

**UNIVERSITAT DE VALÈNCIA**

**POLÍTICA 2.0 del Servei  
de Biblioteques  
i Documentació**

---



**SERVEI  
DE BIBLIOTEQUES  
I DOCUMENTACIÓ**

UNIVERSITAT Servei de Biblioteques  
ID VALÈNCIA i Documentació





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

Març, 2013



## ÍNDEX

---

	<b>Pàgines</b>
1. Introducció.....	4
2. Objectius del document .....	4
3. La web social en l'SBD.....	5
4. Motius pels quals l'SBD aposta per la web social.....	6
5. Objectius generals de la web social en l'SBD.....	7
6. Els 8 principis de la web social en l'SBD.....	8
7. Procediment per a la creació i l'eliminació d'eines 2.0 .....	11
8. Eines recomanades per l'SBD .....	12
9. Difusió de les eines 2.0 .....	14
10. Avaluació de les eines 2.0 .....	15

## 1. INTRODUCCIÓ

---

L'ús de la web 2.0 en totes les seues manifestacions està provocant importants canvis en la manera de treballar en les biblioteques i arxius i de donar serveis als usuaris.

La gestió de la informació que es genera en aquest nou entorn fa necessari que les institucions vagen avançant cap a noves formes d'intel·ligència col·lectiva. Ací, la participació de les persones és tan àgil i immediata que planteja un marc idoni per desenvolupar polítiques innovadores.

En aquest context, el Servei de Biblioteques i Documentació (SBD) de la Universitat de València (UV) ha començat a desenvolupar la seua política 2.0 amb la finalitat d'implantar nous serveis utilitzant la web social.

En vista d'aquesta orientació, un grup de treball de diferents biblioteques ha elaborat aquest document.

## 2. OBJECTIUS DEL DOCUMENT

---

Aquest document vol establir el marc en què es desenvolupe aquesta activitat. Els objectius concrets que persegueix són:

### I. Establir un marc d'actuació en l'ús de la web social en l'SBD

Les possibilitats que ofereix la web social són considerables, per tant s'ha d'establir un marc d'actuació per al personal de l'SBD que hi treballe. Cal tenir en compte que s'està representant la institució i, per això, han de seguir unes recomanacions que garantisquen un bon ús.

Aquest document serà el referent en el qual es basaran totes les actuacions del personal de l'SBD en la web 2.0.

### II. Estandarditzar els models d'ús de les diferents eines

Per estandarditzar els models d'ús de les diferents eines, l'SBD coordinarà el procediment d'aprovació, configuració i seguiment dels diferents comptes institucionals a fi d'ajustar-les i/o adaptar-les a un model que represente tot el Servei.

### **III. Establir el protocol de creació i eliminació d'eines 2.0 en l'SBD**

Les biblioteques i arxius que vulguen tenir presència en la web social i es creuen un compte en alguna de les eines 2.0, han de seguir el protocol establert en aquest document.

### **IV. Donar unes recomanacions bàsiques per al desenvolupament d'eines 2.0**

Aquest document ofereix a les biblioteques i arxius unes pautes bàsiques per a la gestió de les eines que es complementa amb la “Guia d'ús i estil de les eines 2.0 de l'SBD”.

### **V. Fomentar l'ús de la web 2.0 entre les biblioteques i arxius de l'SBD**

“... la informació és una mena de mercaderia, un recurs utilitari que pot i deu ser extret i processat amb eficiència industrial. Com més informació es torne accessible i més ràpidament en puguem destil·lar l'essència, més productius ens tornarem...”<sup>1</sup>

Pretenent aquesta productivitat i eficiència, l'SBD no vol deixar passar l'oportunitat que li brinden les noves formes de comunicació i vol fomentar-ne l'ús entre les biblioteques i arxius, ja que les xarxes socials són un espai per accedir a tot tipus de continguts, tant divulgatius com lúdics.

Aquest document va adreçat al personal de l'SBD, especialment a aquelles persones que crearan i mantindran un servei 2.0 (gestors), així com als usuaris amb l'objectiu d'afavorir la transparència de l'activitat del Servei.

## **3. LA WEB SOCIAL EN L'SBD**

---

El procés d'adaptació a l'espai europeu d'ensenyament superior (EEES) i d'investigació (EEI) ha comportat un repte per a les biblioteques universitàries que, al seu torn, han d'estar contínuament preparades per ajustar la seua activitat al desenvolupament de les noves tecnologies i a l'ús extensiu de la xarxa social.

---

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

Els nous models d'ensenyament, aprenentatge i investigació, així com les necessitats dels usuaris en la societat actual requereixen l'adaptació i la millora de les funcions i dels serveis bibliotecaris.

Del model tradicional de serveis en les biblioteques, unidireccional i orientat als continguts i la conservació, estem passant a un altre model bidireccional i orientat als serveis i a l'ús de productes de qualitat.

Ara cal que les biblioteques i arxius de la UV, seguint les indicacions que dona REBIUN en els seus plans estratègics <sup>2</sup>, tinguen una actitud proactiva i es preocupen per detectar i analitzar les necessitats dels usuaris per produir, promoure i distribuir els serveis que satisfacen les seues expectatives.

Per aconseguir aquest objectiu, és fonamental una actitud que considere la nova situació com una oportunitat de canvi i millora, basant-nos en els punts següents:

- Intel·ligència col·lectiva
- Confiança en l'usuari
- Reutilització dels continguts
- Versió beta permanent (millora contínua)

#### **4. MOTIUS PELS QUALS L'SBD APOSTA PER LA WEB SOCIAL**

---

L'SBD de la UV no pot romandre aliè als canvis en el món 2.0, i és per això que hem de fer un gran esforç per incorporar-nos de forma adequada a aquest corrent, amb l'objectiu fonamental d'acostar-nos als nostres usuaris.

En l'actualitat ens trobem en plena fase d'implementació, i és ací on, si construïm unes bones bases sobre la polítics 2.0, tindrem un èxit més que assegurat.

Aquestes són les raons que impulsen l'SBD a apostar per la web social:

- a) Els nostres usuaris l'usen cada vegada més: les biblioteques i els arxius han de tenir presència planificada prèviament on estiguen els seus usuaris.
- b) Són fàcils d'usar.
- c) Són molt accessibles i estan disponibles en els dispositius mòbils.
- d) Permeten contacte directe i ràpid amb els usuaris.
- e) Permeten el diàleg i la interacció amb els usuaris.
- f) Reforcen el vincle dels nostres usuaris amb la seua biblioteca.
- g) No representen cost extra per al SBD ja que són gratuïtes.

---

<sup>2</sup> REBIUN "III Plan Estratégico 2020"

[http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/PE\\_REBIUN\\_2020.pdf&%5d](http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/PE_REBIUN_2020.pdf&%5d) (consultado 03/04/2013)

En la web social, l'usuari és qui decideix com emprar les tecnologies de la participació, quins serveis li són útils i sota quina forma i condicions els utilitzarà.

L'adaptació de les aplicacions, el desenvolupament d'interfícies particulars d'eines, la utilització de continguts externs mitjançant sindicació o a través de la inserció de codis, són diferents peces que l'usuari emprarà a partir de la seua creativitat i les seues necessitats. Les tecnologies són les mateixes; els serveis, també; els recursos, idèntics; però l'usuari els pot individualitzar segons el seu criteri i la seua conveniència.

Tal com afirmen Serrat i Sunyer <sup>3</sup>, “la biblioteca del segle XXI no és un servei estàtic sinó que es configura com un servei a la carta *just in time* i *just for me*, i per a això es pot orientar totes les actuacions cap a la màxima qualitat, aplicant la tecnologia i les noves eines digitals”; i tot això, com s'ha dit anteriorment, sense comportar un cost extra a l'SBD.

## 5. OBJETIUS GENERALS DE LA WEB SOCIAL EN L'SBD

---

La web 2.0 ofereix un escenari excel·lent per a la millora i la innovació dels serveis bibliotecaris. L'SBD ho aprofitarà per dinamitzar i millorar els serveis oferts a la comunitat universitària, en funció de les necessitats i exigències dels usuaris que cada vegada estan més acostumats a treballar en un entorn digital.

Els objectius principals que es persegueixen amb la implementació dels *social media* en les nostres biblioteques i arxius són:

- I. Establir un nou **espai de comunicació** que ens permeta millorar la interacció amb els usuaris.
- II. Promoure i facilitar la **participació i implicació** dels usuaris.
- III. Millorar **l'experiència d'usuari**.
- IV. Implantar noves plataformes que milloren la **difusió de les novetats i recursos de l'SBD** <sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> 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”. Dins: X Jornadas de gestión de la información, 2008.

[http://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/2427/1/serrat\\_sedic\\_ponencia.pdf](http://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/2427/1/serrat_sedic_ponencia.pdf) (consultado 04/03/2013)

<sup>4</sup> L'ús dels *social media* no comporta la implantació d'una nova via destinada a ser una mera rèplica de les informacions facilitades a través dels canals tradicionals de l'SBD.



- V. Disposar de noves eines que permeten **crear, compartir i difondre continguts** relacionats amb les biblioteques i arxius.
- VI. Habilitar una nova forma de **prestació de serveis** que satisfacen les necessitats dels usuaris.
- VII. Complementar les **vies de comunicació tradicionals** de l'SBD<sup>5</sup>.
- VIII. Potenciar l'**ús de les vies de comunicació tradicionals** readreçant els usuaris quan calga.
- IX. Donar **respostes ràpides i personalitzades** a les preguntes dels usuaris.
- X. Proporcionar **respostes que resulten també d'utilitat per a altres usuaris**, cosa que redunda en una optimització del temps i dels recursos.
- XI. Conèixer millor **els interessos dels usuaris i tenir-los en compte** per a l'organització i l'estructuració dels serveis.
- XII. Millorar la **imatge de la biblioteca**, de manera que siga percebuda com més dinàmica, directa i propera.
- XIII. Disposar d'una **eina de màrqueting** que ajude a augmentar la visibilitat de la biblioteca en la comunitat universitària i en la societat.

## 6. ELS 8 PRINCIPIS DE LA WEB SOCIAL EN L'SBD

---

### I. Les eines 2.0 han de seguir els principis establerts pel servei

Totes les eines 2.0 desenvolupades per les biblioteques i els arxius de l'SBD han de seguir els principis establerts en aquest document i en la "**Guia d'ús i estil de les eines 2.0 de l'SBD**".

D'aquesta manera aconseguirem que les diferents eines mantinguen i desenvolupen la mateixa imatge corporativa coherent, adequada i en sintonia amb els objectius i valors de la institució.

### II. Les eines 2.0 de l'SBD han de tenir un objectiu clar

---

<sup>5</sup> Les plataformes de la web social no pretenen substituir els canals tradicionals de difusió (web institucional, llistes de correu electrònic...) ni la funció ocupada per la bústia SQF de la UV.



Les eines 2.0 de l'SBD han de tenir un objectiu clar, que ha de respondre a la finalitat i a les característiques específiques de cada biblioteca o arxiu, publicant notícies relacionades amb les seues àrees de coneixement i aprofitant les possibilitats de comunicació que ens ofereix per potenciar i donar a conèixer la biblioteca i els seus recursos d'una forma més dinàmica.

### III. **Les eines 2.0 de l'SBD han de basar-se en una relació oberta al diàleg i a la participació sense limitar les possibilitats de comunicació**

Les eines que ens ofereixen les xarxes socials tenen en comú la participació col·lectiva: són un fòrum d'intercanvi que relaciona als usuaris entre si. En aquest context, les eines 2.0 de l'SBD han de ser un espai de comunicació obert. Han de facilitar la interacció entre la biblioteca i els seus usuaris, els quals hi poden col·laborar aportant els seus comentaris.

A causa d'aquest sentit bidireccional de comunicació, cal establir les formes adequades de participació i regular-ne el bon ús. A més cal respectar un codi de conducta i unes regles bàsiques de comportament per a cada eina.

### IV. **Les eines 2.0 de l'SBD han de ser obertes als canvis i a l'evolució de la web social**

La nova forma d'interacció de les xarxes socials fa que l'ús d'Internet haja adquirit noves dimensions i metes.

Ens trobem en un context obert en constant evolució i l'SBD considera necessari analitzar les noves eines que es creen en l'entorn web, fer el seguiment i l'avaluació dels canvis que s'hi produïsquen en el futur, a fi d'incorporar i integrar els que considere d'interès, per millorar la seua missió i facilitar les activitats dels usuaris en aquest entorn.

### V. **Els gestors o administradors de les eines han de ser conscients de la seua responsabilitat**

Els gestors o administradors són les persones responsables de les eines que es comuniquen en nom de la institució i la seua actitud ha de respondre als objectius de la biblioteca o de l'arxiu.

La **missió dels gestors** es resumeix en els punts següents:

- Gestionar la presència en les xarxes socials ocupant-hi un rol actiu.
- Com a representants de la institució, han de transmetre els valors de l'SBD i de la UV.

- Han d'identificar constantment els temes d'interès i les inquietuds dels usuaris.
- Han de reutilitzar la informació rellevant que proporcionen els usuaris i fer-la arribar a les persones corresponents, de manera que l'SBD pugua beneficiar-se del procés.

Les **funcions dels gestors** de cada biblioteca o arxiu són:

- L'actualització, l'organització i la presentació dels continguts.
- Portar a terme les actualitzacions amb la periodicitat indicada per a cada eina.
- La selecció prèvia i consensuada dels continguts entre les propostes pròpies i de la resta del personal de la biblioteca.
- Contestar amb agilitat i pertinència els comentaris, les preguntes i altres intervencions dels usuaris.
- Registrar les dades estadístiques d'ús i impacte per a la seua anàlisi i avaluació anual.

**VI. El/la director/a o responsable de cada biblioteca o arxiu s'encarregarà del bon funcionament de les eines 2.0 i de la web social en general**

El/la director/a o responsable de la biblioteca o arxiu és responsable del bon funcionament de les eines 2.0 implementades en la seua unitat, així com de tot el que es refereix a la web social del servei.

És especialment important la seua implicació en la difusió entre la comunitat universitària de l'àrea, i prendre les mesures necessàries per arribar als objectius establerts.

Juntament amb els gestors o administradors, ha de fomentar l'ús correcte i responsable de les diverses eines implementades i garantir la correcta aplicació dels valors i objectius de l'SBD que se centren en l'usuari i en la qualitat dels processos.

**VII. Es recomana utilitzar la forma col·laborativa per al manteniment d'aquestes eines**

Una de les condicions indispensables per al bon funcionament de les eines 2.0 és que el seu manteniment general, especialment l'actualització dels seus continguts, siga regular, àgil i dinàmica, adequada a cada eina. A més és molt important la planificació en equip de la gestió dels continguts.

Cal garantir que la periodicitat recomanada d'actualització no decaurà per falta de personal, de temps o de continguts.

Per això es recomana organitzar la gestió d'aquestes eines de forma col·laborativa i es proposa que, sempre que siga possible, en cada biblioteca hi haja almenys dos gestors per torn de treball, a fi de facilitar la distribució de les entrades al llarg de la jornada i d'evitar el silenci en períodes de vacances.

#### **VIII. Les eines 2.0 de l'SBD han de mesurar l'impacte del seu ús**

L'SBD elaborarà un informe anual per avaluar l'ús de les eines 2.0 implementades que permeta fer un seguiment de les millors pràctiques.

Els gestors es comprometen a aplicar indicadors quantitatius i qualitius per a l'avaluació de les seues eines.

## **7. PROCEDIMENT PER A LA CREACIÓ I L'ELIMINACIÓ D'EINES 2.0**

---

La biblioteca o l'arxiu que decidisca engegar una nova eina 2.0, ha de seguir els passos següents:

1. Analitzar eines existents i seleccionar la o les més adequades als seus usuaris i a l'àrea de coneixement.
2. Definir els objectius de la nova eina i tenir la certesa que la biblioteca o l'arxiu disposa dels recursos necessaris per al seu desenvolupament i manteniment, comptant amb el suport del/de la director/a o responsable.
3. El/la director/a o responsable de la biblioteca o l'arxiu ha d'informar la Secció de Comunicació i Formació (SCF) mitjançant un missatge de correu-e a l'adreça [websib@uv.es](mailto:websib@uv.es), amb la informació següent:
  - Nom de la biblioteca o l'arxiu
  - Noms dels gestors o administradors de l'eina
  - Eina creada
  - Nom del compte
  - URL d'accés
  - Resum dels objectius de l'eina
4. La biblioteca o l'arxiu adquireix el compromís de mantenir activa l'eina seguint les recomanacions de la "Guia d'ús i estil de les eines 2.0 de l'SBD".



5. Es recomana a la biblioteca o l'arxiu que elabore una breu memòria amb les dades bàsiques de l'eina (creació, objectiu, continguts, equip de gestors i col·laboradors, organització, etc.).
6. La biblioteca o l'arxiu ha d'eliminar el compte que no s'haja actualitzant en un període de dos mesos.
7. En cas d'eliminar el compte, el/la director/a o responsable de la biblioteca o l'arxiu ha d'informar, mitjançant un missatge de correu electrònic, la Secció de Comunicació i Formació (SCF) ([websib@uv.es](mailto:websib@uv.es)) de la baixa a fi que s'eliminen els enllaços i accessos de la web i altres llocs.

## 8. EINES RECOMANADES PER L'SBD

---

L'SBD recomana l'ús de les següents eines 2.0 tenint en compte els criteris relacionats a continuació:

- Abast i ús a Espanya i la Comunitat Valenciana.
- Capacitat interna de gestió i dinamització.
- Objectiu i rol diferencial de cada xarxa i la seua utilitat amb vista a la comunitat educativa.
- Donar prioritat a les eines que ja estan en ús en l'SBD.

### Facebook



Aquesta xarxa social constitueix una plataforma per comunicar-nos i compartir informació, fotos, vídeos i enllaços amb persones que coneixem. D'altra banda, existeix un conjunt d'aplicacions que complementen les funcions bàsiques i aporten un ventall nou de funcions, tant lúdiques com professionals.

És una de les xarxes socials més conegudes arreu del món i amb més usuaris actius en l'actualitat. En aquest sentit, és una plataforma adequada per transmetre informació a una audiència àmplia i per això l'SBD de la UV ha prioritzat la presència de les seues biblioteques i arxius en Facebook.

### Twitter



Aquesta xarxa social és una plataforma de micromissatgeria (*microblogging*), que permet enviar missatges de text curts (fins a 140 caràcters) i conversar amb els altres usuaris a través de navegadors web o a través de clients d'escriptori i de telefonia mòbil.

Les converses es publiquen en Internet i es construeixen xarxes socials a partir del seguiment dels usuaris que ens interessin.

Es tracta d'una eina idònia per informar sobre nous serveis, per referenciar informacions diverses i per retransmetre esdeveniments. També és una eina per dialogar i col·laborar. En aquest sentit, els perfils de Twitter de l'SBD i de les seues diferents biblioteques i arxius han de fomentar la comunicació i la interacció amb els usuaris.

## Blogs (WordPress)



Un blog és un lloc web actualitzat periòdicament que recopila cronològicament textos o articles d'un o diversos autors, dels quals figura primer el més recent, on l'autor o autors conserven sempre la llibertat de deixar publicat el que crea pertinent.

Els articles o textos han de ser interessants i dinàmics, que incentiven el debat i que estiguen relacionats amb l'activitat de l'SBD i de les seues diferents biblioteques i arxius. Per això es té en compte la importància d'aquesta eina en la xarxa per part de l'SBD, el qual disposa de l'eina per a blogs corporatius que ofereix la UV: el WordPress.

## Pinterest



Pinterest –o Pintagram en l'actualitat per la possible unió de Pinterest + Instagram– és una xarxa social que té per objectiu compartir fotografies. Cada membre disposa d'un perfil personal en què es poden crear diferents taulers (*boards*). Cadascun d'aquests es pot dedicar al tema que es vulga i, a més, incloure'l dins una de les categories generals definides en l'eina. L'SBD en recomana l'ús com a xarxa social que permet l'emmagatzematge d'imatges, la seua recuperació i classificació.

## Slideshare i YouTube



Són arxius de presentacions, documents i vídeos que incorporen algunes funcions socials.

Encara que l'SBD té el seu propi repositori digital institucional RODERIC <sup>6</sup>, que permet emmagatzemar i accedir fàcilment a la documentació generada per l'SBD, es recomana usar comptes de Slideshare i/o YouTube per a la difusió del material

<sup>6</sup> <http://www.roderic.es>

formatiu sobre eines i recursos propis de l'SBD; per exemple, vídeo tutorials de l'ús del Catàleg, vídeos sobre les biblioteques i arxius, etc.

L'SBD recomana centrar els esforços en les xarxes esmentades anteriorment per obtenir un major rendiment dels recursos disponibles.

Més avall s'esmenten algunes altres xarxes de la web 2.0 que de moment no utilitzarem de forma activa pels motius que s'indiquen:

### **Tuenti**

És una xarxa social que en aquests moments funciona per invitació d'un altre usuari o utilitzant el número del telèfon mòbil, és a dir, amb accés restringit; això fa que siga una xarxa més tancada. A més no permet la gestió de forma gratuïta dels perfils oficials i d'empresa.

### **Linkedin**

Es tracta d'una xarxa social de professionals, l'objectiu principal dels quals és la cerca de treball i l'exposició en Internet dels currículum professionals dels seus usuaris. Per tant, els estudiants no en fan ús fins que no acaben els estudis universitaris.

### **Delicious**

És un arxIU d'enllaços o marcadors socials que es pot organitzar mitjançant etiquetes. La falta d'uniformitat en les etiquetes pot provocar errors en les cerques, la qual cosa fa que no siga una eina prioritària per al nostre servei.

## **9. DIFUSIÓ DE LES EINES 2.0**

---

Les eines creades s'han de difondre tan intensament com siga possible.

Les accions generals són:

- Enviament de missatges de correu-e als usuaris potencials de les eines.
- Informar en cartells, punts de llibre, avisos en els ordinadors de consulta de les biblioteques i dels arxius.
- Incloure els enllaços a les eines en les microwebs de les biblioteques i arxius.

- Incloure la URL de les eines en les signatures del correu-e del personal de la biblioteca o l'arxiu.
- En el cas dels blogs, cada vegada que es publiqui una nova entrada, es difondrà a través de les xarxes de Facebook i Twitter, reproduint-ne el títol i afegint-hi l'enllaç.
- En el cas de Slideshare, Pinterest i YouTube, difondre el material publicat a través de les xarxes socials de Facebook i Twitter.

## 10. AVALUACIÓ DE LES EINES 2.0

---

Cal fer un seguiment del nivell d'ús de les eines. Aquest control permetrà comprovar si estem arribant als nostres objectius o hem de modificar alguna estratègia.

Una de les responsabilitats dels gestors és fer aquest seguiment i compartir les dades amb l'SCF de la manera que s'acorde.

En "la Guia d'usos i estil de les eines 2.0" es defineixen els indicadors clau per a cada eina. Cal tenir en compte que els indicadors seleccionats poden variar, ja que les eines van afegint noves possibilitats per controlar el seu ús.