

# **GUÍA DE USOS Y ESTILO DE LA WEB SOCIAL EN LA BIBLIOTECA DE LA ULE**

**Grupo de Trabajo Biblioteca 2.0**

**JUNIO 2014**

## ÍNDICE

1. Introducción	3
1.1. Web 2.0 y <i>Social Media</i>	3
1.2. Normas de uso y estilo de aplicación general	6
1.2.1. Normas relativas al diseño web	6
1.2.2. Normas relativas al comportamiento y atención	6
1.2.3. Normas relativas al contenido	7
2. Proyectos 2.0 en la Biblioteca de la ULE	7
2.1. Blogs	7
2.2. Rss	9
2.3. Opac 2.0	10
2.4. Pinterest	10
2.5. Scoop.it	11
2.6. Facebook	12
2.7. Twitter	13

## 1. Introducción

La guía que presentamos a continuación nace con un objetivo doble. Por un lado, sirve para documentar todas las herramientas relacionadas con la Web Social utilizadas en la Biblioteca de la ULE, además de los proyectos 2.0 que de aquí en adelante se pongan en marcha. Y por otro lado, este documento sirve de guía de uso y estilo de todas estas herramientas sociales e incluye recomendaciones a tener en cuenta por los usuarios que las utilizan.

La primera parte de la guía incluye una breve introducción en la que se explican los conceptos de Web 2.0 y Social Media, además de listar las normas de uso y estilo de aplicación general para preservar y cuidar la imagen de la institución en la red. A continuación se presentan todos los servicios y productos 2.0 que existen en la Biblioteca de la ULE y los nuevos proyectos. La información que se ofrecerá de cada uno de ellos se divide en cinco apartados: Definición, Contenido, Responsable, Compromiso y Recomendaciones.

### 1.1 Web 2.0 y Social Media

El término **Web 2.0** aparece en 2004 y a pesar de que existen muchas definiciones del concepto, varios autores (O'Reilly, 2005), (Anderson, 2007), (Kelly y otros, 2009) coinciden en otorgarle las siguientes características:

- Su desarrollo se produce por la aparición de una nueva generación de tecnologías y estándares relacionados con la Web, tales como: Ajax (*Asynchronous JavaScript And XML*) utilizado para crear aplicaciones interactivas, el protocolo SOAP (*Simple Object Access Protocol*) dedicado a la integración de servicios de información, REST (*Representational State Transfer*) destinado al desarrollo de servicios web, microformatos que permiten agregar significado semántico a los distintos tipos de contenido y

Open APIs (*Application Programming Interface*) que posibilitan la interacción entre websites.

- Sencillez en la creación de contenidos y desarrollo de servicios propios, por parte de todo tipo de usuarios, sin necesidad de conocimientos específicos en programación.
- Transparencia, participación, colaboración y reutilización de toda la información generada por los usuarios se convierten en la filosofía principal de la Web 2.0.
- Interoperabilidad entre los sistemas y capacidad para integrar y compartir servicios y recursos.
- Al considerarse la web como una plataforma y todos los servicios se generan dentro de la misma, los usuarios podrán acceder a los mismos desde cualquier ordenador que tenga conexión a Internet, sin necesidad de estar dentro de una organización o entidad determinada.

Las herramientas y aplicaciones de la Web Social o Web 2.0 se han denominado **Social Media** y a día de hoy se presentan como una gran oportunidad para las bibliotecas universitarias por varias razones (González Fernández-Villavicencio, 2011):

- Se trata de herramientas y aplicaciones de un uso extendido que no cesa de crecer entre los usuarios y comunidades científicas, con fines cada vez más innovadores y participativos y a los que dedican cada vez más tiempo.
- Son herramientas en su mayoría gratuitas y de fácil uso y poca inversión de tiempo en su aprendizaje y mantenimiento.
- Facilitan la incorporación a las tecnologías de usuarios no expertos, debido a lo extendidas que se encuentran y su facilidad de uso, por lo que reducen la brecha digital.
- Facilitan e impulsan la comunicación entre proveedores de servicios y usuarios a los que sirven, y se considera una forma de aumentar el diálogo y la calidad de los servicios que se ofrecen.

- Permiten la cocreación, crear y compartir recursos e información, entre usuarios diferentes y remotos.
- Fomentan la interacción con los usuarios de los servicios.
- Constituyen una forma emergente de acceso a los contenidos de la biblioteca y de comunicación con sus bibliotecarios
- Proporcionan una labor de divulgación en las áreas científico-técnicas.
- Y un largo etcétera.

Según Grande-González y De-la-Fuente-Redondo (2012) el objetivo principal, de los social media en las bibliotecas universitarias, es mejorar la comunicación entre personal y usuario, por lo que las biblioteca acuden a las plataformas donde se encuentran los usuarios para ofrecerles los servicios, y lo hacen de cuatro formas diferentes:

1. Ofrecen una **imagen más cercana**, por ejemplo, mostrando fotografías de los bibliotecarios, vídeos y fotografías de la biblioteca, etc.
2. Mantener **informado al usuario**: información general, noticias de la biblioteca, nuevas adquisiciones, libros, eventos que se van a llevar a cabo, recursos, servicio de referencia sobre el sitio web del centro, sobre las redes sociales, etc.
3. **Ayudar**: recorridos orientativos por la biblioteca, consulta del catálogo, uso de bases de datos, marcadores sociales, etc.
4. **Fomentar la participación**: clubs de lectura, solicitar sugerencias y opiniones acerca de los servicios, invitar a actos, implementar foros de discusión sobre libros y registrar votaciones, facilitar la creación de folksonomía, etc. En definitiva, hacer que el usuario se sienta partícipe de la comunidad.

Según Margaix-Arnal (2013), los cinco *Social Media* más utilizados por las bibliotecas de REBIUN son, por éste orden: Facebook, Twitter, los blogs, Pinterest y Youtube.

## 1.2 Normas de uso y estilo de aplicación general

Es importante mencionar una serie de recomendaciones a tener en cuenta por las personas que utilizan las herramientas sociales, ya que, estas aplicaciones están orientadas a promover el debate y la participación de los usuarios en la biblioteca.

### 1.2.1 Normas relativas al diseño web

- Imagen corporativa: es importante que todas las herramientas sociales incluyan el logo de la Universidad de León y el de la Biblioteca. De momento la Biblioteca de la ULE no cuenta con un logo identificativo, pero se está diseñando y en poco tiempo podremos contar con él.

### 1.2.2 Normas relativas al comportamiento y atención

- La difusión de la información virtual tiene que ser tan eficaz como la presencial, por lo que se recomienda utilizar un tono cercano y coloquial, un lenguaje directo y simple, pero todo ello sin olvidar la rigurosidad y la profesionalidad.
- Los principios de transparencia, colaboración, calidad y confidencialidad tienen que estar presentes en las herramientas y aplicaciones sociales.
- La participación, tanto de usuarios como de personal bibliotecario, tiene que ser respetuosa, respondiendo a los comentarios lo más pronto posible, respetando los diferentes puntos de vista, mostrando una predisposición para escuchar a todo el mundo y animándoles a participar.

### 1.2.3 Normas relativas al contenido

- Es muy importante comprobar la veracidad de la información que se aporta, enlazando con sitios web que complementen los datos que se presentan. Es obligatorio citar las fuentes en las que se basa la información.

- Si los contenidos están en la web de la biblioteca, es recomendable enlazarlos con la misma, de esta forma se generará más tráfico a nuestro sitio web institucional.
- Para no duplicar contenidos, se recomienda conectar cuentas de las distintas redes sociales.
- La opción de “comentar” debe estar abierta a todo el mundo, aunque es recomendable la moderación de los comentarios. El personal que gestione las aplicaciones sociales es responsable de suprimir contenidos no legales o incorrectos y si incluyen vocabularios racistas u obscenos, amenazas o insultos o si es publicidad o spam.
- Es importante planificar los contenidos para periodos de vacaciones, ya que los espacios no deben quedar desatendidos. Todo servicio 2.0 que no se actualice en un máximo de 3 meses debe ser dado de baja.

## 2. Proyectos 2.0 en la Biblioteca de la ULE

### 2.1 BLOGS

Wikipedia define blog como “sitio web en el que uno o varios autores publican cronológicamente textos o artículos, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente y donde suele ser habitual que los propios lectores participen activamente a través de sus comentarios. Un blog puede servir para publicar ideas propias y opiniones sobre diversos temas”. Desde la Biblioteca de la ULE se han puesto en marcha, dos proyectos relacionados con los Blogs:

#### Blog Interno

Definición: el sitio web que sirve de canal de comunicación profesional entre todo el personal de la biblioteca de la ULE.

Contenido: incluye información profesional y noticias internas sobre la actividad diaria de la biblioteca. Se recomienda que las noticias sean breves y concisas y que vayan acompañadas de una imagen. Las entradas ilustrativas hacen ayudan a un mayor entendimiento y hacen más atractiva la noticia.

Responsable: todo el personal de la biblioteca puede subir noticias al blog interno, pero el responsable de dinamizarlo y de gestionarlo es el director de la biblioteca.

Compromiso: se establece la periodicidad mínima de subir una noticia a la semana.

## Blog Externos

Definición: son los sitios web de las bibliotecas de centro de la Universidad de León.

Contenido: incluye información de cada biblioteca de centro. Todos los blogs mantienen una estructura formal normalizada, aunque el tipo de contenidos son diferentes en cada centro. La información más común es la relacionada con la propia biblioteca: acceso al catálogo, guías de ayuda a los usuarios, directorios temáticos, boletines de noticias, etc.

Responsables: la gestión de los blog externos se lleva en cada biblioteca de centro. El responsable de cada una ha designado a la/s persona/s que pueden subir contenidos. Además hay dos superadministradores que son Jesús Voces del SIC y Leticia Barrionuevo de la Biblioteca.

Compromiso: se establece la periodicidad mínima de subir una noticia a la semana.

## 2.2. RSS

Citamos de nuevo a la Wikipedia para definir las RSS “son las siglas de **Really Simple Syndication**, un formato XML para syndicar o compartir contenido en la web. Se utiliza para difundir información actualizada frecuentemente a usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos”. En la biblioteca tenemos dos aplicaciones de rss:

### Rss-Noticias



Definición: desde la biblioteca de la ULE el usuario puede suscribirse al canal de noticias web, a través de rss.

Contenido: información y noticias, de muy diferente índole, relacionadas con la biblioteca: horarios de apertura especial, cursos de formación impartidos por el personal bibliotecario, nuevos proyectos, etc.

Responsables: el informático de la Biblioteca, Eduardo Sáinz-Ezquerria

Compromiso: las rss se generan de forma automática a medida que van surgiendo las noticias, por lo que se establece la periodicidad mínima de subir una noticia a la semana.

### Rss-Novedades bibliográficas

Definición: desde la biblioteca de la ULE el usuario puede suscribirse al servicio de novedades bibliográficas, a través de rss.

Contenido: información sobre los nuevos materiales bibliográficos y no bibliográficos que se incorporan al catálogo de la biblioteca, organizada por materias.

Responsables: el informático de la Biblioteca, Eduardo Sáinz-Ezquerria

Compromiso: las rss se generan de forma automática a medida que van surgiendo los nuevos títulos, por lo que se establece la periodicidad mínima de mostrar las novedades una vez al mes.

## 2.3. OPAC 2.0

Definición: el concepto de OPAC 2.0 ha sido estudiado en algunos trabajos (Breeding, 2007; Casey, 2007; Margaix-Arnal, 2007, Maniega, 2008; Macias, 2008) y se puede entender como la aplicación de las tecnologías y las actitudes de la Web 2.0 al catálogo bibliográfico. En los últimos años, se han hecho mejoras considerables en el catálogo de la biblioteca de la ULE y se le han añadido funcionalidades y prestaciones que favorecen el enriquecimiento social del mismo.

Contenido: desde la portada del catálogo se ofrece la entrada a las redes sociales de la biblioteca: Twitter, Facebook y Youtube, además del depósito de vídeos de la Biblioteca en la ULE y a los últimos comentarios hechos por los usuarios a las obras incluidas en el catálogo. En la portada aparece una obra recomendada por la biblioteca y una entrada a las recomendaciones anteriores, desde la que se puede acceder a los comentarios de cada obra recomendada, así como compartir esta información en las redes sociales. Además hay un servicio de suscripciones RSS a las recomendaciones.

Desde el registro bibliográfico de cada una de las obras incluidas en el catálogo, el usuario puede compartir información de ella en todas las redes sociales, además puede:

- Ver comentarios respecto de la obra y en su caso añadir comentarios
- Valorar (Calificar) la obra según el sistema normal de 1 a 5 estrellas. El sistema que seguimos es:
  - Obra sin valorar: Aparece mensaje diciendo ‘nadie ha calificado aún este material’, y las estrellas en gris
  - Obra valorada y usuario sin autenticar: Al pasar el mouse por las estrellas aparece mensaje (Ej. Calificado con 3 estrellas sobre 5 con 17 calificaciones); si el usuario pretende calificar se le pedirá autenticación
  - Obra sin valorar y usuario autenticado: Estrellas con interrogación. Al pasar el mouse por las estrellas aparece mensaje ‘Valore este material’.

Por otra parte todos los usuarios autenticados pueden ver/modificar sus propias valoraciones, como se ve en la figura anterior. Además el usuario puede ver comentarios de otros usuarios o añadir sus propios comentarios. Naturalmente hay un moderador que filtra antes de su publicación. También hay etiquetas de búsqueda de obras de la misma materia. El usuario puede aportar sus propias etiquetas, y si alcanzan el nivel exigido aparecerán.

Responsables: el informático de la Biblioteca, Eduardo Sáinz-Ezquerro y la persona responsable del SGB, Marta Matías.

Compromiso: las rss se generan de forma automática a medida que van surgiendo las noticias, por lo que se establece la periodicidad mínima de subir una noticia a la semana.

## 2.4 PINTEREST

Nieves González Fernández-Villavicencio, en su blog bibliotecarios 2020, define Pinterest como “un tablón de anuncio o un panel virtual, en el que se organizan y comparten cosa que te gustan”. Se la ha denominado también catálogo o red social ya que permite seguir colecciones creadas por otras personas. En la biblioteca de la ULE se han creado diferentes tableros en Pinterest que a continuación vamos a describir.

Definición: todos los tableros de Pinterest se han creado dentro de los blogs externos de las bibliotecas de centro.

Contenido: los contenidos difieren un poco en cada biblioteca, pero los tableros más comunes son los de novedades bibliográficas, revistas suscritas y tableros temáticos, por ejemplo, el de Humanidades Digitales de la Biblioteca de Filosofía y Letras.

Responsables: la gestión de los blog externos se lleva en cada biblioteca de centro, por lo que el responsable del mantenimiento de los tableros de Pinterest será el responsable de cada biblioteca de centro o la/s persona/s que haya designado para gestionar el blog o esa herramienta en concreto.

Compromiso: cada tablero se actualizará conforme vaya apareciendo información nueva en cada caso. Para los Pinterest de novedades bibliográficas, se establece el compromiso de que, cada vez que se incorpore nuevos fondos a la biblioteca, éstos se añadirán al tablero correspondiente.

## 2.5. SCOOP.IT

Se trata de una herramienta que se utiliza para la “curación de contenidos” que permite recopilar contenidos relacionados con un tema determinado. En la biblioteca de la ULE se ha creado algún tablero en Scoop.it que a continuación vamos a describir.

Definición: los dos tableros de Scoop.it se han creado dentro de los blogs externos de las bibliotecas de centro.

Contenido: los contenidos de ambos son noticias organizados por temas relacionados con las titulaciones que se imparten en la facultad o escuela.

Responsables: la gestión de los blog externos se lleva en cada biblioteca de centro, por lo que el responsable del mantenimiento de los tableros de Scoop.it será el responsable de cada biblioteca de centro o la/s persona/s que haya designado para gestionar el blog o esa herramienta en concreto.

Compromiso: se establece la periodicidad mínima de curar contenidos una vez a la semana.

## 2.6. FACEBOOK

Es una plataforma de red social que permite a sus usuarios compartir información, principalmente a través de mensajes, fotografías, vídeos. Se trata de una de las herramientas sociales más utilizadas en las bibliotecas universitarias españolas. Desde la biblioteca de la ULE se ha creado, por un lado, una página corporativa y por otro, un perfil institucional. A continuación describiremos el objetivo de ambos.

Definición: la biblioteca de la ULE está presente en Facebook a través de una página y de un perfil.

Contenido: la [página](#) se utiliza como canal de comunicación de la biblioteca entre sus usuarios. Sirve, además, como medio de promoción y difusión de las actividades

realizadas en ella. Se cuelgan: fotos de sesiones técnicas, de reuniones del personal, exposiciones, etc., así como noticias e información de especial interés. El [perfil](#) institucional de la biblioteca en Facebook se utiliza como herramienta académica y de investigación, ya que va a servir para promocionar, de forma directa, el servicio de **“Cobertura de eventos”** que la biblioteca ofrece. Desde Facebook se mandará a todos los integrantes de los departamentos de la ULE, que estén vinculados al evento que se va a cubrir, la información y las herramientas necesarias para colaborar con la biblioteca en recopilar toda la información relacionada con curso, congreso, jornada, etc., para luego documentarlo debidamente.

Responsables: los administradores de la página de Facebook y por lo tanto, las personas responsables de gestionarlo y actualizarlo, son Luis I. Martínez y Leticia Barrionuevo. El perfil institucional será responsabilidad del Grupo de Trabajo que se ocupe de la Cobertura de eventos.

Compromiso: la página de Facebook se actualiza a diario y conforme vayan surgiendo la información y noticias en la biblioteca. El perfil se irá actualizando en paralelo a la cobertura de eventos.

## **2.7. TWITTER**

Es un servicio de microblogging que permite enviar mensajes de texto plano de corta longitud, con un máximo de 140 caracteres. Es a la vez una red social ya que sus usuarios pueden seguirse unos a otros y compartir información. Junto con Facebook es uno de los Social Media más utilizados en las bibliotecas universitarias en España. En la biblioteca de la ULE utilizamos twitter, principalmente para dar cobertura a los eventos que se celebran en la universidad: cursos, jornadas, congresos, actos, etc.

Definición: el twitter de la biblioteca de la ULE se utiliza para seguir, comentar y cubrir los eventos que se celebran en la universidad.

Contenido: es la herramienta principal que servirá para obtener y ofrece información sobre los eventos cubiertos por la biblioteca.

Responsables: el twitter de la biblioteca será responsabilidad del Grupo de Trabajo que se ocupe de la Cobertura de eventos.

Compromiso: el twitter de la biblioteca se utilizará conforme se vayan cubriendo los diferentes eventos.