

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

GUÍA DE USOS Y ESTILO DE LAS HERRAMIENTAS 2.0



**SERVEI
DE BIBLIOTEQUES
I DOCUMENTACIÓ**

UNIVERSITAT **Servei de Biblioteques**
DE VALÈNCIA **i Documentació**





M. Pilar Aguiló Lucia
Amparo Canales Canales
M. Dolores Jávega Andrés
Rosario García García
Isabel Miras Hernández
Pep Sales Gabarda
Blanca Salom Carrasco
M. Lluïsa Tomás Muedra
Cristina Tomás Martínez
María Trigo Vilaseca

Marzo, 2013

ÍNDICE

	Páginas
Presentación.....	4
Objetivos.....	4
Aspectos generales.....	5
Recomendaciones para las diferentes herramientas.....	7
1. Blogs.....	7
2. Facebook.....	10
3. Twitter.....	15
4. Pinterest.....	18
5. Slideshare.....	21
6. YouTube.....	25

PRESENTACIÓN

El documento “Política 2.0 del Servei de Biblioteques i Documentació” establece el marco para desarrollar e implementar nuevos servicios dentro del entorno de la web social, donde el usuario tiene una participación activa en la comunicación y en la creación y organización de contenidos.

Las herramientas 2.0 nos dan la oportunidad de conocer directamente las opiniones y expectativas de nuestros usuarios y mejorar la calidad de los recursos y Servicios que ofrecemos.

Esta guía recoge las recomendaciones y los consejos básicos para poner en marcha las herramientas 2.0 que cada biblioteca o archivo considere conveniente, teniendo en cuenta los objetivos, los usuarios a los que va dirigido y el personal que se dedicará a su gestión.

Por otra parte, no pretende ser un documento definitivo, sino que está abierto a las innovaciones y cambios tecnológicos que vayan surgiendo en el contexto de la web social y a las preferencias y utilización que hagan nuestros usuarios de las *social media*.

OBJETIVOS

Los objetivos de este documento son:

- I. Ofrecer recomendaciones generales para una presencia adecuada de las bibliotecas y archivos de la Universitat de València en la web social.
- II. Apoyar y animar a todas las bibliotecas y archivos que forman parte del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València (SBD) en la implementación de aquellas herramientas 2.0 que consideren convenientes para mejorar la comunicación con sus usuarios y dar una mayor difusión de los servicios que prestan.
- III. Dar unas pautas comunes para transmitir una imagen homogénea de todas las bibliotecas y archivos del SBD de acuerdo con la imagen institucional de la Universitat de València.
- IV. Establecer pautas de uso y estilo comunes a todas las bibliotecas y archivos a la hora de emplear las herramientas 2.0.
- V. Proponer usos y contenidos idóneos para cada una de las herramientas.

ASPECTOS GENERALES

El documento “Política 2.0 del Servei de Biblioteques i Documentació” recoge los principios de la web social en el Servei. Además hay que tener en cuenta una serie de recomendaciones que se pueden aplicar a cualquiera de las herramientas 2.0.

Imagen gráfica

Para la identificación visual de las diferentes cuentas y perfiles que las bibliotecas y archivos creen se utilizarán los avatares que figuran en el apéndice 1. Además, se tendrán en cuenta las recomendaciones específicas para cada una de las herramientas.

Contenido

Emplearemos la web social para crear, compartir y organizar información relativa al área temática, servicios y actividades de la biblioteca o archivo correspondiente. Cuando sea posible utilizaremos enlaces para ampliar o reforzar estos contenidos. Se debe comprobar la veracidad de la información que compartimos con nuestros usuarios, así como citar las fuentes según la legislación vigente.

Tono de conversación y actitud del gestor

El tono de conversación con los usuarios y las usuarias ha de ser próximo y coloquial, pero hay que tener en cuenta que hablamos en nombre de la institución a la que representamos y, por tanto, evitar opiniones personales.

Es importante escuchar las opiniones y responder de manera rápida y adecuada a sus consultas o peticiones de información.

Cuando se señale algún plazo en alguna de las herramientas se entenderá que se trata de días lectivos.

Si no podemos dar la información que el usuario necesita, la enviaremos al servicio de “la biblioteca responde”¹.

En caso de que el usuario tenga la intención de poner una queja, una sugerencia o una felicitación, lo dirigiremos al “Buzón SQF” de la Universitat de València² como vía adecuada para tramitarlas.

¹ <http://biblioteca.uv.es/valenciano/pie/contactar.php>

² Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones de la UV
<https://webges.uv.es/uvEntreWeb/entradaSEU.jsp>

Usos lingüísticos

Se recomienda el uso del valenciano para la comunicación con nuestros usuarios. No obstante, hay que responder al usuario en la lengua que éste emplee.

Respecto a los derechos de propiedad intelectual

Se debe reconocer la autoría de los contenidos (textos, imágenes, vídeos, etc.) y respetar los derechos de autor según la legislación vigente. En las obras sometidas a la Ley de Propiedad Intelectual es necesaria la autorización del titular de los derechos para su publicación.

En obras publicadas con licencias abiertas (*copyleft*) como Creative Commons³ se deben respetar las condiciones de uso de la obra establecidas en la licencia.

Derechos de imagen y protección de datos

Para la publicación o reproducción de imágenes es necesaria la autorización del titular del derecho o del padre, la madre o el tutor en caso de ser éste menor de edad.

Además se debe garantizar la confidencialidad de los datos personales en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

Normas de comportamiento para los usuarios

Los perfiles en las herramientas 2.0 de las bibliotecas y archivos de la Universitat de València estarán abiertos a los comentarios de cualquier usuario siempre que sean respetuosos, pertinentes y estén relacionados con los objetivos establecidos en los perfiles.

Los gestores de los perfiles se reservan el derecho de no publicar las aportaciones o conductas inapropiadas o ilícitas.

Gestión de crisis

La gestión de crisis hace referencia a los momentos en que, por los errores de los administradores o por críticas y comentarios de nuestros usuarios, la imagen y reputación de nuestra institución puede estar en peligro.

³ <http://es.creativecommons.org/blog/>

En estos casos es importante seguir un protocolo de actuación que nos ayude a hacer de las situaciones de crisis una oportunidad para mejorar. El equipo que gestione la crisis seguirá estos pasos:

- Identificar qué ha pasado y por qué.
- Decidir si los hechos son relevantes (se trata de un ataque o una crítica moderada).
- Identificar en qué medios se ha desarrollado la crisis.
- Mantener la calma.
- Identificar a qué tipo de usuario nos enfrentamos.
- Decidir entre la atención personalizada o un comunicado de carácter general.
- Establecer la respuesta adecuada.
- Monitorizar la crisis hasta 30 días.

RECOMENDACIONES PARA LAS DIFERENTES HERRAMIENTAS

1. BLOGS



1.1. Definir herramienta

Un blog (*weblog*) es un sitio web fácil de crear y utilizar que te permite publicar y compartir contenidos e interactuar con los lectores.

Recopila cronológicamente textos, de los cuales figura primero el más reciente.

1.2. Guía para crear y diseñar cuentas nuevas

Para crear un blog, se hará desde la página que la Universitat tiene para esta herramienta: <http://blogs.uv.es/>

Se elegirá la opción **Crea blog de grupo**.

Recomendaciones para la configuración:

Nombre de la empresa

Nombre de la biblioteca o el archivo. Universitat de València

Ejemplos:

Biblioteca de Ciències de la Salut. Universitat de València

Biblioteca d'Educació. Universitat de València

Biblioteca Històrica. Universitat de València

Foto de la portada

Fotografía que identifique la biblioteca. Se puede ir cambiando cuando lo consideren los administradores, aunque es conveniente añadir arriba el logo del Xano diseñado para cada biblioteca (apéndice 1).

Páginas del menú

Se tienen que crear una o dos páginas que recojan la información básica de la biblioteca y de los fines del blog. Los objetivos tiene que estar redactados de forma breve y clara y tienen que ser visibles en una de las páginas.

Enlaces

Siempre tienen que aparecer enlaces a la web de la biblioteca, del SBD y de la Universitat de València. Opcionalmente se pueden hacer a las facultades u otros servicios relacionados.

Categorías y etiquetas

Establecer categorías y etiquetas apropiadas. Cada post se debe clasificar dentro de las categorías establecidas y hay que poner las etiquetas más adecuadas para su recuperación correcta.

1.3. Usos recomendados

- Dar más visibilidad a las bibliotecas y archivos y a los servicios que ofrecen.
- Comunicar-se con los usuarios.
- Informar sobre la biblioteca y sus actividades y servicios.
- Desarrollar de manera más extensa temas relacionados con las materias de la biblioteca.
- Recomendar libros, materiales, fuentes de información, etc.
- Complementar la formación de usuarios.

1.4. Contenido

El contenido se debe establecer claramente (**política de contenidos**) y tiene que tener un valor añadido para los usuarios. Se ha de evitar que el blog sea una mera agenda.

Se pueden poner noticias de interés, pero sin repetir los anuncios de la página de la biblioteca o de otras herramientas. Solamente de las que pueden suscitar un debate previo. Son más interesantes las reseñas sobre anuncios que hemos hecho en otros medios (por ejemplo: si se ha anunciado una conferencia en otros medios, aquí se resume).

1.5. Pautas de uso y estilo

Entradas (posts)

Se recomienda publicar 1 ó 2 por semana/quincena dependiendo de la temática del blog.

Se recomienda una extensión entre 300 y 400 palabras en diversos párrafos (de 3 a 6).

Establecer si el posts se firman o no. Sobre todo, si abrimos la posibilidad de que profesores o alumnos publiquen en nuestro blog si le damos un carácter más temático.

Imágenes

Se recomienda que la información vaya acompañada de imágenes o fotografías ilustrativas.

Organización de la información

- Por fechas
- Por categorías
- Por etiquetas

Respuestas a los comentarios

Se recomienda responder a todos los comentarios y hacerlo antes de las 24 horas.

1.6. Indicadores de evaluación

La versión de WordPress de la Universitat tiene disponible la herramienta **FireStats**, que proporciona datos de uso.



Al final de año, la Sección de Comunicació i Formació recogerá los globales de:

- Número de visitas en un mes (consultando el total todos los primeros de mes y restando el valor del mes anterior).
- Número de páginas vistas (consultando el total todos los primeros de mes y restando el valor del mes anterior).

Estos serán nuestros indicadores cuantitativos.

También se recomienda analizar los comentarios para conocer las áreas temáticas de interés de los usuarios.

2. FACEBOOK



2.1. Definir herramienta

Facebook es una red social que tiene por objetivo principal permitir que las personas se comuniquen y compartan información, fotos, vídeos, enlaces, etc.

En Facebook podemos actuar a partir de perfiles, páginas o grupos.

- **Perfil:** es la opción para mostrar nuestra presencia personal en Facebook.
- **Grupo:** permiten la interacción entre personas que comparten intereses comunes. Los grupos se pueden configurar como públicos o privados. Los miembros de los grupos pueden tener roles diferentes.
- **Página:** las páginas están pensadas para instituciones, empresas. La página puede ser gestionada por uno o diversos administradores. En las páginas, las relaciones con los otros perfiles se hace mediante los “**me gusta**”.

Esta última será la opción escogida por las bibliotecas y archivos de la Universitat de València que quieran tener presencia en Facebook.

2.2. Guía para crear y diseñar nuevas cuentas

Para crear una nueva página en Facebook, tenemos dos opciones:

- a) Desde un perfil personal. En este caso, al entrar desde un perfil personal, la página se vinculará al perfil y se accederá con los datos del perfil.
- b) Crear una cuenta nueva en Facebook. Se recomienda utilizar un alias⁴ para la creación de la cuenta que pueda ser utilizado por todos los administradores.

Para crear una página nueva en Facebook hay que entrar a la dirección:

www.facebook.com/pages/create.php.

Se elige la opción “empresa, organización o institución” y la categoría “universidad”. Después continúa configurando la nueva página.

Recomendaciones para la configuración

Nombre de la empresa

Nombre de la biblioteca o archivo. Universitat de València

Ejemplos:

Biblioteca de Ciències de la Salut. Universitat de València

Biblioteca d'Educació. Universitat de València

Biblioteca Històrica. Universitat de València

Foto del perfil

Utilizar el logo del Xano diseñado para cada biblioteca (apéndice 1).

“Ganar fans”

Te permite invitar a amigos o compartir la página con la lista de contactos.

Información básica

Categoría secundaria. Biblioteca.

Dirección.

Texto con una descripción breve de las áreas temáticas de la biblioteca o el archivo.

URL de la página web de la biblioteca o archivo.

Foto de la portada

Fotografía que identifique la biblioteca. Se puede ir cambiando cuando lo consideren los administradores.

⁴ <http://www.uv.es/siuv/cat/zinternet/nopersonals.htm>

Aplicaciones

Entre las aplicaciones de primer plano escogeremos fotos, “me gusta” y los iconos de otras herramientas 2.0 que tenga la biblioteca o el archivo (Twitter, Pinterest, etc.).

2.3. Usos recomendados

- Dar más visibilidad a las bibliotecas y archivos y a los servicios que ofrecen.
- Publicar regularmente noticias y contenido de interés de acuerdo con el perfil y el ámbito de cada biblioteca o archivo.
- Fomentar el debate y el intercambio de ideas y opiniones con nuestros usuarios.
- Atender las dudas planteadas por nuestros usuarios.
- Dirigir a los usuarios a los canales pertinentes para resolver sus sugerencias.

2.4. Contenidos

Algunos de los contenidos sugeridos que se pueden publicar en Facebook son:

- Noticias y novedades: apertura de centros, horarios extraordinarios, cierres por causas imprevistas, etc.
- Difusión de novedades publicadas en la web del SBD.
- Últimas adquisiciones.
- Noticias de actualidad relacionadas con el área temática de la biblioteca o el archivo (salud, economía, educación, etc.
- Divulgación de los materiales de formación (Fácil) y presentaciones y tutoriales para la formación en competencias informacionales.
- “Me gusta” de otras páginas de la Universitat de València.
- Fotografías de la biblioteca o el archivo, libros, revistas y otros materiales no bibliográficos (atril, carteles, señalización...)
- Divulgación de recursos electrónicos y en papeles, comprados o suscritos, propios del área temática de cada centro y aplicaciones móviles de editores de recursos y sobre las diversas áreas de conocimiento.
- Dar a conocer novedades temáticas en RODERIC.



- La biblioteca en cifras. Informar sobre equipamientos, estadísticas de uso de los recursos y formación de los usuarios.
- Noticias relacionadas con el Servei d'Informàtica y las bibliotecas o archivos.
- Folletos explicativos e informativos sobre la localización del centro y ordenación de los fondos.
- Efemérides relacionadas con el área temática de la biblioteca o el archivo.
- Divulgar la presencia de la biblioteca en otras redes sociales y herramientas 2.0.
- Recursos para autores e investigadores: Refworks, cómo citar, estilos de citas, normas para la publicación en revistas científicas.
- Información sobre el funcionamiento de Trobes y otros catálogos.
- Evaluación de revistas: índice de impacto de las más destacadas.
- Dar a conocer actas oficiales, noticias de la radio, televisión i Mmedia de la Universitat relacionadas con el área del centro.

2.5. Pautas de uso y estilo

Entradas

- Se recomienda publicar en el muro de 2 a 4 entradas por día.
- La extensión de las entradas no sobrepasará las 6 líneas.
- La organización y estructura de las entradas estará en relación con el contenido de ésta. Una entrada de tipo noticia periodística se tiene que redactar siguiendo el orden: qué, quién, cómo, cuándo, dónde y por qué.
- La estructura de una entrada podría ser:

Texto + foto + enlace

Texto + enlace

Enlaces

Siempre que sea posible y las fuentes fiables se adjuntará un enlace a la noticia correspondiente.

Imágenes

Se recomienda el uso de fotografías, imágenes, vídeos, etc.

Publicaciones fijas

Colocar las entradas más importantes en la parte superior del muro durante un máximo de 7 días. Se puede hacer desde el icono “Edita” de cada una de las entradas.

Destacar las historias más grandes

Aprovechar las historias de fotos, vídeos y enlaces más grandes para fomentar la interacción. Cuando se marca la estrella la publicación se destacará.

Ocultar historias

Ocultar o eliminar las historias que no sean tan interesantes o relevantes mediante el icono del lápiz.

Notificaciones

Hay que responder a los comentarios de manera adecuada y siempre intentando solucionar las dudas o dando más información.

Mensajes

Se recomienda responder a los usuarios que se pongan en contacto con nosotros mediante mensajes privados.

2.6. Indicadores de evaluación

El estudio de los indicadores cualitativos (comentarios, opiniones, sugerencias) y cuantitativos nos permitirá evaluar el rendimiento de la página y conocer el contenido que más gusta a nuestro público con objeto de optimizar las publicaciones en Facebook.

Al final de año la sección de Comunicació i Formació recogerá los datos siguientes:

- Número de “Me gusta”. Es el número de fans de la página.
- Número de “**Personas que están hablando de esto**”. Es el número de personas que crean una historia sobre la página. Una historia se crea cuando alguien publica en el muro de la página, contesta una pregunta que publicaste, responde a tu evento, menciona la página, etiqueta la página en una foto, se registra la localización o recomienda.
- Número de “**Alcance total de la semana**”. Es el número de personas que han visto el contenido de la página.

Se ha de continuar el desarrollo de estos tres parámetros para evaluar la cantidad de público y cómo se involucra con el contenido.

En el correo de la cuenta de Facebook se recibe una actualización semanal con estos tres indicadores, se recogen y mensualmente se apuntarán en un documento Excel.

Des del punto de vista cualitativo podemos comprobar periódicamente las 10 publicaciones más vistas para saber qué tipos de contenidos funcionan mejor en nuestra página. De esta manera, si mejoramos el rendimiento de las publicaciones, conseguiremos que la página sea más conocida.

3. TWITTER



3.1. Definir herramienta

Twitter es la herramienta más utilizada para *microblogging* que permite a los usuarios publicar entradas cortas (tuits) y comunicarse con su red de contactos.

En Twitter, la conversación está abierta en Internet (aunque es posible proteger las conversaciones de una cuenta para que solo la puedan ver los seguidores) y se construyen redes sociales a partir del seguimiento de los usuarios que nos puedan interesar.

3.2. Guía para crear y diseñar cuentas nuevas

Los perfiles de las diferentes bibliotecas y archivos de l'SBD de la Universitat de València son corporativos y los gestionará un equipo responsable de cada centro.

Para comenzar a utilizar Twitter hay que entrar en <https://twitter.com/> y crear una cuenta de usuario desde la opción “Regístrate ahora”. Los datos necesarios son un nombre de usuario, una contraseña y una cuenta de correo electrónico.

Recomendaciones para la configuración

Las cuentas de Twitter del SBD se crean desde correos electrónicos de la Universitat y cada cuenta tiene que tener asociado un correo diferente, ya que el



sistema que utiliza Twitter no permite que un mismo correo tenga diversas cuentas asociadas.

Para crear una cuenta nova en Twitter, hay que definir los campos de la manera siguiente:

Nombre de la cuenta

Nombre de la biblioteca o el archivo.

La denominación de la cuenta se formará a partir del nombre de cada centro y el sufijo UV:

- @bibs salutUV
- @bibs ocUV
- @bib humaUV
- @bib psicoespUV
- @bib historicaUV
- @bib botanicUV
- @bib histmedicaUV
- @bib onubibUV
- @arx historicUV
- @arx intermediUV
- @bibliotecasUV

Imagen

La imagen del avatar del perfil (apéndice 1).

Blog o web de referencia

Ha de ser la URL propia de la biblioteca o del archivo.

Localización

Una descripción breve para el apartado Bio, que debe constar de proyectos y actividades, nombre de la biblioteca o archivos y, además, no debe tener más de 160 caracteres.

3.3. Usos recomendados

- Dar más visibilidad a las bibliotecas y archivos y a los servicios que ofrecen.
- Publicar regularmente noticias y contenido de interés de acuerdo con el perfil y el ámbito de cada biblioteca o archivo.
- Comunicar servicios nuevos.
- Seguir y retransmitir eventos como jornadas, actividades, encuentros, etc.

- Crear redes de contacto con nuestros usuarios que nos permiten fomentar el diálogo y la interacción con ellos.
- Reutilizar contenidos publicados en Twitter.
- Seguir cuentas de personas e instituciones que se ajustan a los intereses y a las estrategias de las bibliotecas y archivos.

3.4. Contenido

Algunos de los contenidos sugeridos:

- Noticias, novedades de la biblioteca o el archivo.
- Información de actualidad relacionada con el ámbito temático de la biblioteca.
- Difusión de entradas nuevas en el blog de Ágora⁵.
- Difusión de novedades publicadas en la web del SBD.
- Vídeos, fotos y presentaciones de eventos relacionados con los intereses de las bibliotecas y archivos.
- Retransmisión de eventos, jornadas, etc.
- Retuits de proveedores de recursos de otras bibliotecas y archivos y de usuarios de interés para la biblioteca o el archivo.

3.5. Pautas de uso y estilo

Tuits

- Hacer de 1 a 5 tuits diarios, excepto cuando se retransmita un acto en directo en el que se pueden utilizar más a fin de que los usuarios puedan seguirlo.
- Los tuits tienen un máximo de 140 caracteres. El texto debe ser sintético, riguroso y conciso.
- Los tuits se componen de un texto, a manera de titular, y preferentemente de un enlace acortado mediante la aplicación TinyURL y, además, de una etiqueta introducida por el símbolo #. Texto + enlace acortado + #hashtag.

Enlaces

Adjuntar un enlace siempre que sea posible, ya que de esta forma se ofrece la posibilidad de ampliar el contenido. Hay que asegurarse de que la fuente es fiable. Si se trata de webs, se debe buscar a las personas que la han creado y ver si se les puede dar crédito.

⁵ <http://agora.blogs.uv.es/>

En general, hay que evitar enlazar a blogs personales, excepto en el caso de informaciones que son relevantes por el contenido. En el caso de retransmisión de actos en directo (*live blogging*) a través de Twitter, no es necesario que se asocie ningún enlace, pero es importante acompañar siempre el tuit de la etiqueta que haga referencia al acto. En este caso la estructura del tuit seguirá el orden:

Autor + cita + #hashtag

Etiquetas

La etiqueta anuncia la temática del tuit y hemos de usar las que nos ofrece Twitter. Para saber si una etiqueta está en uso tenemos que escribirla en el buscador de Twitter y averiguar si está o no está en uso.

La etiqueta debe ser corta. Su uso permite recuperar la información de una manera ágil; así, los usuarios pueden buscar y filtrar contenido a partir de las etiquetas. Además son un indicador de los temas de más actualidad en Twitter.

Retuits (RT)

Los retuits se utilizan para citar alguna cosa que ha dicho otra persona y a la que queremos dar difusión porque nos parece interesante. A fin de que otros usuarios puedan retuitearlos, los tuits deben tener unos 125-130 caracteres como máximo (según la extensión del nombre de perfil). En general, se tienen que escribir con el formato siguiente:

RT + @nomdelperfilretuitejat + text + enllaç escurçat + #hashtag

Las menciones y mensajes

Las menciones o alusiones que lo requieran se han de responder lo más pronto posible. En el caso de preguntas, dudas y solicitudes particulares se responderán con un mensaje particular.

Las críticas abiertas positivas se contestarán públicamente con la finalidad de mostrar que se da respuesta abierta a las opiniones de los usuarios. En cambio, si la crítica es negativa tendrá que darse una respuesta de forma constructiva.

3.6. Indicadores de evaluación

Al final de año la Secció de Comunicació i Formació recogerá los datos siguientes:

- Seguidores
- Tuits enviados
- Menciones
- Retuits

4. PINTEREST



4.1. Definir herramienta

Pinterest es un servicio en línea creado para almacenar y compartir imágenes y vídeos. Sus usuarios pueden crear y administrar las imágenes/los vídeos.

Cada ítem se llama pin y se pueden agrupar por temáticas, intereses, etc. dentro de un **tablero (board)**. De esta forma, Pinterest consigue conectar personas de los mismos intereses.

4.2. Guía para crear y diseñar nuevas cuentas

Para crear una cuenta en Pinterest tienes dos opciones:

- Con una cuenta nueva desde <https://pinterest.com/join/register>
- Conectándolo con una cuenta de Facebook o Twitter. En este caso te sirve el mismo usuario y contraseña de las herramientas anteriores. Se puede utilizar una cuenta institucional. Se recomienda utilizar esta opción, ya que tendremos hecha la configuración que tenga la cuenta.

- **Recomendaciones para la configuración**

En caso de crear una cuenta nueva, en configuración (**settings**) se puede:

- Editar la cuenta.
- Cambiar la contraseña.
- Añadir una imagen (del anexo I).
- Los intereses de acuerdo con la temática.
- Conectar con las cuentas de Facebook o Twitter.

Es importante enlazar el perfil a la web y a otros medios sociales que tenga la biblioteca. Se tiene que añadir el botón **Sígueme** en Pinerest un lugar apropiado de la página web. Eso permitirá que el usuario pueda conectarse con todas las identidades virtuales de la biblioteca y acceder a la información y a las recomendaciones desde una variedad de sitios sociales.

4.3. Usos recomendados

- Almacenar imágenes.
- Enviar imágenes a otras plataformas como Facebook, blogs, etc. imágenes a otras plataformas como Facebook, blogs, etc.
- Crear una red social para compartir imágenes que promocionen las bibliotecas y los archivos del SBD, sus servicios y recursos.
- Seguir cuentas que tengan los mismos intereses para **repinear** sus imágenes, teclear en “me gusta”, etc.

4.4. Contenido

Podemos utilizar Pinterest para:

- **Pinear** cubiertas de libros nuevos o de colecciones especiales.
- Mostrar imágenes de archivo: imágenes antiguas de los fondos de la biblioteca.
- Crear listas de lectura: el más leído, el más recomendado.
- Compartir las nuevas adquisiciones de la biblioteca. Enlazar con el catálogo de la biblioteca cuando se **pinee** un recurso de interés que se encuentra en la biblioteca.
- Promocionar actividades de la biblioteca.
- Promocionar servicios: para difundir un servicio, poner una imagen adecuada con un enlace al servicio.
- Difundir cursos y sesiones de formación: para promocionar un curso de e-libro, poner una imagen de la plataforma con un enlace al formulario.

4.5. Pautas de uso y estilo

- Elegir la opción **Create a board**. Para darle nombre y categoría recomendamos la categoría [Educación].



- La opción de **Secret** solo se puede utilizar para tres **tableros**. Puedes **pinarlo** tú mismo o invitar a personas que puedan hacerlo contigo.
- Cada pin puedes difundirlo en Twitter, Facebook, incrustarlo en un blog (**embed**) o enviarlo por correo electrónico. Los pins pueden llevar un enlace: muy útil para promocionar servicios o lugares.
- La página de inicio aparece con imágenes del estilo que has marcado al principio. Puedes seguir a los usuarios que te gusten más. Si ves una imagen que te gusta puedes situar el ratón sobre el pin y hacer clic en **Repinea** para añadirlo a uno de tus tableros. También tienes la opción de **“me gusta”** o **“comentar”**.

4.6. Indicadores de evaluación

Al final de año la Secció de Comunicació i Formació recogerá los datos siguientes:

- Número de pins
- Número de tableros
- Número de seguidores
- Número de me gusta
- Número de comentarios

5. SLIDESHARE



5.1. Definir herramienta

Slideshare es un sitio web para alojar y compartir recursos como presentaciones de diapositivas Powerpoint, documentos Word, OpenOffice, pdf, vídeos.

El servicio de alojamiento de documentos es gratuito y se puede acceder a él registrándose en Slideshare o mediante la cuenta Facebook del usuario.

Como es el servicio más popular para compartir presentaciones, Slideshare nos permitirá aumentar la visibilidad de las bibliotecas y archivos de la Universitat de València y la promoción y difusión de los recursos y servicios propios.

5.2. Guía para crear y diseñar cuentas nuevas

Para crear una cuenta nueva en Slideshare se ha de entrar en:

<https://es.slideshare.net/signup>.

Des de aquí emplearemos un formulario con los datos que después utilizaremos para acceder a la cuenta: nombre de usuario, correo electrónico, contraseña y tipo de cuenta.

Recomendaciones para la configuración

En **Ajuste de la cuenta** podemos completar:

- La imagen del perfil (apéndice 1).
- La información personal de la cuenta: tipo de cuenta, sitio web relacionado, materia.
- Información complementaria: dirección, usuario de Twitter, perfil de Facebook y LinkedIn.
- Cambiar la contraseña.

Se recomienda que todas las bibliotecas y archivos del SBD utilicen la cuenta que el Servei tiene en Slideshare para subir sus presentaciones.

De esta manera, desde una única cuenta, nuestros usuarios podrán encontrar y utilizar todas las presentaciones elaboradas por nuestras bibliotecas y archivos, independientemente de su área de conocimiento.

Como mínimo son necesarios dos administradores para cada biblioteca o archivo para acceder a la cuenta “Servei de Biblioteques i Documentació. Universitat de València”: <http://es.slideshare.net/prestamo>.

5.3. Usos recomendados

Utilizaremos Slideshare para el material que elaboramos sobre servicios y recursos propios:

- Difusión de las bibliotecas y archivos y de sus servicios: guías, folletos...

- Difusión de recursos propios: catálogo, herramienta de descubrimiento. En cambio, las presentaciones de otros recursos que no son propios del SBD solo las archivaremos en el repositorio institucional RODERIC.
- Presentaciones de actividades, jornadas, estancias, formación etc. del personal del Servei.
- Difusión de proyecto del SBD.
- Seguir otros perfiles de Slideshare que sean de interés para las bibliotecas y archivos.
- Integración de contenidos en otras herramientas de dos formas:
 - Se puede conectar Slideshare con Facebook para compartir las nuevas presentaciones.
 - Para la incrustación de contenido en páginas web o blogs.

5.4. Contenido

Algunos de los contenidos sugeridos:

- Guías sobre las bibliotecas y archivos y sus fondos.
- Presentaciones sobre servicios, recursos y proyectos propios.
- Material elaborado por el personal del Servei sobre trabajos, actividades, estancias, jornadas, etc. en los que han participado.

5.5. Pautas de uso y estilo

Para publicar nuevos materiales hay que entrar en:

<http://www.SlideShare.net>

Identificarse con usuario y contraseña desde **Inicia sesión**.

Desde **Subir** podremos subir una nueva publicación.

Todas las presentaciones que se suban a Slideshare tendrán que estar en **formato pdf** para evita las modificaciones y para facilitar la visualización y descarga.

Una vez se ha cargado el documento hay que entrar en **Mis descargas** y después en **Edita ajustes** para rellenar el formulario con la información necesaria para identificar el contenido de la presentación.

Esta fase es muy importante, ya que hará posible su recuperación. Hay que seguir las pautas siguientes:

- **Título:** escribiremos el nombre de la presentación en su lengua.

- **Etiquetas:** las etiquetas tienen que representar el contenido de los documentos. La asignación de estas etiquetas permitirá la identificación y recuperación de las presentaciones.
- Las diferentes etiquetas tienen que ir **separadas por coma (,)**. Es aconsejable no acentuar las etiquetas. Además de las etiquetas necesarias para identificar el contenido del documento siempre añadiremos las siguientes:
 - Universitat de València.
 - Servei de Biblioteques i Documentació.
 - Nombre de la Biblioteca, el archivo o la sección que deposita la presentación.
 - Formas usuarios para material complementario o de soporte a la formación de usuarios.
- **Descripción:** en el **idioma de la presentación**, incluyendo si es preciso “Servei de Biblioteques i Documentació” i “Universitat de València”.
- **Categoría:** Education.
- **Privacidad:** Public (everyone).
- **Permite la descarga:** hay que dejar marcada esta opción.
- **Lengua:** español. De momento no ofrece la opción de catalán. Si en un futuro aparece esta opción escogeremos la lengua en que esté hecha la presentación.
- **Licencia:** CC Attribution-NonCommercial-ShareAlike License.

Además, desde **Mis descargas** podemos añadir un vídeo (hay que tener una cuenta en YouTube) o audio en nuestras presentaciones.

Para incrustar las presentaciones en páginas web o blogs hay que enganchar el código fuente que figura al lado de la presentación e incrustarlo en el lugar adecuado del código fuente de nuestra página web o blog.

Cada biblioteca o archivo se encargará de modificar o borrar las presentaciones con información obsoleta.

Para borrar una presentación hay que entrar en ella y desde **Edita** clicar en **Delete presentation**.

5.6. Indicadores de evaluación

A final de año la Secció de Comunicació i Formació recogerá los globales de:

- Slideshares (presentaciones)



- Followers (seguidores)
- Following (perfiles que seguimos)

Además, cada biblioteca recuperará, mediante la etiqueta que identifica la biblioteca o archivo, las presentaciones que ha depositado y recogerá también al final de año el total de visitas y descargas de cada presentación.

Todos los años recogeremos y analizaremos las 10 presentaciones más visitadas para conocer las preferencias de los usuarios.

Finalmente, hay que tener en cuenta los comentarios que hacen los usuarios de nuestras presentaciones para hacernos una idea de su utilidad.

6. YOUTUBE



6.1. Definir herramienta

YouTube es una plataforma gratuita que permite publicar, ver y compartir vídeos.

Como es el servicio más popular para compartir vídeos, Youtube nos permitirá aumentar la visibilidad de las bibliotecas y archivos de la Universitat de València y la promoción y difusión de los recursos y servicios propios.

6.2. Guía para crear y diseñar cuentas nuevas

Para crear una cuenta nueva en Youtube hay que entrar en: <http://www.youtube.com/> e iniciar sesión.

Entrar en **Crea una cuenta**.

Hay que rellenar los datos del formulario y se creará una cuenta en Google que te dará acceso a todos los servicios de Google, incluido Youtube.

Se recomienda que todas las bibliotecas y archivos utilicen la cuenta que tiene el Servei de Biblioteques i Documentació para subir sus vídeos. Así, desde una única cuenta, nuestros usuarios podrán encontrar y utilizar todas las presentaciones elaboradas por nuestras bibliotecas y archivos, independientemente de su área de conocimiento.

Como mínimo habrá dos administradores para cada biblioteca o archivo para acceder a la cuenta del SBD <http://www.youtube.com/user/SBDUV>.

Es posible cambiar el idioma de la interface eligiendo la opción “Selecciona idioma”. La interface está disponible en catalán.

6.3. Usos recomendados

Se recomienda utilizar la cuenta de YouTube para los vídeos que elaboramos sobre servicios y recursos propios:

- Difusión de las bibliotecas y archivos y de sus servicios.
- Difusión de recursos propios: catálogo, herramienta de descubrimiento. En cambio, los vídeos de otros recursos que no son propios del SBD solo los archivaremos en el repositorio institucional RODERIC⁶ mediante Mmedia⁷.
 - Vídeos de actividades, jornadas, estancias, formación etc. del personal del Servei.
 - Difusión de proyectos del SBD.
 - Para la integración de contenidos en otras herramientas:
 - a. Se puede conectar YouTube con Facebook para compartir las nuevas presentaciones.
 - b. Para la incrustación de contenido en páginas web o blogs.
 - Para seguir otros perfiles de YouTube que sean de interés para las bibliotecas y archivos.

6.4. Contenido

Algunos de los contenidos sugeridos:

- Vídeos sobre las bibliotecas y archivos y sus fondos.
- Vídeos sobre servicios, recursos y proyectos propios.
- Material elaborado por el personal del Servei sobre trabajos, actividades, estancias, jornadas, etc. en las que han participado

⁶ <http://roderic.uv.es/>

⁷ <http://mmedia.uv.es/>

6.5. Pautas de uso y estilo

- Se recomienda que los vídeos no tengan más de 10 minutos de extensión. Para los de más duración se aconseja fraccionarlos por secciones o ponentes.
- Al editar un vídeo, añadiremos al principio y al final de las imágenes una carátula con el título, la fecha y la biblioteca responsable y, a continuación, la licencia de propiedad intelectual que se aplica.
- Si utilizamos músicas e imágenes tienen que estar libres de derechos de autor. Además, si es el caso, citaremos las fuentes según la legislación vigente.
- Los vídeos, las descripciones y las etiquetas se publicarán, siempre que sea posible, en formato bilingüe.
- Para publicar un vídeo nuevo en YouTube hay que entrar en **Cuelga un vídeo**. Mientras el vídeo se carga hay que rellenar un formulario con los datos que identifican su contenido.
- **Título:** escribiremos el nombre del vídeo en su lengua.
- **Descripción:** en castellano, incluyendo si es preciso “Servei de Biblioteques i Documentació” y “Universitat de València”.
- **Etiquetas:** las etiquetas tienen que representar el contenido de los documentos. La asignación de estas etiquetas permitirá la identificación y recuperación de las presentaciones.
Además de las etiquetas necesarias para identificar el contenido del documento, siempre añadiremos las siguientes:
 - Universitat de València.
 - Servei de Biblioteques i Documentació.
 - Nombre de la Biblioteca o archivo que deposita la presentación.
 - Formausuarios para material complementario o de soporte a la formación de usuarios.
- **Configuración de privacidad:** público.
- **Categoría:** formación.
- Desde **Configuración Avanzada** elegiremos la opción Creative Commons-atribución.

Las **listas de reproducción** permiten organizar los vídeos de nuestra cuenta en función de su temática. Desde la opción “añade a” se tiene que incluir el vídeo en alguna de las siguientes listas o de las que se creen en un futuro:

- Servicios telemáticos de la Universitat
- Conoce tu biblioteca



- Servicios de las bibliotecas
- Catálogo Trobes
- Competencias informacionales
- Guías y tutoriales para materias
- Soporte a los investigadores

6.6. Indicadores de evaluación

Desde la opción “gestor de vídeos” podemos acceder a **Google Analytics**. Esta herramienta genera de manera automática informes y análisis de utilización de la cuenta.

Al final de año la Secció de Comunicació i Formació generará un informe global incluyendo los datos siguientes: reproducciones, retención de público, suscriptores, me gusta i no me gusta, favoritos, comentarios, uso compartido y anotaciones.

ANEXO 1. IMAGEN GRÁFICA

Avatares medida 180 × 180 (Facebook)





Avatares para Twitter