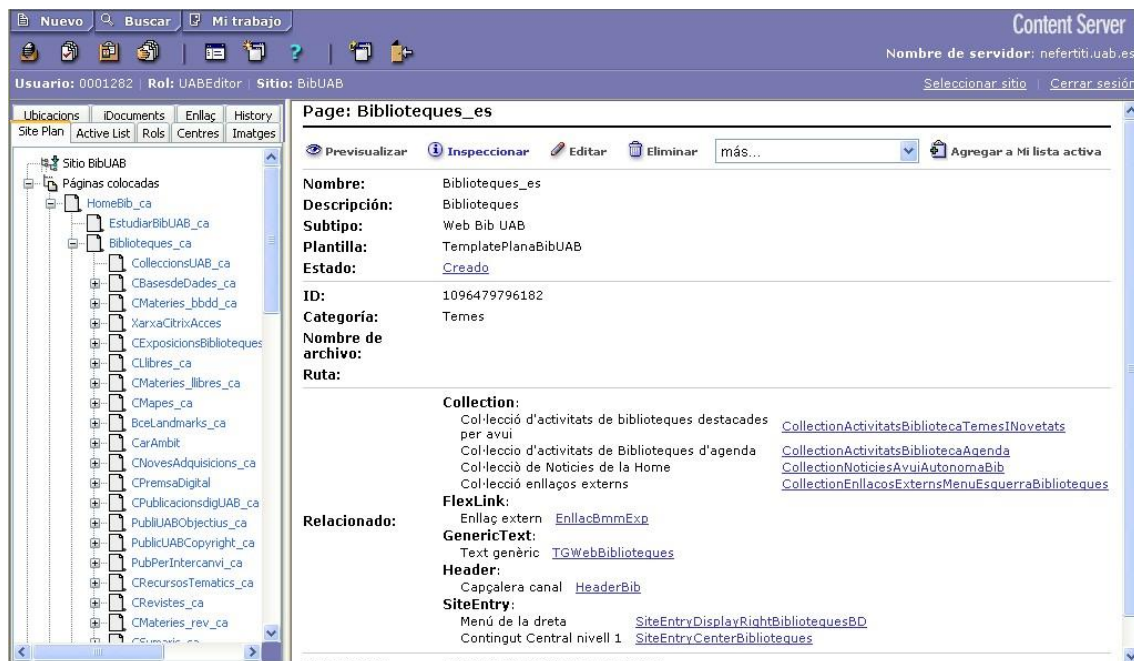
Programari: Sun ONE, Fatwire Content Server 5.5, Client de BD Oracle

En el segon entorn, el d'**edició**, és on s'entren pròpiament els continguts i es fan les proves de presentació; en una màquina està instal·lat el servidor web (que presenta la informació en planes web) i en una altra el servidor d'aplicacions (que és l'encarregat d'executar el programari).

Capa de presentació + Capa del servei del Portal i del gestor de continguts:

Maquinari: Sun FIRE V440 de 4 CPU's d'1GHz amb 8 Gb de RAM i 4 discs de 36 Fb (2 en mirror)

Programari: Sun ONE, Fatwire Content Server 5.5, Client de BD Oracle



Aquesta imatge és l'exemple d'una sessió de treball amb Fatwire, té un entorn molt amigable de treball amb barres d'icones i menús desplegable. Permet fàcilment l'entrada de dades, l'edició i relació de continguts, les cerques, la parametrització específica del treball propi i, finalment, entre moltes altres coses, la previsualització de la pàgina abans d'enviar-la a producció.

El darrer entorn, que és el de **producció**, es fonamenta en un balancejador de càrrega que distribueix les feines entre tres servidors web i dues màquines que actuen de servidors d'aplicacions. Aquest entorn té dos nivells: un primer nivell de presentació i un segon nivell amb el servei de portal i el gestor de continguts.

Capa de presentació (servidor web):

Maquinari: 3 Sun FIRE V240 de 2 CPU's d'1Ghz amb 2 Gb de RAM i 2 discs de 36 Gb en mirròr

Programari: Sun ONE Web Server 6.1

Capa del servei del Portal i del gestor de continguts (servidor d'aplicacions):

Maquinari: 2 Sun FIRE V440 de 4 CPU's d'1GHz amb 8 Gb de RAM i 4 discs de 36 Gb (2 en mirròr)

Programari: Fatwire Content Server 5.5, Sun ONE, Client de BD Oracle

Per sota de tots aquests servidors hi ha la base de dades, en Oracle, on s'emmagatzemen tots els continguts.

Capa de la base de dades (comuna als tres entorns):

Programari: BD Oracle 9.2

2. El web del Servei de Biblioteques

Des de maig de 1995 la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) disposa d'un web institucional (<http://www.uab.es>). Com tots els webs que van néixer en aquell moment el diseg era més el de mostrar-se a través d'internet que el de permetre que els usuaris interactuessin amb el web. Des del 1995 i fins al 2004 la UAB ha canviat dues vegades el disseny del seu portal. Tots dos portals van ser elaborats per l'Oficina d'Informació, que formava part de l'Àrea de Comunicació.

Per planificar el disseny del nou portal, a partir de finals de 2003, es va començar a treballar amb grups d'usuaris. Es van muntar diverses sessions de *focus groups* per tipus d'usuari (1r i 2n cicle, 3r cicle, antics alumnes, institucions i empreses, personal docent i investigador i personal d'administració i serveis).

Del resultat d'aquesta tasca amb els grups de treball es va establir l'estructura de la pàgina principal de la UAB.

Al llarg del 2004 es van anar desenvolupant els diferents punts de menú establerts i a finals de setembre es va fer públic el nou portal.

A l'actualitat hi ha desenvolupats la majoria d'apartats previstos i només falta el d'estudiants de la UAB (extranet i intranet) i el d'antics alumnes:



Pel que fa al Servei de Biblioteques, va ser pioner (setembre de 1996), dins de la Universitat, a desenvolupar el seu propi lloc web (<http://www.bib.uab.es>). Aquest va néixer amb la idea de representar tot el Servei i sempre s'ha desenvolupat amb personal de totes les biblioteques, coordinats pel grup de Caps de Suport a Usuaris, que és el personal que s'encarrega de fer formació d'usuaris, préstec, elaboració de guies d'ajuda, i també del web.

El web del Servei, com tots els webs universitaris, es dirigeix principalment a la comunitat universitària de la UAB, formada per uns 50.000 estudiants, 3.000 membres del personal docent i investigador (pdi) i, finalment, prop de 2.000 membres de personal d'administració i serveis (pas). S'ofereix un portal horitzontal, orientat a tothom: alumnes, pdi i pas.

Un dels punts dèbils que ha dificultat molt el canvi de disseny i l'actualització de l'estructura de la informació ha estat justament aquesta creació pionera en webs de biblioteques universitàries i el creixement desmesurat fruit d'una implicació entusiasta del personal de biblioteques.

El fet de no tenir una eina que facilités la creació i actualització de les planes no va impedir l'augment d'aquestes, ja que va sorgir la necessitat de reflectir tots els serveis, les actuacions, les normatives, els projectes... al web. A la vegada, durant d'aquests nou anys, s'ha donat una situació de saturació entre el personal dedicat al web que ha acabat afavorint el canvi i el fet que el nou programa fos ben rebut.

Els principals problemes que tenia el web antic:

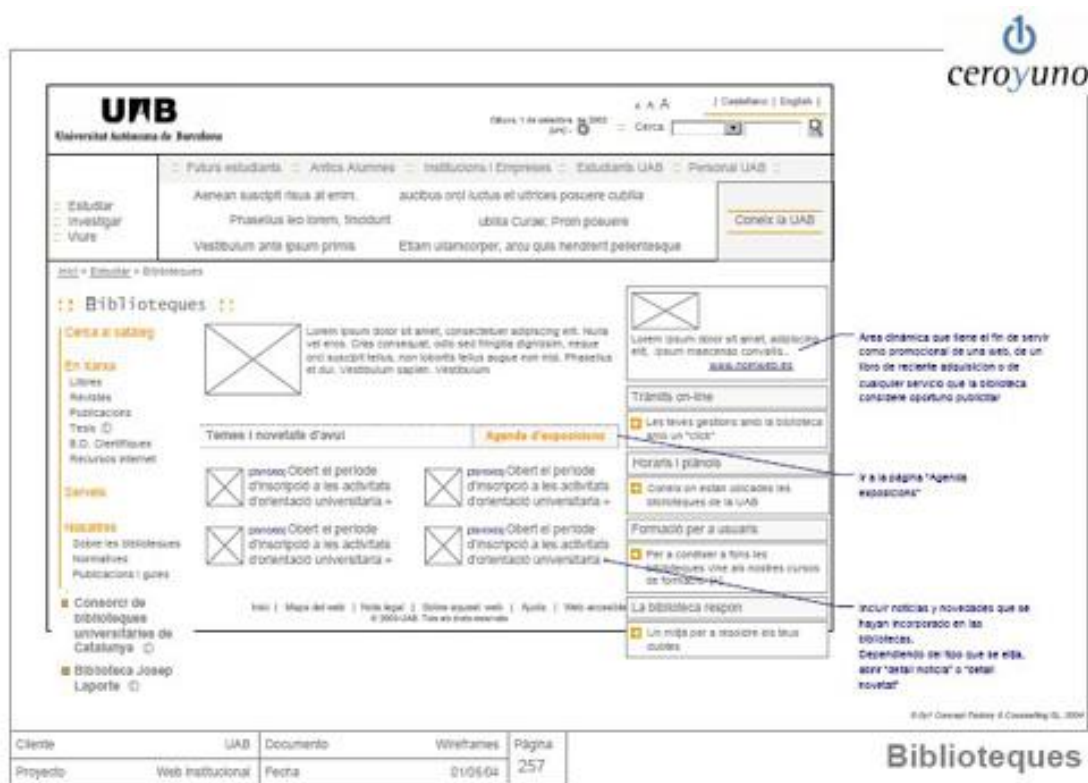
1. Gran creixement físic del web (nombre de fitxers i enllaços)
2. Poca visibilitat dels nous serveis, en especial dels digitals
3. Web poc dinàmic i amb poc atractiu que no podia utilitzar-se com a eina principal de difusió
4. Estructura com a reflex de l'organigrama del Servei de Biblioteques
5. Poca actualització dels textos de les pàgines
6. Era impossible un canvi de disseny, perquè afectava a moltes pàgines
7. Creixement desordenat
8. Varietat de programes per a l'edició de les pàgines en html
9. Cap control en les versions
10. Solucions parcials des de les biblioteques per a problemes globals

La solució amb el gestor de continguts:

1. Manteniment fàcil de gran quantitat de planes
2. Reutilització de continguts, enllaços, documents, textos...
3. Sistema modular que permet incloure funcions no previstes originàriament. El sistema pot créixer i adaptar-se a les necessitats futures
4. Pàgines dinàmiques, amb continguts actualitzats i cerques a la base de dades
5. Separació entre contingut i presentació. El canvi de disseny ja no és un problema

6. Consistència al web, l'usuari sap que es troba navegant pel mateix web, disposició de les pàgines, colors, o barres de menús
7. Control d'accés i de versions, hi ha un control sobre les parts que cada persona o grup pot modificar i a més sempre s'identifica l'autor d'un contingut

Pel que fa al disseny de les pàgines, es va començar a treballar a partir d'una proposta de *wireframes* que va fer l'Àrea de Comunicació i de Promoció:



A partir de reunions amb el col·lectiu de Caps de Suport a Usuaris i Gestors de Recursos d'Informació es van anar adaptant, modificant, fins a aconseguir el disseny actual. Cal dir que durant mesos es va treballar només amb propostes de disseny sobre paper i no es van veure les primeres pàgines en html fins a finals del 2004.

Una vegada començat el treball amb el gestor de continguts, durant el 2005 s'han portat a terme les tasques d'introducció de textos, anàlisi i estructura de cada apartat, unificació de procediments, formació al personal de l'eina, etc.

L'objectiu principal de les biblioteques de la UAB és recollir, tractar i oferir informació, per això en aquesta nova etapa intentem donar serveis de valor afegit al nostre web. La pàgina principal actual ens permet fer més evidents els continguts a la vegada que fa que es pugui accedir als apartats més rellevants amb un sol "clic".

UAB A A A

Directori [] []

24 HORES 24 HORES AL DIA, 365 DIES A L'ANY

CONEXIÓ LA UAB

BIBLIOTEQUES DE LA UAB

Col·leccions

- Bases de dades
- Llibres digitals
- Mapes
- Noves adquisicions
- Prensa digital
- Publicacions digitals UAB
- Recursos temàtics
- Revistes digitals
- Sumaris digitals
- Tesis doctorals en xarxa

Serveis

- Què us oferim

Informació General

- Biblioteques de la UAB
- Normatives
- Guies d'ajuda
- Fons especials

Consorti de Biblioteques Universitàries de Catalunya

Biblioteques

El Servei de Biblioteques UAB dona suport bibliogràfic i documental a les activitats docents i de recerca que es duen a terme a la Universitat Autònoma de Barcelona. Consta de set biblioteques al campus de Bellaterra, una al campus de Sabadell i quatre a les unitats docents en conveni amb els hospitals. És membre del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC) i de la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN).

El Servei de Biblioteques UAB està en possessió de la Certificació de Qualitat ISO 9001:2000 i del Certificat de Qualitat de Serveis Bibliotecaris ANECA.

Temes d'avi **Agenda**

[25/01/06] Nova base de dades de música
Biblioteques - La Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General ha subscrit la base de dades de música i sons Play Production Music.

[25/01/06] Obertura especial de caps de setmana
Biblioteques - La Biblioteca Universitària de Sabadell obrirà de forma extraordinària els dissabtes i diumenges del 28 de gener al 12 de febrer, amb horari de 9:00 a 20:00 h.

[23/01/06] Accés a BioOne Full Text
Biblioteques - La base de dades BioOne Full Text integra nombroses revistes de biociències, en especial de zoologia. Els usuaris de la UAB hi poden accedir a través del proveïdor CSA.

[18/01/06] Formació online per ISI Web of Knowledge
Biblioteques - FECYT ha desenvolupat un sistema de formació online de caràcter permanent. Els seminaris són impartits en temps real, per formadors especialitzats, i van adreçats tant als usuaris finals com al personal investigador de centres amb accés a les bases de dades.

Catàleg

Ajuda

Cerca per:

Autor []

Cerca a:

UAB CCUC

Cerca avançada
Informació usuaris

Gestions en línia
Les teves gestions amb la biblioteca amb un "click"

Horaris de les biblioteques
Horaris d'obertura, préstec, vacances...

Accés des de fora del campus
Accés remot a més de 12.000 recursos electrònics

Preguntes més freqüents
Consulteu les FAQ per resoldre els vostres dubtes

La Biblioteca respon
Consultes, suggeriments i queixes

Servei de Biblioteques

93 581 10 15
s.biblioteques@uab.es

El Servei de Biblioteques disposa d'un *site* independent al de la UAB, amb una estructura pròpia. Les pàgines web es generen de forma dinàmica en funció dels elements que tenen associats.

L'estructura de la pàgina principal es repeteix, amb algunes variants, al llarg de tot el web. Els elements comuns són:

- Capçalera. Amb el logo que identifica la Universitat, amb un cercador i on es mostra el banner publicitari de les biblioteques. És un primer nivell de navegació ja que apareix el camí amb el nom de les pàgines que es visiten (*breadcrumbs* o "migas de pan") que permet tornar sempre a la pàgina principal.

UAB A A A

Directori [] []

CERTIFICAT DE QUALITAT ISO 9001

CONEXIÓ LA UAB

BIBLIOTEQUES DE LA UAB

Biblioteques > Gestions en línia > Formació d'usuaris > Vine a conèixer la teva biblioteca (curs introductori)

- Menú de l'esquerra: és el segon nivell de navegació, són els apartats més importants del web.



- Menú de la dreta: és el tercer nivell de navegació. Hi ha dos elements fixos, la cerca a catàleg i les dades de contacte amb el Servei de Biblioteques. Els altres punts varien en funció de l'apartat del menú esquerre en el que hom es trobi i tot el menú pot arribar a desaparèixer en pàgines amb molta quantitat de text. Són 'pastilles' informatives de serveis o informació que es consideren rellevants.



- Peu de pàgina: conté una sèrie d'enllaços fixos a tot el web de la Universitat Autònoma, per anar a la pàgina d'inici del portal, formulari de contacte, informació sobre el web i el mapa del web genèric. En un futur està previst parametritzar-ho amb les mateixes opcions però en referència al Servei de Biblioteques.

Les pàgines de segon o més nivells mantenen aquesta estructura mínima (tenint en compte que de vegades es pot suprimir el marge dret). De forma automàtica apareix a la part central el text genèric associat a la pàgina de nivell 2, i les pàgines de nivell 3 i 4 es mostren en forma de pestanyes.

L'entrada de text, per posar com a exemple el tipus de contingut més important, amb FatWire, pot ser en:

- Asset Text genèric: totes les pàgines tenen l'opció de posar text i una imatge associada (el gestor no permet incorporar imatges al mig de les pàgines). Es tendeix a no fer textos massa amplis i recórrer sovint als pdf per donar més informació.
- Assets específics del *site* de Biblioteques: per a alguns apartats s'han creat taules específiques a la base de dades (amb plantilles predissenyades per a l'entrada de text). Això permet poder tenir un grup de continguts més controlat, relacionar-los més còmodament i facilitar la recuperació amb menús específics. Seria el cas de l'entrada d'informació sobre les biblioteques (amb un menú per als continguts de la part central), les notícies o les guies d'ajuda.



- Documents: el text també es pot adjuntar en forma de document, admet els formats doc, ppt, xls i pdf.

Per tal de tenir els enllaços controlats i poder-los reutilitzar i mantenir amb facilitat cal que estiguin agrupats en col·leccions. Les col·leccions d'enllaços poden aparèixer sota qualsevol text genèric, sota la informació de les biblioteques o poden establir el menú dret.

Els enllaços o aplicacions externes sempre s'obren amb *pop-up* en una altra finestra del navegador.

Els apartats de notícies i d'agenda segueixen unes pautes diferents per a l'entrada i presentació de les dades. Les notícies, per exemple, apareixen a la pàgina principal i després disposen d'un cercador (amb categories i dates) específic; l'agenda no cal publicar-la ja que apareix automàticament en la data assignada a l'activitat.

3. Els canvis organitzatius

El Servei de Biblioteques de la UAB està format per la Direcció del Servei, vuit Biblioteques i la Unitat Tècnica i de Projectes.

La Direcció del Servei és qui s'encarrega de la gestió i de garantir un alt nivell de qualitat en el funcionament de les Biblioteques i els serveis centrals. Les Biblioteques són les responsables de la prestació de serveis als usuaris i la Unitat Tècnica i de Projectes és qui coordina els serveis centrals i organitza amb les biblioteques la implementació de nous serveis.

El web dels 90' representava fidelment l'estructura orgànica del Servei de Biblioteques, però a banda de la homogeneïtat establerta en el llibre d'estil sobre el disseny extern, no hi havia un plantejament conjunt de desenvolupament. Cada biblioteca tenia el seu propi web, amb un responsable de gestionar-lo, i la Unitat Tècnica i de Projectes s'ocupava de mantenir les pàgines comunes.

Tot i que per als usuaris no era un gran inconvenient (cadascú consultava les guies d'ajuda o les preguntes més freqüents de la seva biblioteca i no sabia les de la resta de biblioteques), fins i tot en algun cas la mateixa informació, o amb variants poc significatives, estava repetida vuit vegades. Aquest fet sí que era un inconvenient per a la gestió del web en el si del propi Servei de Biblioteques:

- El primer problema era, com s'ha comentat, el volum de feina; cada biblioteca havia d'ampliar el seu propi web, tot i que la majoria de serveis eren els mateixos per a tota la comunitat universitària de la UAB.
- El segon inconvenient, que d'entrada semblava menys rellevant, era una disparitat de procediments d'actuació en matèria de web.

Tenir aquesta diversitat de webs no afavoria la creació de sinèrgies a l'hora de fer tasques conjuntes i més aviat es va convertir en el mirall d'una estructura descentralitzada. El resultat era haver de dedicar moltes hores per a coordinar tasques que s'acabaven desenvolupant de manera desigual.

Aquest funcionament forma part de la cultura organitzativa de la UAB, que és una universitat amb una estructura matricial i molt territorial, en el sentit que a banda dels Caps d'Àrea o Directors de Servei, els recursos humans depenen funcionalment de les Administracions de Centre de cada àrea. Aquesta doble dependència, que és positiva en molts casos, en altres crea dispersió.

Canviar de web ha permès trencar amb part d'aquesta tradició i dedicar tots els esforços a l'elaboració d'una eina conjunta. Algunes de les tasques que es van desenvolupar des de la Unitat Tècnica i de Projectes són:

- Marcar unes línies d'actuació consensuades amb l'Àrea de Comunicació i de Promoció
- Reunions de disseny conjuntes amb els Caps de Suport a Usuaris i Gestors de Recursos d'Informació
- Informar periòdicament de l'evolució del web als Caps de Biblioteca i Direcció
- Recuperació de la informació útil i imprescindible de l'antic web, ja que hi havia informació que podia incorporar-se en terminis ràpids de manera conjunta: els llistats de noves adquisicions, la consulta al catàleg...
- Creació de grups de treball específics per a unificar continguts: Guies d'ajuda, Gestions en línia, etc.
- Sessions de formació al personal de les biblioteques implicat en la introducció de continguts

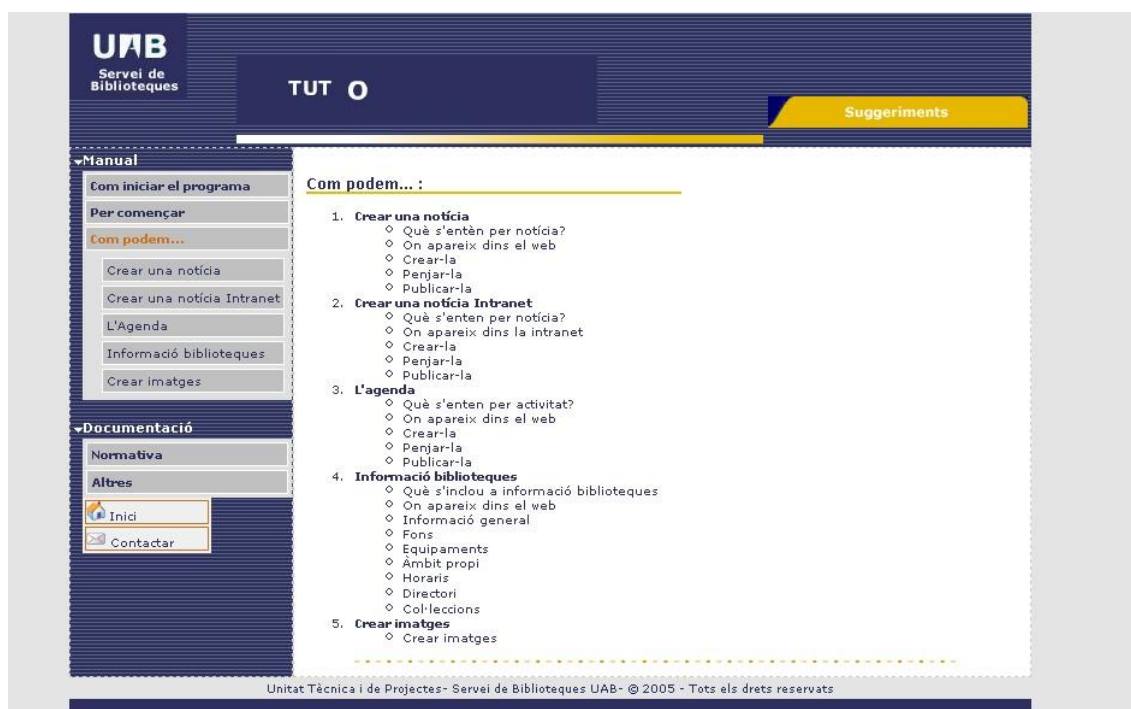
Una de les tasques en la que es va posar més èmfasi va ser en intentar incentivar el personal, entenent que era la millor manera de generar actituds que facilitessin crear i compartir el coneixement dins de la institució. Era important afavorir que qualsevol persona del Servei de Biblioteques pogués entrar continguts en el web, i a banda de les sessions de formació que es van impartir, es va optar per crear eines que facilitessin l'aprenentatge continuat i que contribuïssin a l'autoformació.

Des de la Unitat Tècnica i de Projectes es va dissenyar el **Tutorial** de Fatwire amb aquesta finalitat, accessible des de la intranet del Servei de Biblioteques. La intenció era que qualsevol persona i des de qualsevol lloc pogués generar una notícia, entrar una activitat a l'agenda o omplir un text genèric, sense necessitat de formació prèvia.

El personal de les biblioteques que gestiona els serveis d'informació ha de fer front a una allau de coneixements en àmbits molts diferents: bases de dades, programari especial per a alguns serveis, intranets, gestors de dipòsits digitals... i la dedicació al web pot ser esporàdica.

Per això era important que tothom entengués els processos que tenen lloc a través del gestor, fer més amigable l'aplicació, determinar els punts dèbils i les errades, resoldre dubtes...

Una vegada creat, el tutorial també es planteja com un mitjà d'actualització permanent de coneixements. No és una eina tancada sinó molt flexible, amb la idea d'incorporar tots els aspectes que facin falta per a normalitzar l'entrada de continguts al sistema.



Cal dir que tal i com s'ha explicat, el web antic era més "problemàtic" per a les biblioteques que per als usuaris, que potser el veien com un entorn més proper i específic de la seva biblioteca. En aquest sentit, també hi ha hagut un esforç per part de tot el personal de les biblioteques per explicar aquest canvi als usuaris i per redirigir les pàgines antigues, perquè sobretot el personal docent tenia enllaços directes fets als apartats de recursos electrònics o noves adquisicions de la seva biblioteca.

També es va parlar especial atenció als comentaris, suggeriments, queixes o felicitacions dels primers dies posteriors a l'estrena del web, per poder fer correccions si calien, demanar paciència o ajudar als usuaris mentre s'anaven familiaritzant amb el nou disseny.

A banda del què hagi implicat el canvi de funcionament intern del Servei de Biblioteques en la concepció d'aquest nou web, també a nivell de portal de la UAB, i d'acord amb les eines que s'han posat a disposició de les àrees de la institució, ha canviat l'estructura de gestió del web.

La figura del Webmaster tal i com estava concebuda, s'ha dividit en funcions amb responsabilitats molt diferenciades. En l'actualitat les tasques s'han repartit en cinc àmbits:

- L'administració del web pròpiament dita recau directament sobre l'Àrea de Comunicació i de Promoció de la UAB. Cal dir que aquest fet influeix en la presentació que es fa de la institució, i per exemple, el web té un enfocament periodístic
- El desenvolupament, estructura tècnica d'algunes pàgines i personalització informàtica del gestor de continguts, es fa també des de l'Àrea de Comunicació i de Promoció en col·laboració amb el Servei d'Informàtica

- La gestió tècnica, administració de servidors, seguretat, actualitzacions... és íntegrament responsabilitat del Servei d'Informàtica i de les empreses contractades (SUN i Fatwire)
- El disseny i estètica del portal UAB, es van encarregar en la seva totalitat a una empresa externa
- Els continguts del nostre *site* són responsabilitat del personal del Servei de Biblioteques, els redactors i creadors de tots els continguts del web estan coordinats per la Unitat Tècnica i de Projectes

4. Conclusions

Les estadístiques que setmanalment s'extreuen de tot el portal de la UAB mostren que el web del Servei de Biblioteques és la tercera pàgina més consultada de la UAB, després de la pàgina institucional i de la pàgina d'alumnes des que es va estrenar el nou disseny. La mitjana és de 25.000 visites cada setmana.

Aquests resultats són altament positius i la millor prova que la feina que s'ha fet és satisfactòria.

Tot i així, falten encara alguns punts per resoldre:

- Crear més continguts i personalitzar eines bàsiques com, per exemple, un cercador
- Elaborar materials a mida per donar suport a l'autoaprenentatge, d'acord amb l'Espai Europeu d'Educació Superior
- Prestar més serveis de valor afegit en línia
- Disposar d'un web en tres idiomes, català, castellà i anglès, per tal de ser coherents amb la internacionalització dels usuaris
- Fer enquestes de satisfacció d'usuaris i estudis de posicionament en cercadors
- Implementar el mòdul els fluxos de treball del gestor

I moltes altres opcions que aniran sorgint amb el temps.

Cal ser realista amb les peticions que es fan al gestor de continguts i centrar-se en: facilitat de manteniment de les pàgines, gestió distribuïda entre varies persones, automatització de les dates de publicació, realització fàcil de canvis d'estructura i manteniment de la coherència.

En alguns casos cal dir que Fatwire actua en detriment de la usabilitat, per exemple, el control dels enllaços per part del sistema dificulta la navegació hipertextual, en el sentit que no es recullen els enllaços fets al mig del text o a través de determinades imatges.

Això representa un canvi important per a l'organització, canvi en els rols desenvolupats i en les tasques diàries. S'ha d'evitar el foment d'estereotips d'usuaris i s'ha d'afavorir el creixement del web des de tots els angles de visió i per a totes les necessitats, presents o futures.

L'actualització dels continguts és vital per generar confiança en els nostres usuaris i el gestor ha minimitzat el cost que aquesta actualització significava.

A partir d'ara es treballarà també amb el tema de la sindicació de continguts (possible gràcies a la codificació en XML), que actualment s'ofereix a les notícies de la Universitat; mitjançant un programa agregador, l'usuari (o una altra institució) pot recuperar els textos per consultar-los o per integrar-los en altres llocs web.

La conclusió principal és que les Biblioteques han guanyat en visibilitat dins la institució, s'ha millorat la navegabilitat i s'ha augmentat la quantitat de recursos que es posen a disposició dels usuaris, que són els que més favorablement ho han valorat.

Bibliografia consultada

Boiko, Bob. Content management Bible. Indianapolis (Ind.): Wiley, cop. 2005. XLVII, 1122 p.

Browning, Paul; Lowndes, Mike (2001). "JISC TechWatch Report: Content management systems". A: JISC [en línia]
< http://www.jisc.ac.uk/uploaded_documents/tsw_01-02.pdf> . [Consulta: 30-01-2006]

Byrne, Tom. The CMS Report: A buyer's guide to web content management technology. Version 8.0 (2005). A: CMS Watch [en línia] < <http://www.cmswatch.com/>> [Consulta: 30-01-2006]

Cox, Andrew; Yeadon, Jane (2002). "Estrategias prácticas de gestión de contenidos". *El profesional de la Información*, v. 11, núm. 6. p. 466-474

Cuerda, Xavier; Minguillón, Julià (2005). "Introducción a los sistemas de gestión de contenidos (CMS) de código abierto". *Mosaic*, nº 36. [en línia]
<<http://www.uoc.edu/mosaic/articulos/cms1204.html>>. [Consulta: 30-01-2006].

Fisher, Wanda L.; Underwood, Kim S. Web content management: software directory columns (2005). A: Gartner < <http://www.gartner.com/>> [Consulta: 30-01-2006]

Krug, Steve. No me hagas pensar: una aproximación a la usabilidad en la Web. Madrid: Pearson Educación, S.A., 2002. 189 p.

Lundy, James, [et al.] Magic Quadrant for Enterprise Content Management, 2005. A: Gartner < <http://www.gartner.com/>> [Consulta: 30-01-2006]

Mescan, S. (2004). "Why content management should be part of every organization's global strategy". *Information Management Journal*, v. 38, núm. 4. p.54-57

Més enllà de la usabilitat: característiques mínimes exigibles per a les interfícies de bases de dades web (2004). *BID: textos universitaris de Biblioteconomia i Documentació*, desembre, núm 13. [en línia] < http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=13rodri1.htm > [Consulta: 30-01-2006]. ISSN: 1575-5886.

Pérez-Montoro Gutiérrez, Mario. Sistemes de gestió de continguts en la gestió del coneixement. (2005) *BiD: textos universitaris de Biblioteconomia i Documentació*, juny, núm. 14. [en línia]
<http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=14monto1.htm > [Consulta: 30-01-2006]. ISSN: 1575-5886.

Rosenfeld, L.; Morville, P. (2002). Information Architecture for the World Wide Web. 2nd edition. ISBN 0-596-00035-9. 2002.

Sachs, Tammy; McClain, Gary. Sitios Web orientados al usuario. Madrid: Pearson Educación, S.A., 2002. 349 p.

White, Martin S. The Content management handbook. London: Facet Publishing, 2005. XIX, 149 p.