



Gestión del conocimiento × diseño de interacción = experiencias inspiradoras

Taller: Sitios Web de Bibliotecas Universitarias

Enfoque metodológico, gestión de proyecto, equipo de profesionales, estándares y tecnologías

Autor: **Eduardo Mercovich** (eduardo.mercovich@inspiro.com.ar)
[GaiaSur inSpiro](#)

URL de este documento: <http://www.inspiro.com.ar/articulos/bibliotecas.html>

Resumen

El objetivo de este taller es brindarles a los bibliotecarios un marco que les permita llevar el proyecto del sitio en la web de su biblioteca de la mejor manera posible, aportando lo mejor de lo que saben e interactuando con el resto de los profesionales necesarios de manera fructífera.

En el marco de las 2^{das} Jornadas Argentinas de Bibliotecas Universitarias, se dará una breve exposición acerca de algunos enfoques metodológicos posibles para la gestión de proyectos para sitios en la Web aplicados a Bibliotecas Universitarias, el equipo de profesionales a conformar, algunas nociones básicas de diseño centrandose en el Usuario y el impacto de la decisión de estándares y tecnologías propietarias, o públicas y abiertas.

Luego de la exposición, se llevará a cabo una práctica de la etapa de concepción del proyecto en un taller conformando pequeños grupos de trabajo. Al terminar, cada grupo entregará la documentación de lo trabajado.

Al día siguiente, veremos la síntesis de las propuestas de cada grupo, sus similitudes y diferencias, y analizaremos el núcleo común a todos los proyectos, apuntando hacia la generación de un marco de trabajo conjunto para aprovechar el trabajo común y hacer un uso racional de los recursos disponibles.

- [1.1. Enfoques metodológicos: el enfoque predictivo y el adaptativo](#)
- [1.2. Enfoque adaptativo y ciclo de vida del proyecto](#)
- [1.3. El diseño centrado en el usuario](#)
- [1.3.1. La tríada fundamental](#)
- [1.3.2. Modelo de utilidad + usabilidad](#)
- [1.4. Conformación del equipo del proyecto: roles y responsabilidades](#)
- [1.5. Estándares y tecnologías: propietarios y públicos, abiertos y cerrados](#)
- [1.6. Preguntas y discusión](#)

2. Taller (01:00)

- [2.1. Etapa de concepción](#)

3. Síntesis (00:30)

- [3.1. Síntesis de los trabajos presentados](#)
- [3.1.1. Núcleo común](#)
- [3.1.2. Diferencias](#)
- [3.2. Preguntas y discusión](#)

1. Exposición (01:00)

1.1. Enfoques metodológicos: el enfoque predictivo y el adaptativo

Dada la interacción rica y dinámica entre personas y sistemas, mas las características de la web como medio, el desarrollo del sitio en la Web de una biblioteca **no puede ser llevado a cabo con las metodologías de desarrollo de software ni del diseño gráfico tradicionales.**

Tabla 1. Enfoques metodológicos

Características	Predictivo	Adaptativo
Énfasis	<ul style="list-style-type: none"> • La definición exacta del proyecto y su resultado, y • la estimación precisa de recursos necesarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • La interacción humana y la adaptabilidad, • la entrega de artefactos concretos funcionales tan temprano como se pueda, • la posibilidad de modificar el avance en función de los resultados encontrados.
Origen	Ingeniería tradicional; desarrollo de software.	Arte; desarrollo de software.
Ejemplos representativos	Diseño y armado de un puente.	Xtreme programming.
Referencias conceptuales	Textos de ingeniería civil y de software.	Manifiesto de los métodos ágiles en http://agilemanifesto.org

Entre ambos extremos existe un punto medio posible y positivo representado, sólo a modo de ejemplo, por el Diseño Centrado en el usuario (DCU) y marcos como el LUCID (<http://www.cognetics.com/lucid/>).

1.2. Enfoque adaptativo y ciclo de vida del proyecto

El enfoque adaptativo implica una concepción cíclica del proyecto, compuesta por varias etapas que se repiten en una espiral creciente.

Tabla 2. Ciclo de vida de un proyecto

Etapa	Objetivos	Actividades
Concepción	<ul style="list-style-type: none"> • Definición del proyecto y sus objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre, descripción general y alcance del proyecto (la visión).

Etapa	Objetivos	Actividades
Diseño	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de una visión clara y comunicable. • Integración del núcleo del equipo responsable del proyecto. • Darle forma y función adecuadas y definidas a la visión de la etapa de concepción. • Probar inicialmente si estas instancias cumplen con las metas esperadas y formalizar sus especificaciones para facilitar la etapa de implementación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de metas, objetivos y requerimientos del proyecto. • Definición de los criterios (o indicadores) de éxito del proyecto y sus mediciones correspondientes. • Identificación de actores clave, internos y externos. Entrada y salida de cada uno (respecto del sitio). • Definición de metas, objetivos y requerimientos de cada actor <i>interno</i>. • Documentación de la etapa y mapa de ruta del proyecto. • Análisis de los actores y medios de comunicación/interacción dentro del proyecto. • Delimitación de los alcances de la interacción y comunicación en línea dentro del proyecto, y la relación entre éste y los demás medios. • Definición de metas, objetivos y requerimientos de cada actor <i>externo</i>. • Investigar, formalizar y documentar el modelo conceptual de los Usuarios (un caso particularmente importante de actor). • A partir de la información acerca de los usuarios, la creación del concepto de la interfaz. • Armado de prototipos y pruebas (testing) funcionales del concepto de la interfaz. • Creación y comparación de imagen visual para "vestir" los prototipos. • Definir la plataforma a utilizar, teniendo en cuenta el marco institucional y tecnológico. • Documentación de los resultados de la etapa.
Implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Traer la forma y función definida a la realidad. • Llegar a implementar un sistema funcional (según el cronograma de ruta de la etapa de diseño). 	<ul style="list-style-type: none"> • Programación en la plataforma elegida. • Desarrollo del diseño gráfico de la etapa anterior e integración con las piezas de código. • Probar el sistema en condiciones cuasi-reales.
Publicación y lanzamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Comienzo del uso y monitoreo de las actividades y respuestas del sistema. • Comparación contra los criterios de éxito y las metas de usabilidad de la 	<ul style="list-style-type: none"> • Probar el sistema bajo condiciones reales de uso. • Armar sistemas para el monitoreo del comportamiento del sistema. • Analizar el feedback de los usuarios y

Etapa**Objetivos****Actividades**

etapa de concepción, y **vuelta a comenzar**.

las áreas de soporte y atención al Cliente.

1.3. El diseño centrado en el usuario

1.3.1. La tríada fundamental

La definición del modelo de utilidad + usabilidad se especifica para un determinado tipo de usuario, con determinadas tareas, en un contexto específico^[1].

En el contexto del Diseño Centrado en el Usuario (DCU), la tríada fundamental está compuesta por: usuario, tarea/s y contexto.

1.3.2. Modelo de utilidad + usabilidad

En el contexto del Diseño Centrado en el Usuario (DCU), el modelo de utilidad + usabilidad trata de maximizar (según las características de cada proyecto) las *medidas empíricas y relativas* de los 4 puntos de vista: utilidad, facilidad de aprendizaje, rendimiento/precisión y apreciación.

1.4. Conformación del equipo del proyecto: roles y responsabilidades

Tabla 3. Roles y responsabilidades lógicas mínimas del equipo del proyecto para bibliotecas universitarias

Roles ^[1]	Responsabilidades específicas ^[2]
Experto (Bibliotecario)	<ul style="list-style-type: none">• Definir las funciones y alcances del sistema.• Especificar las entidades, atributos y acciones del sistema.
Diseño de interacción	<ul style="list-style-type: none">• Generar un concepto de interfaz adecuado a la tríada fundamental.• Implementar ese concepto en prototipos de baja fidelidad.• Probar esos prototipos con Usuarios.
Diseño visual y de arte (gráfico)	<ul style="list-style-type: none">• Crear (o aplicar si cabe) un concepto general visual para el sistema.• "Vestir" con ese concepto a los prototipos de baja fidelidad.• Una vez probados, ajustarlos para crear prototipos de alta fidelidad.• Una vez probados, armar las piezas para que el marcador las

Roles^[1]

Responsabilidades específicas^[2]

ensamble en las plantillas del sitio.

Tecnología

- Seleccionar la/s tecnología/s apropiada/s según el proyecto y su marco institucional.
- Definir el equipo de desarrollo.
- Generar los casos de prueba funcionales (o *QA o quality assurance*).

Marcador

- Generar el marcado (hoy en día en XHTML) de las plantillas creadas con los prototipos.

Programación

- Generar el código necesario.
- Seleccionar los objetos existentes que pudieran ser reutilizados.
- Hacer las pruebas funcionales (en realidad, no debería ser el mismo que programa, pero es de este equipo).

Coordinador

- Asegurar el diálogo y aporte constante de todos los profesionales del equipo.
- Gestionar el proyecto para avanzar con el mejor grado posible de confianza sobre lo planificado.
- Hacer un uso racional de los recursos.
- Hacer de puente (y escudo) entre el equipo y el resto de la organización y el mundo, cuando fuera necesario.
- Dirimir disputas cuando las hubiera.
- Tomar la responsabilidad y la decisión si apareciera una situación de emergencia en el proyecto.

Usuarios (un integrante "externo", pero parte del equipo al fin)

- Priorizar las funciones definidas para el sistema.
- Proponer otras funciones.
- Probar los prototipos.

^[1] Roles y personas no deben necesariamente relacionarse uno a uno. Según el tamaño y recursos del proyecto, puede haber varias personas para un rol, o varios roles en una misma persona.

^[2] Si bien se listan las responsabilidades específicas, todos colaboran en cada paso para asegurar una relación adecuada costo/beneficio.

1.5. Estándares y tecnologías: propietarios y públicos, abiertos y cerrados

Breve referencia a estándares y tecnologías relevantes para proyectos de publicación en la web, según sea propietarias y cerradas, o públicas y abiertas.

1.6. Preguntas y discusión

Sección abierta.

2. Taller (01:00)

2.1. Etapa de concepción

En esta parte del taller armaremos grupos de 5 personas aproximadamente (no más de 7). Cada grupo debe discutir y documentar en papel la etapa de concepción. El coordinador del taller estará disponible para consultas durante el tiempo de esta parte y recogerá los documentos al terminar.

Vayan aquí como comentario algunos detalles para prestar especial atención.

La visión. Piensen que tienen 10 segundos de atención de la persona que dará el sí o no al proyecto (y a sus recursos). Deben expresar en un párrafo párrafo de qué se trata, a qué apunta y porqué es importante hacerlo.

La Biblioteca y su valor en contexto. En todos los casos donde se explica una función, un aporte de valor, un criterio, tengan cuidado de no hacerlo desde y para ustedes mismos. Hay una tendencia en las organizaciones a autojustificarse. El valor de las bibliotecas y los bibliotecarios no yace en sí mismas, sino en lo que significan para a las personas a las que sirven, la institución la que pertenecen, y al resto de la sociedad como un todo.

Definición de los criterios (o indicadores) de éxito del proyecto y sus mediciones correspondientes. Un buen ejercicio para esta parte es armar una tabla de 3 columnas y discutirla en grupo. En general, por cada objetivo puede haber uno o más criterios de éxito, y por cada uno de ellos puede haber una o más mediciones. A modo de ejemplo:

Tabla 4. Ejemplo de objetivos, criterios de éxito y mediciones

Objetivos	Criterios de éxito	Medición/ones
<p>Aumentar la disponibilidad y alcance de los servicios de búsqueda del índice de la biblioteca en el tiempo y el espacio. Esto permitiría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la calidad del servicio. • Disminuir el esfuerzo necesario para hacer la búsqueda manualmente, con el consiguiente aumento de colas de espera y cantidad de consultas satisfechas por unidad de tiempo. 	<p>La aparición y crecimiento de accesos fuera de los horarios de apertura física de la biblioteca (que hoy no existen).</p> <p>La existencia y crecimiento de consultas por un libro existente cuya búsqueda fue hecha previamente a través del sitio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta de accesos por día y hora, según el análisis del log del web server. • Dominios de origen, según el análisis del log del web server. • Pregunta del personal de la biblioteca a quienes solicitan un libro específico: ¿consultó antes en la Web antes de venir? Si no, ¿sabe de la existencia del servicio? • Estadística quincenal de consultas en el sitio y relación con las consultas físicas subsecuentes o resultantes.

Identificación de actores y tareas. para facilitar estas definiciones, suele ser práctico como primera aproximación armar una tabla de 3 columnas: Actor, lo que ingresan al sitio, y que obtienen del sitio. A modo de ejemplo:

Tabla 5. Ejemplo de tabla de actores, entradas y salidas del sitio

Actores	Entradas	Salidas
<p>Usuarios de la biblioteca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los datos de su búsqueda (título, autor, etc.). • Su identificación (para acceder o personalizar los servicios de la biblioteca). • Selección de una publicación. • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • La lista de publicaciones que resultan de su búsqueda. • Su perfil, con la posibilidad de modificarlo (si cabe). • Detalles de la publicación elegida. • Etc.

3. Síntesis (00:30)

3.1. Síntesis de los trabajos presentados

3.1.1. Núcleo común

Se presentará al día siguiente del taller y se publicará en este mismo lugar.

3.1.2. Diferencias

Se presentará al día siguiente del taller y se publicará en este mismo lugar.

3.2. Preguntas y discusión

Sección abierta.

[1] Para mayor información acerca del tema de DCU, ver <http://www.gaiasur.com.ar/infoteca/dcu-2002/>.

Copyright © [GaiaSur inSpiro](#)