

POLITICA 2.0 DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ. UNIVERSITAT DE VALÈNCIA



SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ

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





Maria José Borrás Lorente
Margarita Escriche Soriano
Maria Luisa Estela Navarro
Francisco García López
Elisa Millás Mascarós
Elisa Pastor Planells
Llum Sebastià Marí
Blanca Salom Carrasco
Cristina Tomás Martínez

MARZO 2013

Índice

	Páginas
1. Introducción.....	4
2. Objetivos de documento	4
3. La web social en el SBD.....	5
4. Motivos por los que el SBD apuesta por la web social.....	6
5. Objetivos generales de la web social en el SBD.....	7
6. Los 8 principios de la web social en el SBD.....	8
7. Procedimiento para la creación y eliminación de herramientas 2.0	11
8. Herramientas recomendadas por el SBD	12
9. Difusión de las herramientas 2.0	14
10. Evaluación de las herramientas 2.0	15

1. Introducció

El uso de la web 2.0 en todas sus manifestaciones está provocando importantes cambios en la manera de trabajar en las bibliotecas y de dar servicios a los usuarios.

La gestión de la información que se genera en este nuevo entorno hace necesario que las instituciones vayan avanzando hacia nuevas formas de inteligencia colectiva. Aquí, la participación de las personas es tan ágil e inmediata que plantea un marco idóneo para desarrollar políticas innovadoras.

En este contexto, el Servei de Biblioteques i Documentació (SBD) de la Universitat de València (UV) ha empezado a desarrollar su política 2.0 con el fin de implantar nuevos servicios utilizando la web social.

Ante esta orientación, un grupo de trabajo de diferentes bibliotecas ha elaborado este documento.

2. Objetivos del documento

El presente documento pretende establecer el marco en el cual se desarrolle dicha actividad. Los objetivos concretos que persigue son:

I. Establecer un marco de actuación en el uso de la web social en el SBD

Las posibilidades que ofrece la web social son considerables, por lo tanto se debe establecer un marco de actuación para el personal del SBD que trabaje en ellas. Hay que tener en cuenta que se está representando a la institución y por ello deben seguir unas recomendaciones que garanticen un buen uso.

Este documento será el referente en el que se basarán todas las actuaciones del personal del SBD en la web 2.0.

II. Estandarizar los modelos de uso de las diferentes herramientas

Para estandarizar los modelos de uso de las diferentes herramientas, el SBD coordinará el procedimiento de aprobación, configuración y seguimiento de las distintas cuentas institucionales a fin de ajustarlas y/o adaptarlas a un modelo que represente a todo el Servicio.

III. Establecer el protocolo de creación y eliminación de herramientas 2.0 en el SBD

Las bibliotecas y archivos que quieran tener presencia en la web social y se creen una cuenta en alguna de las herramientas 2.0, han de seguir el protocolo establecido en este documento.

IV. Dar unas recomendaciones básicas para el desarrollo de herramientas 2.0

Este documento ofrece a las bibliotecas y archivos unas pautas básicas para la gestión de las herramientas que se complementa con la “Guía de uso y estilo de las herramientas 2.0 del SBD”.

V. Fomentar el uso de la web 2.0 entre las bibliotecas del SBD

“... la información es una especie de mercancía, un recurso utilitario que puede y debe ser extraído y procesado con eficiencia industrial. Cuanta más información se vuelva accesible y más rápidamente podamos destilar su esencia, más productivos nos volveremos...”¹

Pretendiendo esa productividad y eficiencia, el SBD no quiere dejar pasar la oportunidad que le brindan las nuevas formas de comunicación y quiere fomentar su uso entre las bibliotecas ya que las redes sociales son un espacio para acceder a todo tipo de contenidos, tanto divulgativos como lúdicos.

Este documento se dirige al personal del SBD, en especial a aquellas personas que van a crear y mantener un servicio 2.0 (gestores) así como a los usuarios con el objetivo de favorecer la transparencia de la actividad del servicio.

3. La web social en el SBD

El proceso de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y de Investigación (EEI) ha supuesto un reto para las bibliotecas universitarias que, a su vez, han de estar continuamente preparadas para ajustar su actividad al desarrollo de las nuevas tecnologías y al uso extensivo de la red social.

Los nuevos modelos de enseñanza, aprendizaje e investigación, así como las necesidades de los usuarios en la sociedad actual requieren la adaptación y mejora de las funciones y servicios bibliotecarios.

Del modelo tradicional de servicios en las bibliotecas, unidireccional y orientado a los contenidos y la conservación, estamos pasando a otro modelo bidireccional y orientado a los servicios y el uso de productos de calidad.

¹ Carr, Nicholas G. “Superficiales. ¿Qué está haciendo Internet con nuestras mentes?”. Madrid: Taurus, 2011.

Ahora es preciso que las bibliotecas de la UV, siguiendo las indicaciones que da REBIUN en sus planes estratégicos², tengan una actitud proactiva y se preocupen por detectar y analizar las necesidades de los usuarios para producir, promover y distribuir los servicios que satisfagan sus expectativas.

Para conseguir este objetivo, es fundamental una actitud que contemple la nueva situación como una oportunidad de cambio y mejora, basándonos en los siguientes puntos:

- Inteligencia colectiva
- Confianza en el usuario
- Reutilización de los contenidos
- Versión beta permanente (mejora continua)

4. Motivos por los que el SBD apuesta por la web social

El SBD de la UV no puede permanecer ajeno a los cambios en el mundo 2.0, y es por ello que debemos realizar un gran esfuerzo para incorporarnos de forma adecuada a esta corriente, con el objetivo fundamental de acercarnos a nuestros usuarios.

En la actualidad nos encontramos en plena fase de implementación, y es aquí donde, si construimos unas buenas bases sobre la política 2.0, tendremos un éxito más que asegurado.

Estas son las razones que impulsan al SBD a apostar por la web social:

- a) Nuestros usuarios la usan cada vez más: las bibliotecas y archivos deben tener presencia previamente planificada donde estén sus usuarios.
- b) Son fáciles de usar.
- c) Son muy accesibles y están disponibles en los dispositivos móviles.
- d) Permiten contacto directo y rápido con los usuarios.
- e) Permiten el diálogo y la interacción con los usuarios.
- f) Refuerzan el vínculo de nuestros usuarios con su biblioteca.
- g) No suponen coste extra para el SBD ya que son gratuitas.

En la web social, el usuario es quien decide cómo emplear las tecnologías de la participación, qué servicios le son útiles y bajo qué forma y condiciones los va a utilizar. La adaptación de las aplicaciones, el desarrollo de interfaces particulares de

² REBIUN “III Plan Estratégico 2020”
http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/PE_REBIUN_2020.pdf&%5d (consultado 03/04/2013)

herramientas, la utilización de contenidos externos mediante sindicación o a través de la inserción de códigos, son distintas piezas que el usuario empleará a partir de su creatividad y sus necesidades. Las tecnologías son las mismas; los servicios, también; los recursos, idénticos, pero el usuario los puede individualizar según su criterio y conveniencia.

Tal y como afirman Serrat y Sunyer³, “la biblioteca del siglo XXI no es un servicio estático sino que se configura como un servicio a la carta *just in time* y *just for me* y para ello cabe orientar todas las actuaciones hacia la máxima calidad, aplicando la tecnología y las nuevas herramientas digitales”, y todo ello, como se dijo anteriormente, sin suponer un coste extra al SBD.

5. Objetivos generales de la web social en el SBD

La web 2.0 ofrece un excelente escenario para la mejora y la innovación de los servicios bibliotecarios. El SBD va a aprovecharlo para dinamizar y mejorar los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria, en función de las necesidades y exigencias de los usuarios que cada vez están más acostumbrados a trabajar en un entorno digital.

Los principales objetivos que se persiguen con la implementación de los *social media* en nuestras bibliotecas y archivos son:

- I. Establecer un nuevo **espacio de comunicación** que nos permita mejorar la interacción con los usuarios.
- II. Promover y facilitar la **participación e implicación** de los usuarios.
- III. Mejorar la **experiencia de usuario**.
- IV. Implantar nuevas plataformas que mejoren la **difusión de las novedades y recursos** del SBD⁴.
- V. Disponer de nuevas herramientas que permitan **crear, compartir y difundir contenidos** relacionados con las bibliotecas.
- VI. Habilitar una nueva forma de **prestación de servicios** que satisfagan las necesidades de los usuarios.

³ Serrat-Brustenga, Marta; Sunyer-Lázaro, Sílvia. “El centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI) en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario 2.0”. En: X Jornadas de gestión de la información, 2008.

http://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/2427/1/serrat_sedic_ponencia.pdf (consultado 04/03/2013)

⁴ El uso de los “social media” no supone la implantación de una nueva vía destinada a ser una mera réplica de las informaciones facilitadas a través de los canales tradicionales del SBD.

- VII. Complementar las **vías de comunicación tradicionales** del SBD⁵.
- VIII. Potenciar el **uso de las vías de comunicación tradicionales** redirigiendo a los usuarios cuando sea necesario.
- IX. Dar **respuestas rápidas y personalizadas** a las preguntas de los usuarios.
- X. Proporcionar **respuestas que resulten también de utilidad para otros usuarios**, lo que redundará en una optimización del tiempo y de los recursos.
- XI. Conocer mejor **los intereses de los usuarios y tenerlos en cuenta** para la organización y estructuración de los servicios.
- XII. Mejorar la **imagen de la biblioteca**, de modo que sea percibida como más dinámica, directa y cercana.
- XIII. Contar con una **herramienta de marketing** que ayude a aumentar la visibilidad de la biblioteca en la comunidad universitaria y en la sociedad.

6. Los 8 principios de la web social en el SBD

I. Las herramientas 2.0 deben de seguir los principios establecidos por el servicio

Todas las herramientas 2.0 desarrolladas por las bibliotecas y archivos del SBD deben seguir los principios establecidos en este documento y en la “**Guía de uso y estilo de las herramientas 2.0 del SBD**”.

De esta manera, conseguiremos que las diferentes herramientas mantengan y desarrollen la misma imagen corporativa coherente, adecuada y en sintonía con los objetivos y valores de la institución.

II. Las herramientas 2.0 del SBD deben tener un objetivo claro

Las herramientas 2.0 del SBD deben tener un objetivo claro que debe responder a la finalidad y características específicas de cada biblioteca o archivo, publicando noticias relacionadas con sus áreas de conocimiento y aprovechando las posibilidades de comunicación que nos ofrece para

⁵ Las plataformas de la web social no pretenden sustituir los canales tradicionales de difusión (web institucional, listas de correo electrónico...) ni la función desempeñada por el buzón SQF de la UV.

potenciar y dar a conocer la biblioteca y sus recursos de una forma más dinámica.

III. Las herramientas 2.0 del SBD deben basarse en una relación abierta al diálogo y la participación sin limitar las posibilidades de comunicación

Las herramientas que nos ofrecen las redes sociales tienen en común la participación colectiva: son un foro de intercambio que relaciona a los usuarios entre sí. En este contexto, las herramientas 2.0 del SBD deben ser un espacio de comunicación abierto. Deben facilitar la interacción entre la biblioteca y sus usuarios, quienes pueden colaborar aportando sus comentarios.

Debido a este sentido bidireccional de comunicación, es necesario establecer las formas adecuadas de participación y regular su buen uso. Además, hay que respetar un código de conducta y unas reglas básicas de comportamiento para cada herramienta.

IV. Las herramientas 2.0 del SBD deben de estar abiertas a los cambios y a la evolución de la web social

La nueva forma de interacción de las redes sociales hace que el uso de Internet haya adquirido nuevas dimensiones y metas.

Nos encontramos en un contexto abierto en constante evolución y el SBD considera necesario analizar las nuevas herramientas que se creen en el entorno web, realizar el seguimiento y evaluación de los cambios que se produzcan en el futuro, a fin de incorporar e integrar los que considere de interés, para mejorar su misión y facilitar las actividades de los usuarios en este entorno.

V. Los gestores o administradores de las herramientas deben ser conscientes de su responsabilidad

Los gestores o administradores son las personas responsables de las herramientas que se comunican en nombre de la institución y su actitud debe de responder a los objetivos de la biblioteca o archivo.

La **misión** de los gestores se resume en los siguientes puntos:

- Gestionar la presencia en las redes sociales desempeñando un rol activo en las mismas.
- Como representantes de la institución, deben transmitir los valores del SBD y de la UV.
- Deben identificar constantemente los temas de interés e inquietudes de los usuarios.
- Deben reutilizar la información relevante que proporcionan los usuarios y hacerla llegar a las personas correspondientes de manera que el SBD pueda beneficiarse del proceso.

Las **funciones** de los gestores de cada biblioteca o archivo son:

- La actualización, organización y presentación de los contenidos.
- Llevar a cabo las actualizaciones con la periodicidad indicada para cada herramienta.
- La selección previa y consensuada de los contenidos entre las propuestas propias y del resto del personal de la biblioteca.
- Contestar con agilidad y pertinencia a los comentarios, preguntas y demás intervenciones de los usuarios.
- Registrar los datos estadísticos de uso e impacto para su análisis y evaluación anual.

VI. El/la director/a o responsable de cada biblioteca o archivo se encargará del buen funcionamiento de las herramientas 2.0 y de la web social en general

El/la director/a o responsable de la biblioteca o archivo será responsable del buen funcionamiento de las herramientas 2.0 implementadas en su unidad, así como de todo lo referente a la web social del servicio.

Es especialmente importante su implicación en la difusión entre la comunidad universitaria del área, y en tomar las medidas necesarias para alcanzar los objetivos establecidos.

Junto con los gestores o administradores, debe fomentar el uso correcto y responsable de las diversas herramientas implementadas y garantizar la correcta aplicación de los valores y objetivos del SBD que se centran en el usuario y en la calidad de los procesos.

VII. Se recomienda utilizar la forma colaborativa para el mantenimiento de estas herramientas

Una de las condiciones indispensables para el buen funcionamiento de las herramientas 2.0 es que su mantenimiento general y, especialmente la actualización de sus contenidos, sea regular, ágil y dinámica, adecuada a cada herramienta. Además es muy importante la planificación en equipo de la gestión de los contenidos.

Es necesario garantizar que la periodicidad recomendada de actualización no va a decaer por falta de personal, de tiempo o de contenidos.

Por ello se recomienda organizar la gestión de estas herramientas de forma colaborativa y se propone que, siempre que sea posible, haya en cada biblioteca al menos 2 gestores por turno de trabajo, a fin de facilitar la distribución de las entradas a lo largo de la jornada y de evitar el silencio en períodos de vacaciones.

VIII. Las herramientas 2.0 del SBD deben de medir el impacto de su uso

El SBD elaborará un informe anual para evaluar el uso de las herramientas 2.0 implementadas que permita hacer un seguimiento de las mejores prácticas.

Los gestores se comprometen a aplicar indicadores cuantitativos y cualitativos para la evaluación de sus herramientas.

7. Procedimiento para la creación y eliminación de herramientas 2.0

La biblioteca o archivo que decida poner en marcha una nueva herramienta 2.0 seguirá los siguientes pasos:

1. Analizar las herramientas existentes y seleccionar la/s más adecuada/s a sus usuarios y su área de conocimiento.
2. Definir los objetivos de la nueva herramienta y tener la certeza de que la biblioteca o archivo dispone de los recursos necesarios para su desarrollo y mantenimiento, contando con el apoyo de el/la director/a o responsable.
3. El/la director/a o responsable de la biblioteca o archivo informará a la Sección de Comunicación y Formación (SCF) mediante un mensaje de correo-e a la dirección websib@uv.es con la siguiente información:
 - Nombre de la biblioteca o archivo

- Nombres de los gestores o administradores de la herramienta
 - Herramienta creada
 - Nombre de la cuenta
 - URL de acceso
 - Resumen de los objetivos de la herramienta
4. La biblioteca o archivo adquiere el compromiso de mantener activa la herramienta siguiendo las recomendaciones de la “Guía de uso y estilo de las herramientas 2.0 del SBD”.
 5. Se recomienda a la biblioteca o archivo que elabore una breve memoria con los datos básicos de la herramienta (creación, objetivo, contenidos, equipo de gestores y colaboradores, organización, etc.)
 6. La biblioteca o archivo eliminará la cuenta que no se haya actualizando en un periodo de 2 meses.
 7. En caso de eliminar la cuenta, el/la director/a o responsable de la biblioteca o archivo informará mediante un mensaje de correo electrónico a la Sección de Comunicación y Formación (SCF) (websib@uv.es) de la baja para que se eliminen los enlaces y accesos de la web y otros sitios.

8. Herramientas recomendadas por el SBD

El SBD recomienda el uso de las siguientes herramientas 2.0 teniendo en cuenta los criterios relacionados a continuación:

- Alcance y uso en España y la Comunidad Valenciana
- Capacidad interna de gestión y dinamización
- Objetivo y rol diferencial de cada red y su utilidad con vista a la comunidad educativa
- Dar prioridad a las herramientas ya en uso en el SBD

Facebook



Esta red social constituye una plataforma para comunicarnos y compartir información, fotos, vídeos y enlaces con personas que conocemos. Por otro lado, existe un conjunto de aplicaciones que complementan las funciones básicas y que aportan un abanico nuevo de funciones, tanto lúdicas como profesionales.

Es una de las redes sociales más conocidas en todo el mundo y con más usuarios activos en la actualidad. En este sentido, es una plataforma adecuada para transmitir información a una audiencia amplia y por ello el SBD de la UV ha priorizado la presencia de sus bibliotecas y archivos en Facebook.

Twitter



Esta red social es una plataforma de micromensajería (microblogging), que permite enviar mensajes de texto cortos (hasta 140 caracteres) y conversar con los otros usuarios a través de navegadores web o a través de clientes de escritorio y de telefonía móvil.

Las conversaciones se publican en Internet y se construyen redes sociales a partir del seguimiento de los usuarios que nos interesen.

Se trata de una herramienta idónea para informar acerca de nuevos servicios, para referenciar informaciones diversas y para retransmitir eventos. También es una herramienta para dialogar y colaborar. En este sentido, los perfiles de Twitter del SBD y de sus diferentes bibliotecas y archivos deben fomentar la comunicación y la interacción con los usuarios.

Blogs (WordPress)



Un blog (o bitácora) es un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor o autores conservan siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente.

Los artículos o textos deben de ser interesantes y dinámicos, que incentiven el debate y que estén relacionados con la actividad del SBD y de sus diferentes bibliotecas y archivos. Por ello se tiene en cuenta la importancia de esta herramienta en la red por parte del SBD, el cual dispone de la herramienta para blogs corporativos que ofrece la UV: el WordPress.

Pinterest



Pinterest o Pintagram en la actualidad por la posible unión de Pinterest+Instagram, es una red social que tiene como objetivo compartir fotografías.

Cada miembro dispone de un perfil personal en el que se pueden crear diferentes tableros (boards). Cada uno de ellos se puede dedicar al tema que se desee y, además, incluirlo dentro de una de las categorías

generales definidas en la herramienta. El SBD recomienda su uso como red social que permite el almacenamiento de imágenes, su recuperación y clasificación.

Slideshare y Youtube



Son archivos de presentaciones, documentos y vídeos que incorporan algunas funciones sociales.

Aunque el SBD cuenta con su propio repositorio digital institucional RODERIC⁶, que permite almacenar y acceder fácilmente a la documentación generada por el SBD, se recomienda usar cuentas de Slideshare y/o YouTube para la difusión del material formativo sobre herramientas y recursos propios del SBD, por ejemplo, vídeo tutoriales del uso del Catálogo, vídeos sobre las bibliotecas, etc.

El SBD recomienda centrar los esfuerzos en las redes mencionadas anteriormente, para obtener un mayor rendimiento de los recursos disponibles.

A continuación, se mencionan algunas otras redes de la Web 2.0 que de momento no utilizaremos de forma activa por los motivos que se indican:

Tuenti

Es una red social que en estos momentos funciona por invitación de otro usuario o utilizando el número del teléfono móvil, es decir, con acceso restringido, esto hace que sea una red más cerrada. Además no permite la gestión de forma gratuita de los perfiles oficiales y de empresa.

LinkedIn

Se trata de una red social de profesionales, cuyo principal objetivo es la búsqueda de trabajo y la exposición en Internet de los *curricula* profesionales de sus usuarios. Por tanto, los estudiantes no hacen uso de ellas hasta que no acaban sus estudios universitarios.

Delicious

⁶ <http://www.roderic.es>

Es un archivo de enlaces o marcadores sociales que se puede organizar mediante etiquetas. La falta de uniformidad en las etiquetas puede provocar errores en las búsquedas, lo cual hace que no una herramienta prioritaria para nuestro servicio.

9. Difusión de las herramientas 2.0

Las herramientas creadas se deben difundir lo más intensamente posible.

Las acciones generales para su difusión son:

- Envío de mensajes de correo-e a los usuarios potenciales de la herramienta
- Informar en carteles puntos de libro, avisos en los ordenadores de consulta de las bibliotecas y archivos
- Incluir los enlaces a las cuentas en las micro webs de las bibliotecas
- Incluir la URL de las herramientas en las firmas del correo-e del personal de la biblioteca o archivo
- En el caso de los blogs, cada vez que se publique una nueva entrada se difundirá a través de las redes de Facebook y Twitter reproduciendo el título y añadiendo el enlace.
- En el caso de Slideshare, Pinterest y YouTube difundir el material publicado a través de las redes sociales de Facebook y Twitter.

10. Evaluación de las herramientas 2.0

Es necesario hacer un seguimiento del nivel de uso de las herramientas. Este control permitirá comprobar si estamos llegando a nuestros objetivos o tenemos que modificar alguna estrategia.

Una de las responsabilidades de los gestores es realizar este seguimiento y compartir los datos con la SCF de la manera que se acuerde.

En la “Guía de usos y estilo de las herramientas 2.0” se definen los indicadores clave para cada herramienta. Hay que tener en cuenta que los indicadores seleccionados pueden variar ya que las propias herramientas van añadiendo nuevas posibilidades para controlar su uso.