



**XIV Conferencia Internacional de Bibliotecología
“Información y ciudadanía: desafíos públicos y privados”**

**Software Libre en Bibliotecas: una alternativa colaborativa
Experiencias desde la práctica**

Autores:

CRISTIÁN OSVALDO MATURANA MATURANA

Filiación: Docente Universidad Tecnológica Metropolitana
Miembro del Proyecto INFOCC (Información para el Cambio Ciudadano).
Coordinador de Recursos Informáticos en la Biblioteca de Santiago.

JOSÉ LEONARDO URRUTIA ÁLVAREZ

Filiación: Universidad de Chile, Sistemas de Servicios de Información y Bibliotecas -
SISIB

Palabras claves: Software Libre – Experiencias Prácticas – Biblioteca Pública –
Biblioteca Universitaria - Joomla! – Scriblio – Dspace – Meebo - Picture Shark

Santiago, Chile, Noviembre 2009

SOFTWARE LIBRE EN BIBLIOTECAS: UNA ALTERNATIVA COLABORATIVA



Experiencias desde la práctica.

Cristián O. Maturana Maturana

Coordinador Recursos Informáticos Biblioteca de Santiago

Docente Departamento Gestión de Información Universidad Tecnológica Metropolitana

Leonardo Urrutia Álvarez

Encargado Servicios Bibliográficos Electrónicos

Sistema de Servicios de información y Bibliotecas Universidad de Chile.

SOFTWARE LIBRE – EXPERIENCIAS PRÁCTICAS – BIBLIOTECA PÚBLICA-
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA - JOOMLA! – SCRIBLIO – DSPACE – MEEBO -
PICTURE SHARK

ABSTRACT

El trabajo analiza el desarrollo y evolución del movimiento de software libre en el mundo y como su uso permite reducir costos y crear plataformas informáticas personalizables en distintas instituciones. Se aborda el impacto que ha tenido la penetración de alternativas de software libre en el mundo de las bibliotecas y los problemas más frecuentes que como bibliotecarios enfrentamos.

Se presentan tres experiencias de implementación de software libre en la Biblioteca de Santiago y 3 experiencias del SISIB de la Universidad de Chile, en ellas se analizan los aciertos, problemas, consideraciones y recomendaciones que como profesionales bibliotecarios debemos tener en cuenta al momento de abordar un proyecto de este tipo.

OBJETIVOS

Dar a conocer a la comunidad bibliotecológica sobre la gran cantidad de alternativas existentes para el desarrollo de productos y servicios sobre plataformas de software libre con el fin de masificar su uso y generar discusión y comunidades en torno al tema.

Entregar, desde la experiencia práctica, herramientas, datos útiles, consejos y recomendaciones con respecto a 5 aplicaciones prácticas de implementación de software libre en Bibliotecas públicas y universitarias.

Resaltar el valor de la colaboración, como único medio para el desarrollo de un movimiento de software libre en Bibliotecas y como fuente permanente de conocimiento para el desarrollo de nuestra profesión.

METODOLOGÍA

El trabajo parte con el estudio de bibliografía relacionada con el movimiento del software libre en el mundo, se analizan artículos y se conforma un marco teórico que permita tener una visión global de la temática tratada.

Luego se presentan las experiencias prácticas de ambos profesionales en sus respectivas unidades de desempeño laboral vinculadas con la implementación de plataformas de software libre para el diseño y desarrollo de servicios y productos de información para usuarios externos e internos.

Se aportan conclusiones y recomendaciones relacionadas con la efectividad y viabilidad que presenta la implantación de software libre en bibliotecas resaltando el valor que nos representa este tipo de tecnologías al momento de buscar una independencia tecnológica.

ANTECEDENTES

La utilización de herramientas de software libre se ha masificado en los últimos dos años y sin duda hoy ya se puede hablar de la inserción definitiva de estas aplicaciones en todas las áreas del quehacer social.

Desde aplicaciones sumamente especializadas como las que son capaces de controlar los misiles nucleares hasta pequeñas aplicaciones que permiten mejorar la gestión de pequeños locales comerciales dan prueba del diverso espectro que cubre el uso del software el libre en nuestros días.

En Chile, la realidad es un tanto distinta, si bien grandes empresas estatales y privadas gestionan sus recursos mediante plataformas de ERP Y CRM en base herramientas de software libre con excelentes resultados, aún existe cierto temor en algunos sectores para implantar estas tecnologías; a mi parecer por el desconocimiento que existe y por la supuesta “inestabilidad” que según sus detractores presentan los sistemas de software libre.

En el mundo de las bibliotecas aún no existe una incursión masiva en la implementación de plataformas de código abierto, sin embargo, y poco a poco estos sistemas están siendo incorporados, reflejo de esto es el desarrollo de las bibliotecas digitales universitarias, sobre el 90% de ellas bajo software libre, portales institucionales, gestión de documentos y últimamente la potente penetración de sistemas de gestión bibliotecaria como Koha, Evergreen y OpenBiblio.

En nuestro país, la tendencia es similar, paulatinamente el software libre ha ido reemplazando a los sistemas propietarios y ya es posible ver el uso de estas aplicaciones en diversas áreas del quehacer bibliotecológico.

Nuestra ponencia en términos simples lo que busca es mostrar a la comunidad bibliotecaria las alternativas reales para la gestión de sus servicios y productos de información, pero no con una mirada desde la teoría, sino por el contrario entregando conocimientos prácticos y experiencias concretas en el uso de estas tecnologías. Es así como presentaremos la experiencia del desarrollo de un portal web y una Intranet sobre Joomla y las potencialidades que brinda, las ventajas que plantea el uso de un Sistema de Mesa de ayuda y como nos mejoró la gestión de la Biblioteca. La experiencia de la Universidad de Chile con el desarrollo de su repositorio académico "Captura" bajo DSpace, la facilidad de un Chat institucional con Meebo y como ahorramos dinero y tiempo utilizando Picture Shark para el estampado digital con sellos de agua.

SOFTWARE LIBRE

Generalmente cuando hablamos de software libre tendemos a pensar en aplicaciones sin costo o gratuitas, pero esa concepción es profundamente errada; El software libre tiene que ver con una filosofía, con un concepto de libertad, **no de precio**.

Es sin duda esta filosofía de libertad la que mueve a millones de personas en el mundo a colaborar con proyectos que promueven el acceso igualitario y no discriminatorio a la información y los programas informáticos con el fin de apoyar el desarrollo socio- económico, socio-político y socio-cultural de las naciones.

El movimiento de software libre se sustenta bajo cuatro premisas básicas que sustentan su concepción y desarrollo, estas son:

Libertad 0: Libertad de ejecutar el programa, para cualquier propósito.

Libertad 1: Libertad de estudiar cómo trabaja el programa, y cambiarlo para que haga lo que usted quiera.

Libertad 2: Libertad de redistribuir copias para que pueda ayudar al prójimo.

Libertad 3: Libertad de mejorar el programa y publicar sus mejoras, y versiones modificadas en general, para que se beneficie toda la comunidad.

Es necesario aclarar que en el “mundo” del software libre existen una serie de definiciones, categorías y sub categorías que describen los tipos de software y las libertades que tienen los usuarios para utilizar cada uno de ellos, términos como Copyleft, Licencia GNU, Licencia GPL, Free Software, Shareware y otros son comunes de encontrar en la literatura, sin embargo considerando el carácter práctico de nuestra presentación hemos preferido ahondar en las experiencias concretas y permitir e invitar al lector a que profundice de manera autónoma en el estudio de estos conceptos.

SOFTWARE LIBRE EN BIBLIOTECAS

En el mundo de las bibliotecas las realidades son absolutamente dispares, existen grandes bibliotecas universitarias que se gestionan 100% sobre plataformas open source y otras en las que estas aplicaciones simplemente no son consideradas.

Esta disparidad tiene que ver, entre muchos otros factores, con las políticas de los gobiernos y las propias instituciones en este sentido. Es así como el desarrollo del software libre en países como Brasil o Ecuador que cuentan con políticas públicas que favorecen el uso de estas aplicaciones informáticas ha sido favorable para que las bibliotecas y centros de información lo implementen en sus distintos servicios; y por el contrario cuando existen políticas que privilegian el uso de software propietario, como es el caso de nuestro país, estas iniciativas son menores y aisladas y sólo impactan a una pequeña parte de los centros que pudiesen ser capaces de contar con estas tecnologías.

EXPERIENCIAS DESDE LA PRÁCTICA

Sistema de Servicios de Información y Bibliotecas. Universidad de Chile.

1. “CAPTURA”

Plataforma: D-space

Software de código abierto creado por el MIT (Massachusetts Institute of Technology) en alianza con Hewlett-Packard, cuyo principal objetivo es dar una solución a la administración de repositorios o colecciones digitales.

Actualmente muy utilizado por instituciones académicas para crear sus repositorios institucionales, DSpace permite la administración de documentos almacenándolos en distintas comunidades/colecciones, asignación de metadatos, ingreso de archivos en distintos formatos, recuperación vía protocolo OAI, entre otras características.

Hasta enero de 2009, 334 instituciones utilizan D-space para su repositorio

Nombre Institución	País
Universidad de Chile	Chile
Universidad Austral de Chile	Chile
Universidad de Talca	Chile
Universidad de Arturo Prat	Chile
MIT	USA
University of Maryland	USA
University of Illinois at Chicago	USA
University of Chicago	USA
Universidad de Los Andes	Colombia
Universidad del Rosario	Colombia

Universidad Nacional de Rosario	Argentina
Universidade Federal do Paraná	Brasil
Fundação Getulio Vargas	Brasil
Yokohama National University Repository	Japón
Nagasaki University	Japón
University of Chester	Inglaterra
University of Leicester	Inglaterra
University of cambridge	Inglaterra

Fuente: <http://wiki.dspace.org>

Captura, Repositorio académico de la Universidad de Chile:

Creado con D-space y lanzado oficialmente durante el año 2002, almacena y conserva la producción de conocimiento generado por docentes e investigadores de la Universidad. A través de esta herramienta se brinda a los académicos la oportunidad de depositar artículos de revistas, libros digitales, documentos, papers y otros trabajos en distintos formato de presentación que pueden ser recuperados tanto por alumnos como por usuarios en general. Permite además, mantener un control de acceso sobre los documentos dejándolos como públicos o privados y el grado de uso que pueden hacer otras personas respecto de los mismos a través de licencias Creative Commons.

Captura es administrado y actualizado por bibliotecarios de la Universidad, quienes son los encargados de ingresar el nuevo material que los docentes publican. Este proceso involucra desde conversiones de formatos de distintos archivos a la confirmación del documento visualizado correctamente.

URL: <http://captura.uchile.cl>

2. CYBERTESIS

Plataforma: Cyberdocs

Plataforma operativa que apunta a generar tesis electrónicas, mediante el uso de programas de distribución libre o GNU. Esto con el propósito de superar cualquier limitación económica en la adquisición de licencias de uso por software destinado a producir e indexar tesis.

Cyberdocs, desarrollado por la Universidad de Lyon2, estructura los archivos finales en formato XML. Para su funcionamiento requiere una máquina virtual java, servidor Tomcat y la herramienta SDX. Opcionalmente puede trabajar con un servidor web Apache, suite openoffice, PHP, entre otros.

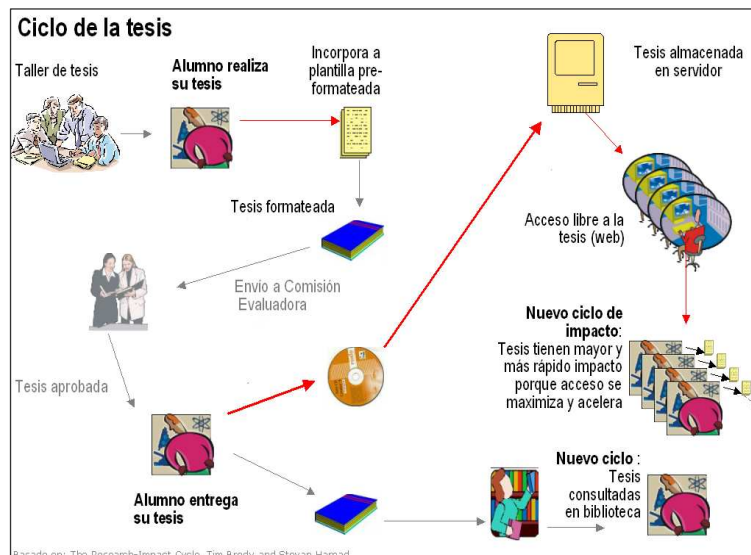
Cybertesis

Lanzado en 2000, es el resultado de un programa de cooperación entre la Universidad de Montreal, la Universidad de Lyon2 y la Universidad de Chile, con el apoyo de Fonds Francophone des Inforoutes y Unesco. Cybertesis forma parte de una alianza conformada por más de 50 instituciones de Europa, África y América, y tiene como objetivo promover la publicación y difusión de tesis electrónicas en las universidades, implementando estándares internacionales de publicación digital y tecnologías que facilitan la consulta e intercambio de información, basada en herramientas interoperables y de fuente abierta.

Esta cooperación considera en primer lugar la concepción y la realización de una cadena de producción de documentos electrónicos, en base a la norma XML. Acoge a las universidades interesadas en difundir sus tesis en texto completo en Internet, sin importar el idioma ni el formato de difusión. Cybertesis permite también la indexación de tesis en línea por medio de un modelo

de metadatos comunes. Su puesta en marcha permite acentuar la cooperación entre instituciones de educación superior, asegurando una mayor difusión de los trabajos de investigación efectuados y constituirse en una herramienta eficaz para la comunidad académica. Cybertesis.cl es administrado por SISIB-Universidad de Chile y los bibliotecarios involucrados realizan marcaciones de tesis (parte de la cadena de producción), realizan talleres para enseñar marcación a los alumnos tesistas, ingresan, revisan y publican dichos documentos.

URL: <http://www.cybertesis.cl/>



3. CHAT INSTITUCIONAL

Plataforma: Meebo

Widget de mensajería instantánea liberado durante el año 2006, entre sus principales características están la posibilidad de ejecutarlo desde un navegador web sin necesidad de instalar el cliente, integrar múltiples servicios de mensajería, como Yahoo! Messenger, Windows Live Messenger, AIM, ICQ, Jabber y GoogleTalk, permitir embeber el widget en sitios webs.

Chat Institucional Universidad de Chile

Lanzado oficialmente durante el año 2008, el Chat Institucional de la Universidad de Chile entrega servicio de referencia virtual tanto a alumnos institucionales como a usuarios externos, 9 horas diarias, 5 días a la semana.

Este servicio de mensajería instantánea se crea pensando en dar respuestas a usuarios familiarizados con las herramientas 2.0 y cuyas necesidades de información pueden ser guiadas a través de datos disponibles tanto en la web como en herramientas institucional que les permita a los distintos usuarios llegar a respuestas concretas.

Generalmente la información solicitada por este medio es de tipo referencial por ello no necesita de un gran tiempo de espera por parte del usuario mientras el bibliotecario a cargo redacta la respuesta.

Para obtener una mejor visibilidad de esta herramienta se ha optado por embeber el chat en dos de los principales sitios ligados al sistema de bibliotecas.

El servicio se entrega de lunes a viernes de 9 a 18 hrs. y se cubre mediante turnos de 1 hora por bibliotecarios especialistas de las distintas facultades de la Universidad.

URL: <http://www.meebo.com>

The screenshot displays the website interface for the University of Chile's library services. At the top, there is a banner with the text "Un Mundo de Información". Below this, the page is organized into several sections:

- RECURSOS DE INFORMACIÓN:**
 - Catálogo Bello
 - Revistas Al Día
 - Integrador de Bases de Datos
 - Revistas electrónicas (A-Z)
 - Biblioteca Digital
 - Cybertesis.d
 - Cybertesis.net
 - Repositorio Académico
 - Portal de Repositorios Académicos
 - Escena chilena
 - Portal de Historia de Chile
 - Retablo de la Literatura Chilena
- BIBLIOTECAS:**
 - Agronomía y Forestal
 - Arquitectura
 - Artes
 - Ciencias
 - Ciencias Químicas
 - Ciencias Sociales
 - Derecho
 - Economía y Negocios
 - Filosofía
 - Ingeniería
 - Medicina
 - Odontología
 - Veterinaria
 - Archivo Central
 - Asuntos Públicos
 - Hospital Clínico
 - Periodismo
 - Salud Pública
 - Vivienda
- CONSULTA EN LÍNEA:**
 - Lunes a viernes de 9 a 18 hrs.
 - Chat de Biblioteca** (Active window showing a message from the librarian: "[9:16] Bibliotecario is back online: Bibliotecario U. de Chile")
- SERVICIOS:**
 - Consulta al bibliotecario
 - Estantería virtual
 - Noticias personalizadas
 - Solicitud de artículos
 - Préstamo de colecciones
 - Préstamo interbibliotecario
- BÚSQUEDA EN INTERNET:**
 - Buscadores
 - Diccionarios
 - Enciclopedias
 - Atlas
 - Biografías
 - Estadísticas
 - Catálogos de bibliotecas
 - Estrategias de búsqueda
 - Conceptos más utilizados
 - Bibliotecas de otras Instituciones
 - Universidades de Chile

Visualización de Chat desde sitio U. de Chile

4. SELLOS DE AGUA IMÁGENES DIGITALIZADAS

Plataforma: Picture Shark

Creación de sellos de aguas aplicables a imágenes y fotografías digitales. Picture Shark permite crear logotipos y textos como sellos y se destaca por su aplicación masiva a imágenes, amigable interfaz que permite a usuarios sin mayor experiencia utilizarlo sin complicaciones, previsualización en tiempo real de la creación de sellos y el pequeño tamaño del programa.

Aplicación de sellos de agua en imágenes digitalizadas.

El proceso masivo de digitalización de imágenes que existe actualmente, sumado al uso indebido de alguna de estas, ha llevado a la necesidad de expresar de alguna forma los derechos que se tienen sobre este tipo de documentos. Para ello, se ha creado lo que llamamos “sellos de agua”, que si bien anteriormente se usó los billetes para evitar su falsificación, hoy se utiliza el mismo concepto para identificar imágenes. La universidad aplica un sello de agua a sus imágenes que le permita indicar su propiedad pero que a la vez estéticamente no afecte dicha imagen. Para ello se ha enviado un instructivo donde se indica la forma de crear el sello, que en este caso es un sello de texto, y como aplicarlo a este tipo de documento. Este proceso consta de varias etapas que incluyen la instalación Picture Shark, la instalación de un tipo de fuente especial, la creación del sello propiamente tal y la aplicación masiva del sello.

URL: <http://www.picture-shark.com/>



Imágenes con sello de la Universidad de Chile

Coordinación de Recursos Informáticos Biblioteca de Santiago

1. PORTAL WEB BIBLIOTECA DE SANTIAGO

Plataforma: Joomla!

Está calificada como una de las mejores plataformas C.M.S (*Content Management System*), por su facilidad de uso, su potente interfaz gráfica y la gran cantidad de módulos y aplicaciones que proporciona su integración. Entre sus principales virtudes esta la posibilidad de editar el contenido de un sitio web de manera sencilla y sin tener prácticamente ningún conocimiento de programación. Es una aplicación de código abierto construida mayoritariamente en PHP sobre una base de datos Mysql bajo una licencia GPL. Este administrador de contenidos puede trabajar en Internet o intranets y requiere preferiblemente, de un servidor HTTP Apache.

Dentro de las características de Joomla! se destacan:

- Versiones imprimibles de páginas en distintos formatos
- Integración simple de animaciones flash, videos, imágenes y otros elementos gráficos.
- Permite creación e integración con blogs, foros, comunidades virtuales y otras aplicaciones web 2.0
- Tiene miles de aplicaciones y módulos que se pueden incorporar, calendarios de eventos, múltiples idiomas, comercio electrónico, boletines, gestores de galerías, etc.
- Administración múltiple y escalonada mediante contraseñas

Su nombre es una pronunciación fonética de la palabra swahili jumla que significa **"todos juntos"** o **"como un todo"** .Se escogió como una reflexión del compromiso del grupo de desarrolladores y la comunidad del proyecto.

www.bibliotecadesantiago.cl

Desde el año 2005 a la fecha el sitio web de la Biblioteca de Santiago nos ha permitido entregar información de productos y servicios a un universo cercano a los 15.000.000 millones de usuarios, sin embargo en los estudios que hemos realizado, se ha comprobado que el actual sitio de la biblioteca no responde de manera óptima a todos los requerimientos reales de nuestros usuarios remotos.

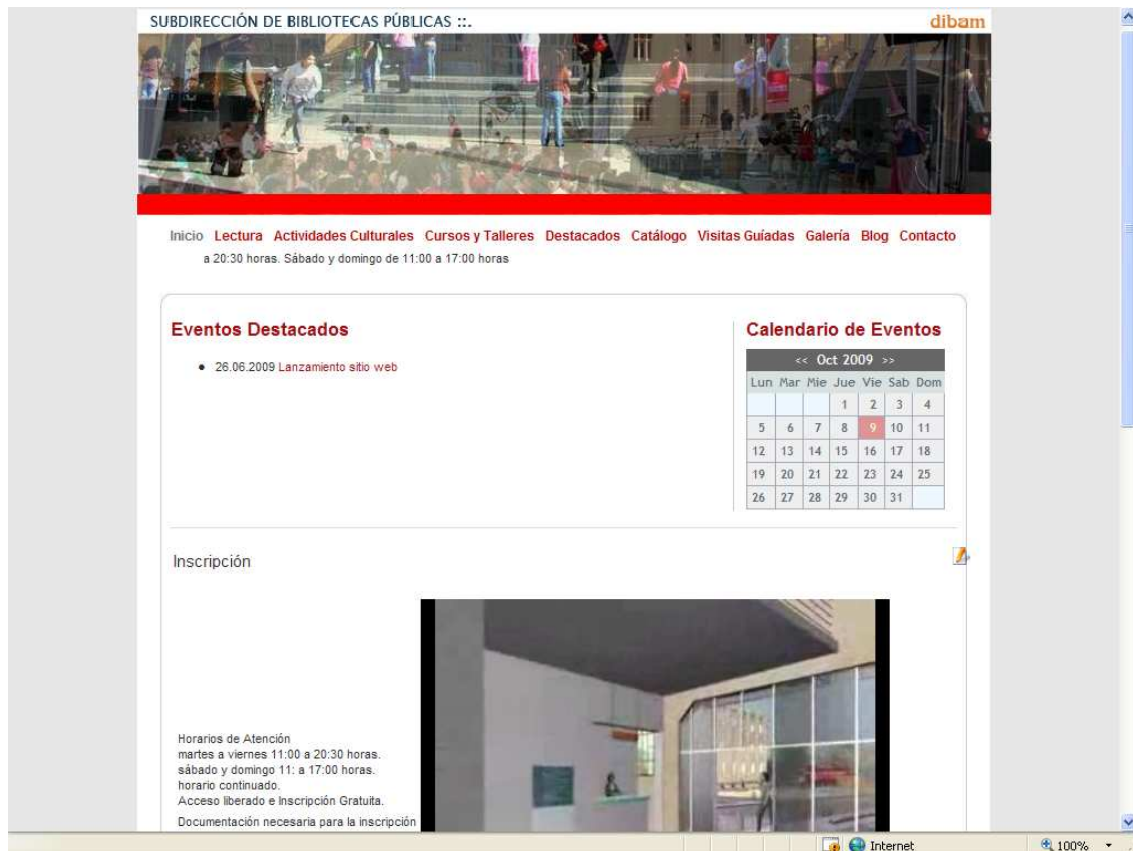
En consideración a lo expuesto, es que el año 2009 se decidió trabajar de manera intensa en el desarrollo de un nuevo sitio web que realmente actúe como una plataforma de servicios e información para nuestros visitantes virtuales y que responda de mejor manera a sus requerimientos.

Se seleccionó Joomla! Como plataforma de desarrollo pues nos permitía libertad al momento de desarrollar módulos y aplicaciones que eran de nuestro interés implementar, como por ejemplo una galería de imágenes, un sistema de calendario de eventos, y videos que potencien visualmente el sitio. Adicionalmente Joomla nos permitía tener un acceso diferenciado para distintos usuarios administradores del sitio que bajo la lógica descentralizada de actualización de información que se pretende lograr se adecuaba perfectamente a nuestro requerimiento.

Entre las secciones y servicios que se encuentran en implementación y que estarán disponibles en la primera versión destacan:

- Inscripción en línea para visitas guiadas.
- Inscripción en línea para cursos y talleres.
- Calendario de eventos generales y por unidad
- Sección de Videos
- Blog
- Noticias destacadas

- Servicios virtuales diferenciados por salas y Unidades.



Vista página inicial sitio web <http://www.bibliotecadesantiago.cl>

Junto al trabajo gráfico y de servicios al que prontamente accederán nuestros visitantes, se trabaja fuertemente en la capacitación a nivel interno de los usuarios administradores del sistema, pues son ellos quienes en definitiva darán vida al sitio y potenciarán sus servicios.

2. INTRANET INSTITUCIONAL

Plataformas: Joomla! + Mybb

Joomla! además de sus cualidades de integración de módulos y de facilidad en la administración de contenidos integra una serie de aplicaciones y herramientas que permiten convertirla en una excelente plataforma para el desarrollo de intranets institucionales. Con la aparición del componente CIVCRM para Joomla sin duda ya tenemos una plataforma 100% flexible para organizar la gestión de todo tipo de instituciones.

Joomla! Posee una serie de funciones relacionadas con seguridad que dan robustez a una plataforma de intranet, se accede mediante contraseñas y permite fácilmente gestionar grupos de usuarios asignándole perfiles y privilegios, tiene componentes que facilitan la administración de documentos, manejo de contactos, boletines de noticia y otros módulos que permiten sin grandes dificultades dejar una intranet operativa en un periodo razonable de tiempo.

Intranet de Funcionarios Biblioteca de Santiago

Como una herramienta que nos permitiese mejorar los canales de comunicación al interior de la Biblioteca y al mismo tiempo apoyar labores productivas, se lanza en el mes de Junio del año 2009 la Intranet de la Biblioteca de Santiago. Esta herramienta de uso corporativo nos permite a todos los funcionarios de la Biblioteca de Santiago acceder fácilmente a información y recursos relevantes relacionados con nuestro trabajo. Al mismo tiempo que nos proporciona un espacio de comunicación informal a través de un canal virtual de comunicación fluida entre las personas que trabajan en la BDS generando espacios de interacción entre pares.

Entre sus principales servicios podemos mencionar:

- ❖ Acceso rápido y preciso a información.

- ❖ Recursos para agilizar el trabajo administrativo.
- ❖ Un canal de comunicación fluido y actualizado.
- ❖ Acceso local y remoto.
- ❖ Enlaces directos a sitios relacionados.
- ❖ Documentos administrativos relevantes.
- ❖ Galerías de imágenes.
- ❖ Chat, Foro de discusión y tablón de anuncios.
- ❖ Directorio Telefónico.
- ❖ Comunidad Virtual*



Página Inicial Intranet Biblioteca de Santiago

3. COMUNIDAD VIRTUAL

Plataforma: MyBB

MyBB (abreviatura de MyBulletinBoard) es un sistema de gestión de contenidos en forma de foros. Está escrito utilizando los lenguajes PHP y MySQL.

La mayor ventaja de los foros MyBB es su gran desarrollo frente a otros gestores como phpBB o SMF pues proporciona multitud de funcionalidades manteniendo un carácter gratuito.

Características generales:

- Cantidad ilimitada de foros y subforos, usuarios registrados, temas visuales y mensajes almacenados.
- Buscador integrado.
- Panel de control de usuario y administrador.
- Fácil instalación de plugins y modificaciones sin necesidad de manipular el código.
- Feeds RSS generados automáticamente para las suscripciones a todo el foro o a subforos concretos.
- Posibilidad de modificar las plantillas (HTML para anidar el contenido del foro) y los temas visuales, y de exportarlos e instalar nuevos.
- Posibilidad de tener varios idiomas, temas visuales y plantillas activos al mismo tiempo en el foro, para que los usuarios puedan elegir entre ellos.

Características para usuarios

- Suscripciones a foros y temas, notificaciones por email, lista de temas favoritos y lista de amigos.
- Perfiles personalizables y mensajería privada.
- Posibilidad de personalizar el avatar, firma, suscripciones y demás datos, junto a otros que el administrador haya podido incluir en los perfiles.
- Emoticonos, posibilidad de adjuntar archivos y más posibilidades.

Características para moderadores

- Permite la moderación masiva de temas: los moderadores pueden marcar varios temas y aplicarles la misma acción a todos.
- Los moderadores pueden abrir y cerrar temas, aprobarlos o desaprobarlos, cerrar, mover y copiar hilos del foro, así como unir o fusionar dos temas distintos en uno sólo.
- Dentro de los temas, los moderadores pueden marcar mensajes individuales y aplicarles la misma acción.
- Permite juntar mensajes, editarlos y separar varios mensajes de un mismo tema a dos diferentes.

Características para administradores

- Se pueden crear campos nuevos para los perfiles de usuarios. De este modo, se pueden introducir muchos más datos en los perfiles de los usuarios (como identificación en otros foros, números de teléfono, IDs en servicios online y mucho más).
- Posibilidad de ocultar foros, haciéndolos invisibles a invitados, o bien haciendo que sea necesario el registro para visualizarlos.

- La plantilla puede ser editada directamente con HTML, lo que permite la introducción de scripts de publicidad, contadores de estadísticas y otros elementos gráficos de forma simple.

Comunidad Biblioteca de Santiago

Comenzó como una sección de la Intranet, pero considerando los comentarios de nuestro personal y el uso que se pensaba dar se optó por integrar la plataforma Mybb dentro de la Intranet.

La comunidad virtual permite a los funcionarios de la Biblioteca publicar temas y comentarios, subir fotos, crear un perfil público, enviar noticias y sugerencia y todo tipo de información que sea de su interés. No existe moderador de la comunidad y lo único que se solicita a los miembros es que utilicen un lenguaje apropiado.

INICIO INTRANET BLOG CONTACTO

COMUNIDAD
BIBLIOTECA DE SANTIAGO

Búsqueda Lista de Miembros Calendario Ayuda

¡Hola, Invitado! (Iniciar Sesión — Regístrate) Hora: 09-10-2009, 05:28 PM

Comunidad Biblioteca de Santiago / Foros de la Comunidad / Datos y Picadas / Chancho Seis

Calificación: ★★★★★ RESPONDER

Chancho Seis Modo Compacto | Modo Extendido

19-08-2009, 01:57 PM Mensaje: #1

 **cmaturana**
Bibliote...
★★★

Mensajes: 5
Registro en: Oct 2009
Reputación: 0

Chancho Seis
El "Chancho Seis"

Bar - restaurant que semanalmente ofrece una variada programación de actividades culturales... lo mejor de todo a **bajos precios**.

Dirección: Huérfanos 3025 (esquina Maipú), Barrio Yungay.

Te puedes enterar de todas las actividades en el grupo de [facebook](#)

Este viernes 21 de Agosto
desde las 20:00 horas

Música y Poesía

Internet 100%

4. MESA DE AYUDA

Plataforma: One or Zero

One or Zero Helpdesk and Task Management System es un programa de código abierto muy potente y ligero. Está desarrollado en PHP y utiliza la base de datos MySQL y Sqlite. Es rápido, personalizable y se puede ejecutar en cualquier plataforma. Corre bajo cualquier plataforma y está liberado bajo la Licencia Pública General (GPL) lo cual permite personalizar el software sin ninguna restricción por lo que es ideal para empresas que ofrezcan servicios de registro de dominios, hosting o cualquier servicio que requiera soporte técnico.

Entre las características más importantes, se pueden destacar:

- Fácil instalación.
- Los campos de la tarea son personalizables.
- Escalable y capaz de manejar grandes volúmenes de usuarios y tareas.
- Simple Interfaz de administración.
- Posee seguridad poderosa y es fácil de configurar.
- Permite el manejo de varios idiomas.
- Posee poderosas búsquedas y reportes, incluyendo mecanismos para exportarlos.
- Ofrece notificación de tarea vía correo electrónico, SMS y beeper.
- Interfaz completamente personalizable.
- Amplia clasificación de tipos de consulta.
- Gestión de consultas por cliente.
- Privacidad.
- Respuestas por email, helpdesk o ambas.
- Clasificación de Usuarios.

- Estadísticas de usuarios.
- Estadísticas de Consulta.
- Búsqueda de Consultas.
- Permite crear tareas de correo electrónico y actualizaciones.
- Posee documentación en línea.
- Controla el tiempo que se le dedica a cada tarea.
- Es fácil de entender y usar.
- Posee categorías de tareas que son personalizables.
- A cada tarea se le asigna un estado, el cual es personalizable.
- La lista de prioridades de las tareas son personalizables.
- La lista de severidad de la tarea es personalizable.
- Existe una sección denominada Base de Conocimiento, en la cual se puede colocar información de gran utilidad para que los usuarios resuelvan sus problemas, o puede incluir los resultados de las tareas, para que así otros usuarios tengan acceso a ese conocimiento.
- Maneja un sistema público o privado que permite el acceso de invitados.

Mesa de Ayuda Biblioteca de Santiago

Ante la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta de la Unidad de Informática de la Biblioteca relacionados con soporte técnico, mantención y configuración de equipos decidimos implementar una alternativa que nos permitiese gestionar el servicio de forma remota, logrando mejorar los tiempos de respuesta y permitiendo obtener una cantidad mayor de información de lo realizado por la unidad.

Para lograr este propósito se evaluaron alrededor de 6 sistemas de Help Desk de los cuales nos interesaron dos: One or Zero y OTRS. Una vez realizadas las pruebas como administradores nos propusimos realizar una evaluación con usuarios finales, quienes, analizando la interfaz gráfica y la usabilidad optaron por One or Zero.

En este momento el sistema administra todos los reportes de los servicios prestados por la unidad de informática, permite realizar la gestión de tiempos del personal, genera potentes estadísticas y en definitiva nos ha permitido una gestión mucho más eficiente de los recursos.

Dentro de la gestión administrativa del sistema diferenciamos tres casos de soporte:

Soporte telefónico:

El profesional de soporte guiará telefónicamente al funcionario para la resolución del problema.

Problemas comunes y de simple solución (desconexión cable de red, Monitor sin encender, problemas para buscar o guardar archivos, problemas básicos de impresión, etc.)

Soporte remoto:

El profesional de soporte remotamente accederá al equipo del funcionario para realizar el servicio de soporte requerido.

Este soporte se aplicará en los casos que requieran solución de problemas de software (problemas de configuración de equipo, instalación de programas, problemas de acceso a red o carpetas compartidas, acceso a internet, etc.)

Soporte en terreno:

El profesional de soporte visita el lugar de trabajo del funcionario y realiza un análisis del problema, intenta corregir in situ (si es posible) o bien retira el equipamiento para solucionar el problema en la Unidad de Informática.

Esta modalidad de se aplica en los casos de mayor complejidad (equipos sin conexión a red, equipos que no responden, falla en periféricos, etc.)

El tiempo de respuesta de cada solicitud se asigna sobre la base de la cantidad de tickets ingresados diariamente y de la carga de trabajo del técnico asignado al caso.



Mesa de Ayuda de la Biblioteca de Santiago.

CONCLUSIONES

Estamos conciente de que la penetración de software libre en nuestras bibliotecas no será inmediata y que aún falta bastante camino por recorrer, por lo mismo esperamos que esta presentación sea el punto de partida para establecer nexos y crear comunidades en torno al tema, pues son estos, la base para el desarrollo de nuevas alternativas y plataformas que puedan potenciar nuestro quehacer profesional.

Somos fervientes defensores de la filosofía del software libre, pues creemos que es la base para el desarrollo de la innovación y el trabajo colaborativo condiciones que son la base para el desarrollo de una Bibliotecología más participativa y más capaz de responder ante los cambios sociales e informacionales que se están produciendo.

Vale la pena preguntarse seriamente ¿cuáles son las ventajas de utilizar software libre en bibliotecas? Desde nuestro punto de vista creemos que la respuesta se puede resumir en tres temas sustanciales:

1. Reducción de costos.
2. Libertad para el cambio.
3. Innovación y colaboración.

Para nosotros estos tres puntos son el inicio del camino hacia la búsqueda de una independencia tecnológica, intelectual e informacional que nos permita como bibliotecarios desarrollar servicios a menor costo, innovadores y con un alto grado de compromiso social. Sin duda el camino no será sencillo, pero creemos en la importancia del software libre, destacando su sentido de libertad y de trabajo colaborativo más que los beneficios económicos que presentan y que sin duda son significativos.

BIBLIOGRAFÍA

- BEDWELL, Linda. Making Chat widgets work for online reference. Online magazine. 33(3);, 2009.
- .CHUDNOV, Daniel. What librarians still don't know about free software. Computers in Libraries. 29 (2);, 2009.
- .DSPACE. Wiki-Dspace. [en línea] < <http://wiki.dspace.org> > [consulta: 04 octubre 2009].
- .HARPER, Betsy. Doing virtual reference along with everything else. Computers in Libraries. 29 (1);, 2009.
- MEEBO. Meebo, instant messaging everywhere. [en línea] <<http://www.meebo.com>> [consulta: 05 octubre 2009].
- MEERT, D. L. y GIVEN, L. M. Measuring quality in chat reference consortia: A comparative analysis of responses to users' queries. College & Research Libraries. 70(1): 71-83, 2009.
- PICTURE SHARK. Picture-Shark. [en línea] <<http://www.picture-shark.com>> [consulta: 05 octubre 2009].
- TRAMULLAS, Jesús Y GARRIDO, Piedad. Software libre para servicios de información digital. 1ª ed. Madrid, Prentice Hall, 2006. 380 p.
- UNIVERSIDAD DE CHILE. Captura, Repositorio académico de la Universidad de Chile. [en línea] <<http://captura.uchile.cl>> [consulta: 04 octubre 2009].
- UNIVERSIDAD DE CHILE. Cybertesis. [en línea] <<http://www.cybertesis.cl/>> [consulta: 04 octubre 2009].
- WEST, Jessamyn. Tech tips for every librarian. Computers in Libraries. 29 (2);, 2009.