

La solución Polaris

NABIL SAADALLAH

Director de ventas EMERA Clarivate.

En Innovative Interfaces (parte de Clarivate) somos expertos en la creación de tecnologías innovadoras para bibliotecas públicas, y estamos convencidos que la experiencia de la biblioteca es algo más que lo que ocurre en los muros de la biblioteca.

Teniendo en cuenta los recientes acontecimientos y la evolución de las expectativas de los usuarios como base, Innovative se complace en presentar Vega, la primera plataforma de experiencia en la biblioteca (LX). Centrada en el diseño, en los micromomentos y en la participación del usuario, Vega rehace la presencia digital de la biblioteca, llevando esa experiencia mágica que todos apreciamos al usuario en cualquier momento, en cualquier lugar y en cualquier dispositivo.

Library Experience (LX) es todo lo relacionado con la biblioteca que afecta a la recepción y lo que siente la comunidad sobre ella. La experiencia en la biblioteca es la suma de todas las interacciones que un usuario tiene con la biblioteca a lo largo de su relación. Lo más importante es cómo la comunidad ve estas experiencias en conjunto.

En general, las bibliotecas han dominado la experiencia presencial, pero, al igual que otros negocios o instituciones físicas, tienen dificultad para trasladar la magia de la experiencia presencial al mundo digital. Con nuestras soluciones Polaris y VEGA LX, nuestro objetivo es trasladar esta magia al mundo digital, pero también facilitar y optimizar los procesos internos de las bibliotecas para darles más tiempo a su personal para dedicarle a sus usuarios y comunidad.

Palabras clave: transformación digital, nueva experiencia, mejorar el alcance de las bibliotecas, optimizar procesos, automatización e inteligencia, omnicanalidad, unificación, datos interconectados.

POLARIS AS THE SOLUTION

Abstract: At Innovative Interfaces (part of Clarivate) we are experts in creating innovative technologies for public libraries, and we are convinced that the library experience is more than just what happens within the library walls.

N.º 128, Julio-Diciembre 2024, pp.220-226

With recent developments and evolving user expectations as a foundation, Innovative is pleased to introduce Vega LX, the first library experience platform. With its focus on design, micro-moments and user engagement, Vega redesigns the library's digital presence, bringing that unique magical experience to users anytime, anywhere and on any device.

Library Experience (LX) is all about that which affects how the library is perceived and how the community feels about it. The library experience is the sum of a user's interaction with the library over the course of their relationship. What is most important is how the community perceives these experiences as a whole.

In general, libraries have mastered the face-to-face experience but, like other businesses or on-site institutions, they struggle to translate the magic of the face-to-face experience to the digital world. With Polaris and VEGA LX as solutions, our goal is to translate this magic to the digital world and to facilitate and optimize the internal processes of libraries to give their staff more time to dedicate to their users and community.

Keywords: Digital transformation, new experience, improving the reach of libraries, optimizing processes, automation and intelligence, omni-channeling, unification, interconnected data

PERFIL DEL PROVEEDOR

Innovative Interfaces Incorporated se fundó en 1978 con la creación de una interfaz que permitía a las bibliotecas descargar registros bibliográficos en un sistema de circulación de terceros sin volver a teclear —en ese momento, un servicio revolucionario que ahorra tiempo. Desde 1978, hemos introducido rutinariamente nuevas tecnologías para acelerar el impacto de las bibliotecas en el mundo.

Innovative lanzó el primer sistema de biblioteca verdaderamente integrado en la década de 1980, que incluía un catálogo de acceso público (PAC), así como módulos de catalogación, circulación, series y adquisiciones. La década de 1990 trajo cambios emocionantes para Innovative. Se puso en marcha el primer sistema INN-Reach, que aumentó considerablemente la rapidez y la eficacia en función de los costes de distribución de los recursos. Durante los siguientes 10 años, Innovative continuó expandiendo el sistema con tecnología de servicios web y herramientas integradas como Ecommerce. Al integrar funciones que superaban las expectativas de los SIGB tradicionales, Innovative mantuvo las bibliotecas actualizadas a medida que ampliábamos los servicios para ser más eficientes y proporcionar servicios web en demanda. Desde nuestros primeros días, Innovative se ha esforzado continuamente por proporcionar un excelente servicio al cliente. Hoy en día, el “Supportal” (nuestro portal de soporte al cliente) ofrece iniciación de llamadas

basada en la web, informes y una gran cantidad de información, formación y tutoriales de productos.

En 2014, Innovative adquirió Polaris Library Systems y VTLS, reuniendo a tres de los principales proveedores de plataformas de servicios bibliotecarios para la comunidad bibliotecaria. La compañía combinada ofrece aún más recursos a los clientes de Innovative para resolver los desafíos de la automatización de bibliotecas, profundizando el soporte al cliente y las capacidades de desarrollo de productos en todo el mundo.

En 2020, Innovative se unió a la familia de empresas ProQuest. Como unidad comercial de ProQuest, Innovative forma parte de una empresa de vanguardia con los recursos financieros para invertir en productos, personas y un compromiso comprobado de servir las necesidades cambiantes de las bibliotecas. ProQuest se centra exclusivamente en el mercado de bibliotecas y se asocia con titulares de contenido de todo tipo, preservando y permitiendo el acceso a su rica y variada información. ProQuest nos ha traído un compromiso financiero para ayudarnos a mejorar nuestros productos actuales y desarrollar otros nuevos.

El 1 de diciembre de 2021, la familia de empresas ProQuest se unió a Clarivate para potenciar el descubrimiento, la investigación y la innovación a nivel mundial. Clarivate es líder mundial en el suministro de información y conocimientos confiables para acelerar el ritmo de la innovación. La combinación de Clarivate y ProQuest crea un proveedor de software e información líder en el mundo para organizaciones centradas en la investigación para alimentar el descubrimiento científico, el intercambio de conocimientos y acelerar la innovación en el futuro.

Todas las actividades de Innovative giran en torno a las bibliotecas. Nuestro enfoque exclusivo está en el desarrollo, la entrega y el soporte de *software* de vanguardia. En apoyo de nuestras bibliotecas, también ofrecemos servicios de consultoría y datos para los clientes. Innovative tiene 44 años de experiencia en la entrega de soluciones de software a bibliotecas y un historial comprobado de cumplimiento de los compromisos de entrega. Innovative ofrece una amplia gama de servicios que cubren la implementación y el soporte continuo para todas nuestras soluciones de *software*. Estos servicios incluyen gestión de proyectos, servicios de instalación y configuración, personalización e interfaz, migración de datos, formación y soporte. Nuestros servicios de soporte incluyen acceso ilimitado al soporte técnico y de aplicaciones ofrecido 24 x 7 x 365 como parte de nuestro paquete de soporte estándar. Innovative emplea a 258 funcionarios, incluidos más de 100 bibliotecarios profesionales.

En la actualidad, Innovative, que forma parte de Clarivate, presta apoyo a más de 2.400 sistemas de bibliotecas y más de 10.000 bibliotecas en 66 países. Innovative tiene una presencia global, sirviendo a miles de bibliotecas en 66 países y oficinas en todo el mundo.

LA SOLUCIÓN POLARIS

La solución Polaris Leap se ha diseñado para satisfacer las necesidades de las bibliotecas y consorcios públicos más complejos y exigentes, ofreciendo un amplio conjunto de características que cubren todo el espectro de actividades de las bibliotecas públicas. En un momento en el que las aplicaciones móviles permiten cada vez más a las personas acceder a la información y consumir servicios dondequiera que estén, Polaris Leap permite que el personal salga de detrás del escritorio y aún tenga acceso a datos vitales y funcionalidad con flujos de trabajo flexibles e intuitivos. Completamente basado en la web, Polaris Leap proporciona potentes herramientas para el personal y parámetros flexibles que le permiten controlar reglas y parámetros a nivel de sistema, sucursal y colección, mientras que se pueden configurar las funciones de gestión de metadatos para operaciones centralizadas o descentralizadas. Construido en una plataforma de base de datos de servidor Microsoft SQL con API documentadas, Polaris Leap está abierto a conexiones: con sus usuarios y sus redes sociales, con proveedores de terceros y con recursos más allá de sus muros.

VEGA LIBRARY EXPERIENCE (LX)

Nuestra misión en Innovative es acelerar el impacto de las bibliotecas en el mundo al generar conexiones entre las bibliotecas y sus comunidades. Nuestro objetivo es ayudarle a deleitar a sus usuarios con grandes y pequeños detalles. Encontrará que nuestra solución, Vega Discover, proporciona un descubrimiento integral de recursos, acceso a contenido digital, recursos relacionados y formas visuales de explorar el catálogo junto con la autonomía que los usuarios esperan para administrar su cuenta mediante la colocación de retenciones, la renovación de préstamos, la gestión de su perfil y más. Vega Discover está diseñado para la experiencia de usuario moderna que los usuarios de biblioteca esperan, basada en la forma en que el usuario medio busca y navega por el catálogo.

Vega Discover forma parte de Vega Library Experience (LX), una plataforma ultramoderna para bibliotecas públicas diseñada para crear una comunidad fiel y comprometida y ampliar las colecciones de bibliotecas de todo tipo. Vega Discover le ayudará a fortalecer y avanzar en su posición crucial en su comunidad. Discover es único en la industria de bibliotecas porque es la primera plataforma en ser nativa de BIBFRAME. BIBFRAME permite que sus ricos metadatos de biblioteca existan en un entorno dinámico e interconectado que puede aprender y crecer con el tiempo y proporcionar a sus usuarios y a su comunidad experiencias e ideas personalizadas.

La solución innovadora

Vega Discover recibió el reconocimiento Platinum en los Modern Library Awards 2022, obteniendo una calificación de 9,05 en una escala de 1-10 y ha generado mucha emoción. Tobin Cataldo, director ejecutivo de la Cooperativa de Bibliotecas del Condado de Jefferson en Alabama, ayuda a explicar la respuesta abrumadoramente positiva a Vega Discover:

Vega Discover realmente ha presentado una solución fácil para que los usuarios de la biblioteca encuentren contenido relevante. Al combinar una rica vinculación conceptual, la deduplicación de títulos y un enfoque en la experiencia del usuario, Vega ofrece la interfaz de descubrimiento que necesitamos.

A continuación, se presentan algunas de las muchas razones por las que Vega Discover está recibiendo comentarios abrumadoramente positivos.

- **Mejor descubrimiento a través de datos enlazados.** Con Vega Discover, hemos presentado la primera plataforma de descubrimiento basada en BIBFRAME del mundo que abre nuevas vías para que los usuarios busquen, exploren y aprendan a través de los datos enlazados subyacentes. Desde agregaciones de formato hasta vitrinas altamente atractivas, Discover utiliza datos enlazados para proporcionar una experiencia de usuario realmente atractiva.
- **Participación simple y unificada de los usuarios.** Vega Connect (incluido con Vega Discover) ofrece la base para una verdadera participación de los usuarios, utilizando datos de Discover y Sierra. Las plantillas de correo electrónico gratuitas y una herramienta de diseño de correo electrónico para avisos de circulación y etapas automatizadas de los usuarios le permiten crear mensajes visualmente atractivos utilizando herramientas de personalización para usuarios de Sierra y una biblioteca de gráficos sin regalías. Las etapas de servicio automatizados utilizan plantillas personalizables para proporcionar mensajes llenos de color y dinámicos a los usuarios que se entregan a intervalos definidos por la biblioteca. Las etapas incluyen el registro de la cuenta (hasta 4 correos electrónicos de bienvenida secuenciados), la renovación de la cuenta (hasta 3 correos electrónicos secuenciados) y un mensaje de aniversario.
- **Integraciones listas para usar.** Nuestra solución está totalmente integrada con Sierra e incluye Syndetics Unbound como parte del paquete Vega Discover. Se proporciona integración para OverDrive y Hoopla, con más integraciones en camino, incluyendo Axis 360 y Cloud Library.
- **Alta capacidad de respuesta y accesibilidad.** Vega Discover, construido con las últimas herramientas de desarrollo, ofrece un diseño receptivo que se adapta a cualquier tamaño de dispositivo, desde teléfonos inteligentes hasta

ordenadores de sobremesa. Discover también se ha diseñado para alinearse con las pautas WCAG AA para apoyar las tecnologías de asistencia.

- **Certificado con estándares internacionales.** Innovative posee certificaciones para estándares de seguridad y privacidad sólidos y bien conocidos, incluidos ISO 27001, ISO 27017, ISO 27701, SOC 2.
- **Siempre estamos a su lado.** Nuestros servicios de alojamiento están diseñados para disponibilidad 24x7x365 con un tiempo de actividad de infraestructura garantizado. Su biblioteca puede disfrutar de la tranquilidad que proviene de saber que las necesidades de su sistema están cubiertas, incluidas las copias de seguridad diarias, las actualizaciones y la supervisión del sistema.

VEGA LX: MÁS ALLÁ DE DISCOVERY

Vega Library Experience (LX) es una plataforma ultramoderna para bibliotecas públicas que se ha diseñado para aumentar el compromiso y ampliar las colecciones de bibliotecas de todo tipo, ayudando a fortalecer y mejorar su posición en el seno de su comunidad. Vega LX es única en la industria de bibliotecas porque es la primera plataforma en ser nativa de BIBFRAME. El formato BIBFRAME permite que tus metadatos enriquecidos vivan en modelos dinámicos, interconectados e inteligentes que pueden aprender y crecer con el tiempo y proporcionar a sus usuarios y a su comunidad experiencias e ideas personalizadas. Cada uno de los “módulos” de Vega LX se puede implementar uno a la vez o como un grupo. Solo tiene que seleccionar el conjunto de funciones que mejorará su compromiso actual con los usuarios.

Vega LX es una *suite* de experiencia completa que ofrece a las bibliotecas:

- **Vega Connect – (Disponible ahora)** Comunicaciones por correo electrónico de cuentas de usuarios, incluidos avisos de circulación y viajes de usuarios para el registro de tarjetas, renovaciones y aniversarios. Connect también es el hogar de nuestros servicios de mensajería universal de Vega, la herramienta de diseño de correo electrónico y el motor de contexto de Vega. *Vega Connect se incluye de forma gratuita con la compra de cualquier módulo Vega LX.*
- **Vega Discover – (Disponible ahora)** Una experiencia de búsqueda moderna para usuarios de bibliotecas públicas con una interfaz de usuario simple que muestra resultados de búsqueda precisos y relevantes, con la opción de navegar digitalmente por recursos relacionados, autores, temas y vitrinas destacadas. Las funciones adicionales incluyen la posibilidad de publicar anuncios, encuestas y sondeos en Discover y crear guías de usuario interactivas personalizadas.

- **Vega Promote** – (*Disponible ahora*) Marketing digital diseñado para bibliotecas con nuestro enfoque “de uno a muchos”, donde el personal puede enviar comunicaciones específicas y relevantes a todos los contactos o segmentos de audiencia.
- **Vega Program** – (*Disponible ahora*) Una solución de reserva de eventos y salas que te ayuda a administrar y anunciar tus ofertas de manera más efectiva e incluye comunicaciones con los asistentes y opciones de gestión de cuentas para los usuarios.
- **Vega Analyze** – (*Próximamente*) Una plataforma de análisis que proporciona la inteligencia operativa y las capacidades predictivas necesarias para la biblioteca moderna.
- **Vega Interact** – (*Próximamente*) Conversaciones individuales con los usuarios que incluyen el intercambio de información bidireccional para que el personal pueda responder a las preguntas y escuchar a los usuarios individuales a través de su canal de comunicación preferido, ya sea texto, correo electrónico, chat o redes sociales.
- **VEGA Web Builder** – (*Disponible ahora*) Una solución para la creación de páginas webs que permite a la biblioteca tener una herramienta fácil, flexible y segura para crear su página web completa dándole la posibilidad de llevar su identidad e imagen corporativa en la web si necesita externalizar sus datos o servicios.
- **Innovative Mobile** – (*Disponible ahora*) Una App nativa para iOS y Android que utiliza las funcionalidades de los teléfonos inteligentes para poder ofrecer a los usuarios de la biblioteca un acceso remoto a todos los servicios de la biblioteca similar a al catálogo en línea estén donde estén.

La plataforma Vega LX amplía la caja de herramientas de la biblioteca, proporcionando las funciones necesarias para abarcar plenamente las necesidades de los usuarios y gestionar plenamente todos los aspectos de la biblioteca moderna en el mundo digital.