Libro de estilo

Herramientas Web 2.0 en las Bibliotecas Municipales de A Coruña

V.2.0 (Junio 2011)

Introducción

Como resultado de la adopción del modelo EFQM de excelencia, las Bibliotecas Municipales hemos establecido como prioritario el desarrollo de un Plan de Comunicación, dirigido tanto al personal como al público, con el fin de mejorar los cauces hasta ahora establecidos y desarrollar otras nuevas vías, fijando normas y criterios de uso que nos permitan obtener mayor eficacia y eficiencia en los procesos de comunicación, manteniendo además una imagen corporativa homogénea y coherente con la entidad.

Atendiendo especialmente a los usuarios y a la vista de las posibilidades que proporcionan las herramientas 2.0., creemos que las nuevas aplicaciones de la Web Social (Flickr, Facebook, Twitter, Tuenti...) permiten ofrecer el marco idóneo para mejorar la comunicación, difundir los servicios bibliotecarios y establecer medios de participación que nos ayuden a mejorar. Estas herramientas complementan los canales de comunicación tradicionales (teléfono, impresos informativos, prensa, etc.) y cuentan con dos ventajas adicionales:

- Proporcionan respuestas inmediatas a los usuarios y la información que se ofrece queda expuesta a disposición de cualquier persona.
- Facilitan la creación de redes temáticas de usuarios que generan y aportan conocimientos de interés para muchos otros.

Adaptar las practicas de comunicación y difusión al ámbito institucional de las BMC supone conocer qué herramientas sociales estamos utilizando y cómo podemos emplearlas, siguiendo todos unas directrices y pautas de publicación, al tiempo que como institución debemos garantizar la información necesaria y el apoyo para que todo el personal puede usar y abordar las herramientas sociales disponibles con confianza.

Objetivo

La **Guía de usos y estilo de la Web 2.0 en las Bibliotecas Municipales de A Coruña** tiene como objetivo:

- Establecer pautas para la publicación de contenidos en las redes sociales que aseguren la homogeneidad, coherencia y adecuación de los mismos.

Crear una imagen única del Sistema de Bibliotecas de A Coruña a través de estas herramientas, evitando diferencias sustanciales que pudieran producirse por parte de las distintas bibliotecas, en sus aportaciones a la web.

- Fijar para cada una de las herramientas 2.0 los criterios de estilo más apropiados y convenientes.

- Facilitar a los bibliotecarios la gestión de estas herramientas, asegurando que todas las personas hacen un uso correcto de ellas.

- Comunicar a los usuarios aquellas normas y criterios que sean de aplicación para sus contribuciones, fomentando y estableciendo los cauces oportunos para su participación.

Se trata de unas pautas en fase beta y cualquiera puede aportar su experiencia dirigiéndose a la persona responsable de estos temas[1].

.: Principios básicos de actuación

Siempre que interactuemos virtualmente con cualquiera de nuestros ciudadanos en las redes sociales, debemos hacerlo de igual manera que lo haríamos físicamente en cualquiera de nuestros centros, empleando siempre un tono acorde con los valores y la filosofía de nuestra organización. Tendremos que tener presentes los siguientes supuestos:

- **Servicio público**: como servicio público la comunicación y difusión de información debe ser tan eficaz como la presencial, mostrando en todo momento una predisposición para ayudar y ofrecer soluciones a sus dudas.
- **Transparencia**: la transparencia es un principio inherente a la filosofía de la Web 2.0 y en consecuencia debemos practicarla en el uso de estas herramientas.
- **Calidad**: la información y participación debe someterse siempre a criterios de pertinencia, adecuación y objetividad, tanto en los servicios ofrecidos como en las respuestas dadas, siguiendo las pautas establecidas.
- **Corresponsabilidad**: es necesario conocer previamente las normas básicas de convivencia de las plataformas sociales (netiqueta)[2] y hacer constar claramente a quién se representa y dependiendo del medio que estemos utilizando para ello, saber qué debemos comunicar y cómo debemos hacerlo.

.: Perfiles institucionales

A excepción de los blogs y los wikis, que por su variada temática hacen necesaria la diversidad de perfiles, el resto de herramientas se crearán con el objetivo de ofrecer unidad de sistema, de manera que las cuentas y plataformas serán únicas para todas las bibliotecas municipales de A Coruña y siempre se difundirán y publicitarán como "**Bibliotecas Municipais da Coruña**", evitando así la multiplicidad de perfiles, usuarios y cuentas.

.: Identificación visual

[1] c.seoane@coruna.es
[2] http://es.wikipedia.org/wiki/Netiquette

Nuestras guias, folletos, carteles, blogs, etc deben hacer uso del logotipo e imagen institucional oficial.

En la medida de lo posible, siempre que la herramienta lo permita se mantendrá una coherencia de estilo en el tipo y color de fuentes y se huirá en todos los casos de la personalización de logotipos por biblioteca, sino que primará en todo momento la imagen institucional global: Bibliotecas Municipais da Coruña en contraposición al uso individualizado de "Biblioteca Municipal X".

.: Redacción y tono de comunicación

Escribir en Internet no es lo mismo que escribir un texto para otro medio, en Internet tenemos la oportunidad de ofrecer una lectura multimedia, que integra texto con imágenes, vídeos, animaciones y sonidos, se trata además de una redacción hipertextual que conlleva que los usuarios no leen en Internet, sino que ojean velozmente ("scan") en busca de la información que les interesa. Debemos por tanto de reducir la carga cognitiva para que se produzca un procesamiento de la información eficiente y rápido, exactamente lo contrario que pretenden la mayoría de los libros impresos.

Siguiendo las recomendaciones de estilo publicadas en *"Guía rápida para escribir para la web"*[3] elaborada por Galinus, destacamos:

- Reducir la longitud del texto: Recortar todo lo posible el texto. Los grandes bloques de texto asustan al usuario, que no los leerá.
- Una idea por párrafo: Dos o tres líneas pueden ser pocas para el papel, pero pueden ser suficientes en una web.
- Estilo directo evitando las oraciones en pasiva y las dobles negaciones.
- Estilo periodístico: comienzando con la conclusión desarrollando el argumento en los siguientes párrafos.
- Inclusión de enlaces para situar al usuario en contexto, enlaces con acceso a información que apoye lo publicado, antecedentes, enlaces a otras webs que traten el mismo tema.
- Elección de títulos explicativos: El título es el texto de presentación de cualquier publicación, ayuda a que la gente nos elija entre los resultados de los buscadores, favoritos, historiales de navegación y pestañas.

[3] Galinus. Usabilidade y Accesibilidade en Internet. *"Guía rápida para escribir para la la Web"* [en línea] < http://www.galinus.com/es/articulos/guia_escribir_para_web.html > [Consulta 29-07-2011]

Para ello, la estructura de la información que elaboramos debe tener las siguientes características:

1. El texto debe organizarse con palabras resaltadas, listas numeradas, líneas separadoras, etc. Los títulos y subtítulos deben ser claros, simples y concisos.

2. Los párrafos deben contener una única idea.

3. Utilizar estilo de redacción de pirámide invertida, comenzando por la conclusión y finalizando con los detalles. Así, opcionalmente la persona que desee profundizar puede seguir leyendo sin perjuicio del usuario que busca rápidamente la información.

4. Se debe utilizar lenguaje objetivo, sin exceso de adjetivos, palabras redundantes o afirmaciones no basadas en evidencias, es decir, lo contrario del lenguaje promocional.

5. El lenguaje simple e informal es más adecuado que el elegante o formal, ya que la lectura es más rápida en el primero.

El tono de conversación debe ser siempre cercano y cordial, sin perder nunca el respeto mutuo. Debemos escuchar a las personas para dar respuestas adecuadas a sus necesidades empleando para ello un lenguaje directo, utilizando palabras del lenguaje cotidiano, evitando términos excesivamente cultos y respetando siempre las opiniones de los demás.

Nuestra presencia en las redes sociales no tiene como objetivo cambiar las opiniones de los usuarios, ni imponer las nuestras, sino tan sólo compartir, escuchar y conversar con los usuarios en sus propios espacios sociales e informar sobre aquellos aspectos y temas que sean de nuestra competencia. Por lo que desde los perfiles corporativos no debemos emitir opiniones personales y la línea editorial debe coincidir con lo proclamado en el Manifiesto de la Ifla sobre la Biblioteca Pública: *"igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social" basándonos en valores de objetividad, imparcialidad y neutralidad.*

Ilustración 1: Ejemplo de publicación en tono informal pero correcto

Cada herramienta incluirá un aviso advirtiendo a todos aquellos que participen de la conveniencia de utilizar siempre un lenguaje correcto.

.: Derechos de autor

Los contenidos publicados en nuestras plataformas sociales están regidos por una licencia Creative Commons[4], hemos optado por la licencia que permite su uso sin autorización, siempre que se reconozca la autoría de dichos contenido y las obras derivadas se distribuyan bajo la misma licencia, salvo que sean contenidos de terceros.

Los autores de comentarios y colaboraciones aceptan los términos de esta licencia.

Reconocimiento - CompartirIgual (by-sa): Se permite el uso comercial de la obra y de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

.: Contenidos de publicación

La información publicada en cualquiera de las herramientas puede partir de una noticia de interés (local o global) o de un documento audiovisual o textual que se considere relevante. Es necesario aportar siempre un tono que genere debate e incite a los usuarios a publicar comentarios y huir del enfoque "agenda".

Los contenidos generados a través de estas herramientas pueden clasificarse según los siguientes grupos:

- Información básica de las bibliotecas: horarios, servicios, contactos
- Información específica de actividades y cualquier tipo de convocatoria o celebración impulsada por el SMB
- Información de ámbito cultural y literario: premios literarios, efemérides, novedades bibliográficas, etc...
- Información local de interés general para la ciudadanía y nuestros usuarios: noticias de prensa diaria, actividades locales de diversos organismos, etc.
- Cualquier información de diversa naturaleza que sea susceptible de interés para el publico al que nos dirigimos
- Recursos de información de cualquier tema o interés actual: ej. conflictos, crisis económica, etc.

.: Fuentes y estilo gráfico:

Las publicaciones deben respetar el estilo gráfico de la herramienta que estamos utilizando, evitando el abuso de las cursivas, las negritas y el subrayado siempre que no sea necesario.

[4] http://es.creativecommons.org/licencia

El color de las fuentes siempre es el negro, huyendo de los cambios y desconciertos de colores a lo largo del texto, salvo casos excepcionales como sucede con los enlaces.

Hay que tener en cuenta que nunca deben copiar y pegar directamente texto externo de una web o noticia externa en nuestras publicaciones, puesto que estaríamos incorporando parte del código fuente a nuestra publicación, lo que distorsionaría el estilo gráfico de las herramientas, y en caso de hacerlo, pegarlo directamente en el editor html de la herramienta, en lugar del editor enriquecido:

.: Enlaces y referencias

Siempre que estemos hablando de un tema, un personaje, un libro, una película, un acontecimiento..., es necesario enlazarlo con otras fuentes que amplíen esa información y sobre todo, siempre citar las fuentes de donde tomamos la información.

Enlazar, cómo y dónde, es uno de los aspectos más importantes en la escritura para la web o hipermedia, elegir el texto que hará de ancla y definir es estilo del enlace (color, tipografía, etc.) influirá negativa o positivamente en cómo el usuario lee, sigue leyendo y asimila un texto y por tanto es una pieza clave del diseño centrado en el usuario.

El enlace, o la cita es algo intrínsico del mundo hipertextual en el que nos movemos en Internet, además de aportar más información al lector, y evidenciar y reconocer fuentes. Enlazando a las fuentes de información o a aquellos sitios que han publicado información del mismo tema, se ganan visitas y se contextualizan conversaciones.

¿Por qué es tan importante enlazar a otros blogs y otras webs? (según ChicaSeo http://www.chicaseo.com/%C2%BFpor-que-es-importante-enlazar/)

1. Porque tu sitio se hace conocido.
2. Porque puedes aumentar tus contactos en la blogocosa.
3. Porque enriqueces los temas de tus publicaciones, mejorando en general la calidad del contenido de sitio.

4. Porque con el tiempo, aunque no lo pidas, la persona que has enlazado, te terminará enlazando, con lo cual ganarás tráfico de calidad y mejorarás tu posicionamiento.
5. Porque un blogger que cita a otros demuestra que se documenta para redactar y eso con el tiempo tus lectores te lo agradecen, lo que en definitiva termina aumentado tu prestigio.

Y tan importante es enlazar como **enlazar correctamente**, intentando siempre que los enlaces apunten a fuentes de interés y calidad y se realicen sobre el ancla correcta (ancla: palabra o frase que da paso al enlace).

Lecturas recomendadas:

- El arte de enlazar frente al pincha aquí: ‹ http://www.deakialli.com/2007/11/12/el-arte-de-enlazar-frente-al-pincha-aqui/ ›
- Enlazar es importante: ‹ http://www.microsiervos.com/archivo/weblogs/enlazar-es-importante.html ›

.: Gestión de los comentarios

Creemos y fomentamos la libertad de expresión, aunque nos reservamos el derecho de borrar en cualquier momento los comentarios que sean incitadores de la violencia, exaltación de terrorismo o atenten contra los derechos humanos, además de comentarios que sean meros anuncios publicitarios. Todos los comentarios deben cumplir por tantos dos premisas:

- Pertinencia (comentarios relacionados con el hilo de la conversación)
- Respeto (uso no ofensivo del lenguaje)

Se recomienda a todo el personal a participar en los comentarios y comentar las diferentes entradas, así como a responder en no más de 48 horas las preguntas planteadas en las conversaciones vertidas en las diferentes plataformas.

Ilustración 2: Comentarios convenientemente respondidos

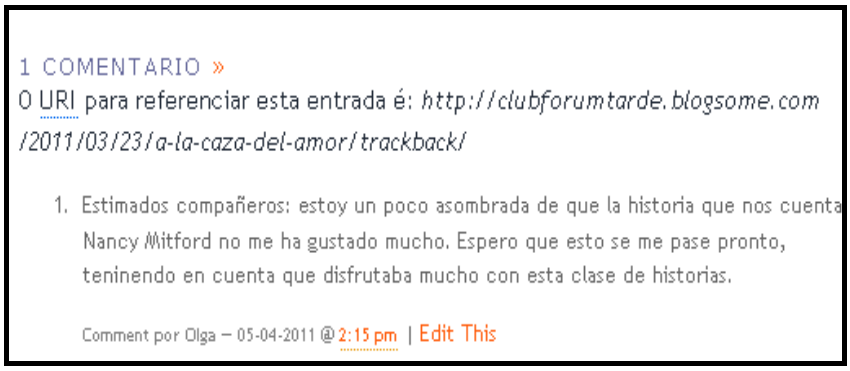


Ilustración 3:Comentarios sin contestar

.: Normativa de participación

En cada una de las herramientas, se incorporarán dentro del apartado nota legal, la normativa de participación en las plataformas sociales de las Bibliotecas Municipales:

- La cuentas de Facebook, Twitter, Flickr, Slideshare, Tuenti de las BMC está administrada por las BMC
- Os invitamos a participar y a difundir los contenidos publicados por las BMC siempre que sea sin ánimo de lucro y citándonos como fuente.
- Los comentarios de los usuarios son sometidos a validación tras su publicación. En las BMC respetamos la pluralidad de opiniones y animamos a todos nuestros seguidores a colaborar con nosotros dejando comentarios en nuestras plataformas, siempre que respeten las normas y sean pertinentes al tema que se trate. Sin embargo, no secundamos ni nos responsabilizamos de las opiniones expresadas ni de la forma y contenido de los mensajes.
- No aceptaremos mensajes que supongan un ataque personal a los autores de otros contenidos.
- Deben evitarse mensajes que no respondan al tema de los contenidos publicado por las BMC
- No se aceptará en ningún caso spam o publicidad directa.
- Los mensajes se escribirán con corrección, respetando la ortografía y la gramática.
- No aceptaremos todo aquel mensaje que contenga insultos o emplee un lenguaje obsceno, incluida cualquier expresión o imagen que descalifique a personas, colectivos o instituciones. Tampoco se aceptarán mensajes o imágenes que incluyan pornografía o apología de la violencia, la xenofobia o el terrorismo, así como enlaces a páginas que contengan este tipo de contenidos.
- No aceptaremos aquellos mensajes que difundan obras sujetas a derechos de autor

Herramientas Web 2.0 en el SMB

Las plataformas sociales creadas por el SMB son lugares de encuentro y participación de los profesionales de las bibliotecas municipales de A Coruña, de los colaboradores de actividades, de autores y creadores y de los usuarios. Las opiniones vertidas en sus páginas, post, muros, etc. son responsabilidad de los autores que las firman. El SMB hará todo lo posible para que las colaboraciones se ajusten a la legalidad vigente, pero cualquier responsabilidad civil o penal por las opiniones incluidas se limita a sus autores.

1. Weblogs

Un blog, o en español también una 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 conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente.

Usos en el SMB:

Actualmente se están usando para dar soporte a los clubes de lectura existentes y que funcionan presencialmente (ver anexo).

Usos recomendados:

- Alerta/DSI
- Como herramienta de difusión y marketing.
- Para publicitar parte de la colección.
- Como herramienta para servicios concretos (animación a la lectura, servicio de préstamo...).
- Orientados a tipos concretos de usuarios (adolescentes, padres, tercera edad, entidades...).
- Blog del bibliotecario: donde se refleja la opinión como profesional del bibliotecario.

.: Diseño

Todos los blogs amparados bajo el paragüas institucional del SMB, claramente vinculado al Ayuntamiento, deben ofrecer un diseño claro, encaminado a facilitar la lectura y huyendo de torpezas visuales que no aporten nada al contenido, evitando en todo momento el uso de aplicaciones pop-up, gift animados, etc.

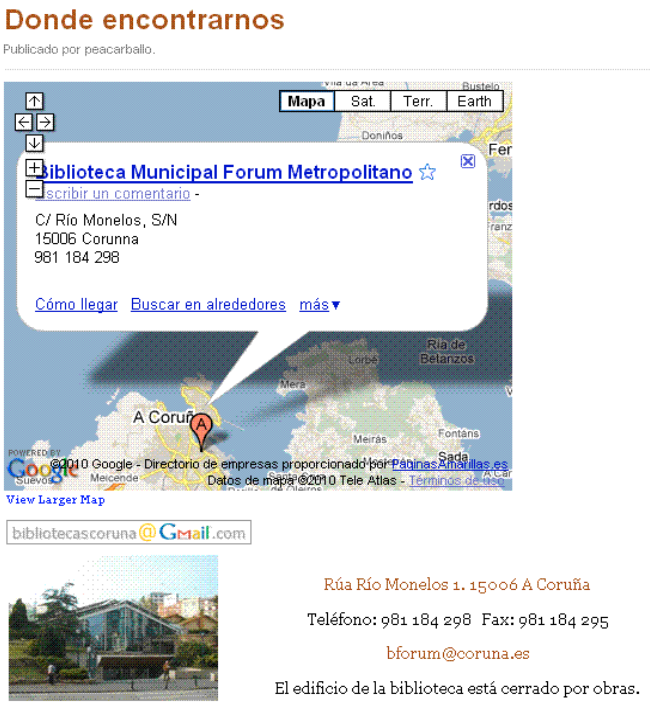
Deben incluir en el menú o cabecera, la identificación visual y los logotipos correspondientes, así como una nota aclaratoria sobre qué es ésto y quien está detrás.

Las secciones dependerán de cada temática, pero todos deben incluir al menos información de:

- **Quiénes somos**:

xxxxx es uno de los blogs de la Red de Bibliotecas Municipales de A Coruña donde publicamos xxxxxx... Participa. Comenta. Valora. Sugiere. Tu opinión importa.

- **Dónde estamos**:



- **Nota legal**

Este blog está bajo una licencia Creative Commons "Reconocimiento - Compartir Igual (by-sa): Se permite el uso comercial de la obra y de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original"

Los autores no se hacen responsables de los comentarios y opiniones ajenas. Cada comentarista será responsable legal de las posibles actuaciones que terceros puedan tener contra ellos o este blog por esos motivos.

Creemos y fomentamos la libertad de expresión, aunque nos reservamos el derecho de borrar los comentarios que sean incitadores de la violencia, terrorismo o atenten contra los derechos humanos.

Los comentarios que los autores del blog estimen que pudieran incurrir en algún tipo penal serán guardados y puestos a disposicion judicial, si así se requiriera. Las direcciones IP de los visitantes que dejen comentarios serán guardadas a los efectos anteriormente señalados.

.: Publicación

El blog es una herramienta corporativa al servicio de la organización, pero las entradas (post) van firmadas con el nombre o seudónimo de cada colaborador.

.: Periodicidad

Las entradas se deben publicar a menudo para mantener la comunicación con los lectores, la recomendación general es publicar siempre que tengamos algo interesante que contar y por normal general, publicar al menos cada 15 días.

.: Pautas de estilo

El **lenguaje** de publicación debe ser informal y cercano, con párrafos breves y concisos, empleando estructuras narrativas que inviten a la conversación y a la reflexión y así animar los comentarios.

Siempre que se cite un personaje, una entidad, un concepto, una obra, etc, se deben incluir **enlaces** alusivos a estos términos, eligiendo primordialmente fuentes de calidad (páginas oficiales, wikipedia, etc...)

Los **títulos** deben ser lo suficientemente descriptivos y alusivos al tema que vamos a desarrollar y sin perder el sentido informativo optaremos siempre por títulos atractivos.

Para que las entradas resulten más atractivas es importante ilustrarlas con **imágenes**, por lo que es muy importante conocer los derechos de propiedad intelectual de las imágenes que queremos utilizar. De manera general se recomienda el uso de imágenes disponibles en bancos de imágenes gratuitas o imágenes con derechos CC (Licencias Creative Commons).

Es importante que se sigan estos procedimientos y se evite cortar y pegar texto formateado de otros lugares, se recomienda que se revise la apariencia final de la entrada, así como su ortografía y gramática.

.: Vínculos

Los blogs respetarán las indicaciones establecidas para la creación de enlaces y vínculos del resto de herramientas sociales, y además, entre los vínculos referenciados en los menús, deben aparecer vínculos a las herramientas sociales del SMB[5]

.: Difusión

Para lograr una mayor repercusión de nuestras publicaciones y buscando una participación de los diferentes perfiles de usuarios a los que nos dirigimos, cada vez que publiquemos una entrada en cualquiera de nuestros blogs, promocionaremos cada nueva publicación en otras herramientas sociales como Twitter, Tuenti y Facebook. Eligiendo para ello la URL del post y acompañarlo con preguntas y comentarios que inciten a la participación.

.: Usos lingüísticos

Por norma general las publicaciones en los diferentes post se redactan en lengua gallega, conviviendo con la lengua castellana. Intentaremos que todo lo relacionado a la información local o autonómica se publiquen en gallego, y temas de interés más general irán indistintamente en gallego y castellano.

.: Gestión de los comentarios

Seguiremos las indicaciones que rigen en el resto de herramientas sociales para la gestión de comentarios, y por norma general en todos nuestros blogs los comentarios están abiertos, empleando el propio sistema antispam del que disponen los cms (gestores de contenidos) actuales, de manera que la primera vez que se registre un comentario desde una *ip* determinada, hay que aceptar el comentario, que en sucesivas veces se autopublicará de manera automática.

Los comentarios que pudieran incurrir en algún tipo penal serán guardados y puestos a disposición judicial, si así se requiriera. Las direcciones IP de los visitantes que dejen comentarios serán guardadas a los efectos anteriormente señalados.

[5] Ver en anexo la relación de herramientas empleadas

2. Microblogging (Twitter)

Twitter es un servicio de redes sociales y MicroBlogging que permite a sus usuarios enviar mensajes de sólo texto, con una longitud máxima de 140 caracteres.

.: Usos en el SMB:

Actualmente disponemos de una cuenta http://twitter.com/bibcoruna[6] en donde de manera informal se publican noticias culturales de interés, efemérides, premios, eventos, avisos de bibliotecas, etc. apoyando a la información difundida a través de la web y de los blogs.

.: Usos recomendados:

Para notificar de forma breve información efímera, como recordatorio de última hora, etc.

- Alerta de actividades
- Notificación de novedades, cambios de horarios, etc
- Feedback de usuarios de manera directa.
- Agregación de usuarios de la biblioteca. En la sección de "with others" los usuarios podrán aparecer. "¿quieres que te añadamos? Dínoslo y aparecerás en nuestras sección" Se convertiría en un semi-foro de los miembros de una comunidad.
- Comunicación con otras bibliotecas y bibliotecarios. Ágora profesional
- Comunicación interna de empleados (anuncios, enlaces, etc, visible a todos los compañeros. Se utilizaría como una herramienta tipo intranet, donde añadir comunicaciones privadas)
- Integración con la web2.0, es muy fácil de añadir en una web o en un blog

[6] En Twitter aparece automáticamente toda la información que se publicada en la página del facebook http://www.facebook.com/bibcoruna por medio de la vinculación de las dos cuentas gracias al rss.

3. Wikis

Un wiki (del hawaiano wiki wiki, «rápido») es un sitio web colaborativo que puede ser editado por varios usuarios. Los usuarios de un wiki pueden así crear, modificar, borrar el contenido de una página web, de forma interactiva, fácil y rápida.

.: Usos en el SMB:

- Soporte a muestras bibliográficas.
- Herramienta de participación social
- Repositorio de conocimiento

Además, como organización tenemos presencia en la Wikipedia, contando con una entrada en donde se define quienes somos y que servicios ofrecemos.

.: Usos recomendados:

Se recomienda su uso para cualquier actividad en la que se quiera contar con un espacio para compartir y crear contenidos de forma colaborativa. En cada una de las bibliotecas del sistema, centros, los wikis pueden convertirse en pequeños laboratorios de ideas, donde tanto el usuario final como el bibliotecario puede obtener beneficios: los usuarios crean, intercambian y modifican la información, mientras que el bibliotecario, a la vez que ofrece herramientas o recursos y organiza y modera, recoge un feedback constante sobre las ramas del conocimiento más tratadas, los grupos de usuarios más activos, etc.

Se pueden resumir en:

- Wikis internos
    - Comunicación interdepartamental
    - Wikis de referencia para los bibliotecarios (normas de la biblioteca, FAQs, resultado de reuniones...)
    - Herramientas de colaboración en grupo: Sirve para unir grupos en un espacio virtual, reduce el número de e-mails
- Wikis externos
    - Comunicación con los usuarios de la biblioteca
    - Wiki como guía por materias

4. Sitios para compartir archivos (escaparates virtuales)

Son espacios en servidores remotos que sirven para alojar, compartir y difundir archivos multimedia (presentaciones, vídeos, fotos...). Su uso es fácil e intuitivo, ahorra espacio en servidores propios y son perfectamente integrables en otras páginas html. (Wikipedia).

.: Usos en el SMB:

Hasta el momento se ha usado como instrumento de difusión de actividades y eventos y como servidor de alojamiento. Todos los contenidos alojados en estos espacios virtuales deben contener un título y ser etiquetados convenientemente con palabras clave adecuadas a su temática.

Escaparates virtuales empleados en el SMB:

4.1. Youtube

Youtube permite compartir videos digitales a través de internet, subir videos en cualquier formato y transformarlos en formato web. Las Bibliotecas Muncipais da Coruña disponemos de un canal propio en Youtube http://www.youtube.com/user/smbibliotecas donde difundimos videos de nuestros eventos y actividades:

- Todos los videos que se suban y tengan como destino nuestros blogs o el facebook, deben estar embebidos.
- Los videos que se suben a nuestro canal de Youtube deben ser producidos por las Bibliotecas Muncicipales da Coruña o ser resultado del concurso de videos y bibliotecas organizado por el Ayuntamiento da Coruña.
- Todos los videos subidos deben estar convenientemente titulados, etiquetados e incluir un breve resumen del tema tratado.

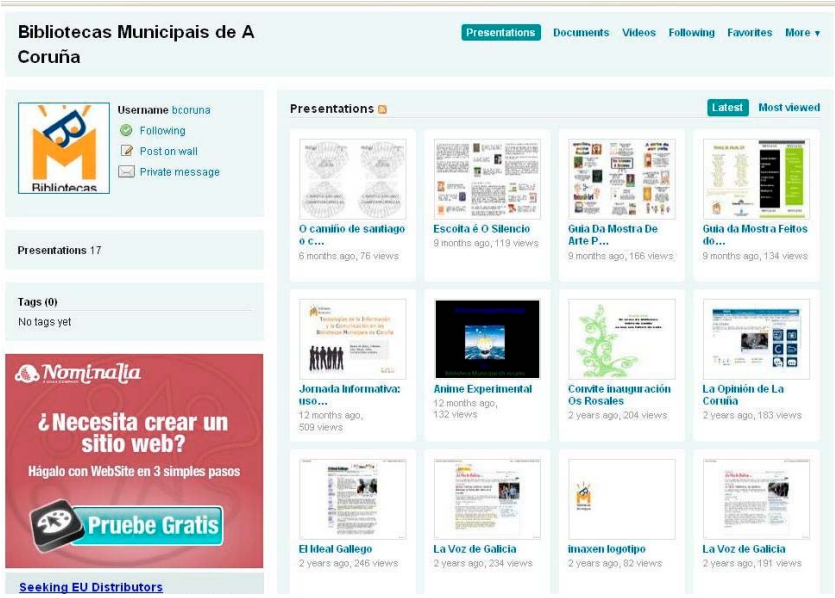
4.2. Slideshare

Slideshare es un repositorio donde alojamos todo tipo de documentos generados en cualquiera de nuestras bibliotecas (guías, tutoriales, folletos, carteles...) el objetivo es conseguir un registro y contenedor de todo documento generado por la organización, así como dar difusión a nuestras publicaciones. Las Bibliotecas Muncipais da Coruña disponemos de un canal propio en Slideshare http://www.slideshare.net/bcoruna donde difundimos folletos, carteles, guías bibliográficas, presentación en ppt, etc. Resultado de las actividades realizadas en nuestras bibliotecas:

- Todos los documentos que se suban y tengan como destino nuestros blogs o el facebook, deben estar embebidos.

- Los documentos que se suben a nuestro canal de Slideshare deben ser producidos por las Bibliotecas Muncicipales da Coruña o ser resultado de actividades organizadas por éstas.

- Todos los documentos subidos deben estar convenientemente titulados, etiquetados e incluir un breve resumen del tema tratado.



4.3. Flickr

Flickr permite organizar galerías fotográficas y compartirlas a través de Internet, disponemos de una cuenta propia[7] http://www.flickr.com/photos/bibliotecascoruna en donde subimos todas las fotografías resultantes de eventos y actividades de nuestras bibliotecas, así como imágenes de las instalaciones y de las diferentes bibliotecas o imágenes facsímiles de fondos específicos (ej. colección de carteles de la Torre de Hércules de las Biblioteca de Estudos Locais).

- Todas las imágenes que se suben a nuestro canal de Flickr deben ser propias de las Bibliotecas Muncicipales da Coruña o ser resultado de actividades organizadas por éstas.

- Todas las imágenes subidas deben estar convenientemente tituladas, etiquetados, clasificadas en su álbum correspondiente e incluir un breve resumen del tema tratado:

➘ Todas las imágenes que pertenezcan a un evento deben incluir en el título de la foto el nombre del evento o la actividad y se eligiran fotografías representativas, evitando la duplicidad de imágenes similares o casi identícas.

➘ Cada conjunto de fotos irá alojado en un albúm correspondiente para cada actividad

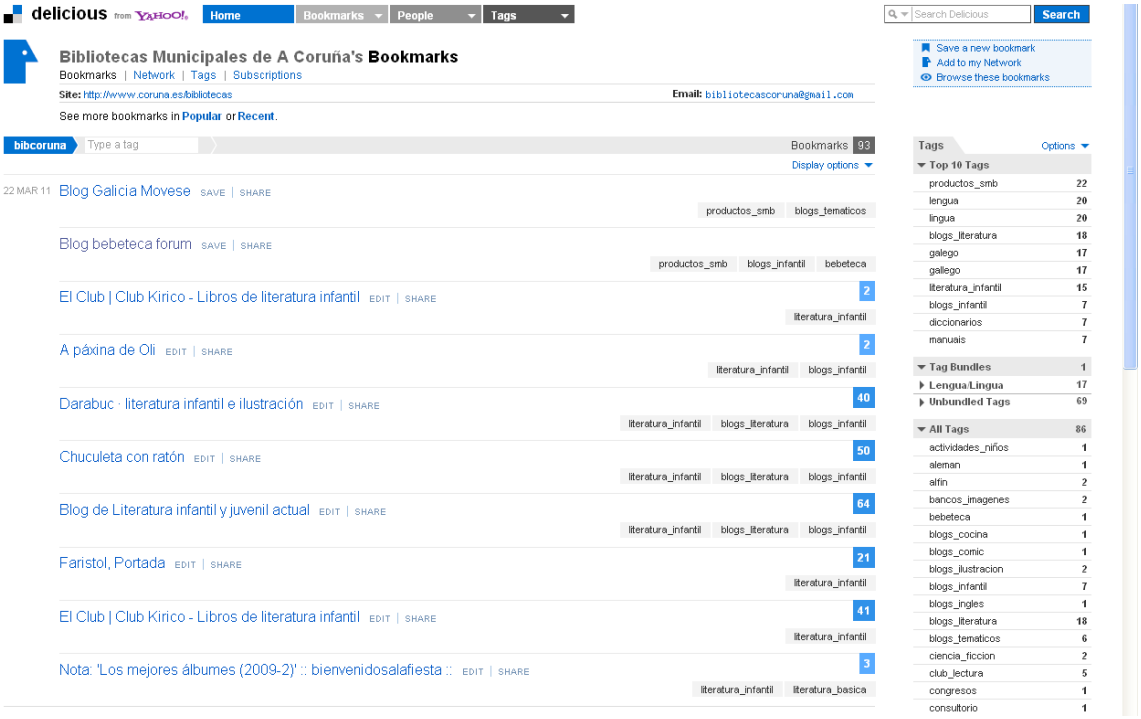
➘ Todas las imágenes irán etiquetadas con el nombre de la biblioteca (bforum / binfantil / brosales / bcastrillon / bmontealto / bsagradaf así como la fecha en la que fue tomada (octubre2010) y otras etiquetas temáticas.

[7] Nuestra cuenta de Flickr es una cuenta de pago que permite un almacenamiento ilimitado y cuyo pago se renueva anualmente.

4.4. Delicious

Delicious es un servicio de gestión de marcadores sociales en la web que nos permite agregar los marcadores que clásicamente se guardaban en los navegadores y categorizarlos con un sistema de etiquetado denominado folksonomías (tags). En las Bibliotecas Municipales da Coruña contamos con una cuenta en Delicious http://delicious.com/bibcoruna donde alojamos y referenciamos recursos web de nuestro interés y del de nuestros usuarios, generando bibliografías y colecciones de recursos web de un tema concreto.

- Todas los recursos incluidos en Delicious deben estar convenientemente tituladas, etiquetados, clasificadas en su album correspondiente e incluir un breve resumen del tema tratado.



.:Usos recomendados

Puede servir tanto como herramienta de uso interno, para intercambio de material entre las bibliotecas del sistema, como para promocionar la biblioteca en el entorno en el que se mueve una gran parte de los usuarios.

- formación (para colgar tutoriales)
- marketing
- visitas guiadas
- exposiciones online

Clasificación de albumes y etiquetas: queda pendiente la elaboración de un "cuadro de clasificación" de albumes y normalización de etiquetas de estas herramientas.

5. Redes sociales

Sitios web que alojan comunidades virtuales de usuarios que suelen ofrecer servicios como actualización automática de la libreta de direcciones, perfiles visibles, la capacidad de crear nuevos enlaces mediante servicios de presentación y otras maneras de conexión social en línea (Wikipedia).

Aunque somos conscientes de que una comunidad virtual no puede reproducir de la misma manera el papel social de un encuentro presencial, sí puede conseguir que un grupo de personas tengan a través de este canal un espacio en el que comunicarse. En definitiva, puede convertirse en otro marco en el que la biblioteca conversa con la ciudadanía.

Usos en el SMB:

Los perfiles institucionales creados de las Bibliotecas Municipales da Coruña tienen por objeto tener presencia, "estar donde los usuarios están" de manera que funcionen como un alter ego virtual de nuestras bibliotecas[8]:

- **Grandes posibilidades de marketing**: informar sobre la existencia y características del servicio, los datos básicos (dirección, teléfono, dirección de correo electrónico…), los horarios y los servicios de las distintas bibliotecas. Mantenemos actualizados a nuestros contactos en cuanto a noticias, novedades y servicios, publicando nuestros acontecimientos y actividades.

- **Fidelización de usuarios**: Construimos una comunidad virtual cohesionada con una identidad colectiva que encuentra un espacio para compartir intereses comunes.

[8] Entre los diferentes usos empleados por el smb en las redes sociales nos basamos en lo aportado en García Giménez, Daniel (2010). «Redes sociales : posibilidades de Facebook para las bibliotecas públicas». BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació, juny, núm. 24. ‹http://www.ub.edu/bid/24/garcia2.htm› [Consulta: 13-04-2011].

Identificamos a los usuarios con el equipamiento y la comunidad, aportando valor añadido a la dinamización del grupo a través de foros y encuentros virtuales.

- **Captación de nuevos usuarios entre el público potencial**: Los contactos de nuestros contactos verán nuestra propuesta, que llegará fácilmente a un gran número de personas que pueden acceder a la información sobre nuestras propuestas de manera fácil, anónima y muy poco invasiva.

- **Obtención de contactos profesionales**: Podemos acceder a los perfiles de profesionales, útiles para las actividades bibliotecarias que no teníamos en la agenda.

- **Optimización de recursos**: Podemos enviar mensajes a nuestros contactos de manera rápida y efectiva, de los cuales recibirán copia directamente en sus direcciones de correo electrónico.

- **Ampliación de los canales de comunicación con los usuarios**: Llegamos a los usuarios interesados a distancia, sin limitaciones de horarios ni problemas de accesibilidad física.

- **Adaptación al entorno y refuerzo de los mecanismos de evaluación del servicio**: Podemos recibir el feedback de los usuarios a través de sus comentarios, este hecho es un ítem importante para los mecanismos de evaluación de los servicios de la biblioteca.

- **Reivindicamos una imagen actual del equipamiento**: Estamos a la última moda, nos adaptamos al entorno y a las circunstancias para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

El gran número de Redes Sociales disponibles hace que sea difícil mantener un perfil actualizado en todas, por ello la presencia de las Bibliotecas Municipales da Coruña en las redes sociales se basa en un estudio previo de las diferentes opciones y audiencias a las que se dirigen para seleccionar las que más se adecuan a nuestras bibliotecas.

Perfiles en redes sociales de las Bibliotecas Municipales da Coruña:

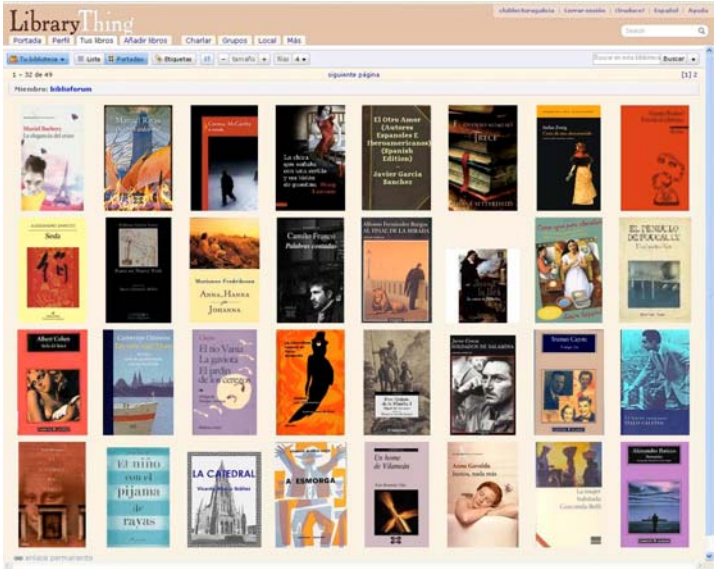
5.1. Twitter

Hasta el momento estamos usando **Twitter**[9] (sistema de microblogging) que además de herramienta de difusión puede ser usada como red social, de hecho desde la puesta en marcha del servicio en Abril 2010 (del cual no se ha hecho aún ningún tipo de publicidad contamos ya con 1020 seguidores)

[9] Toda la información relativa a los usos de Twitter en el SMB se encuentra recogida en el apartado 2 (Microblogging) de este manual.

5.2. Librarything

Disponemos de un espacio en **Librarything** en donde damos apoyo a las muestras bibliográficas y a la gestión de los clubes de lectura, actuando como estantería virtual para la difusión de los fondos: http://www.librarything.es/catalog/biblioforum



5.3. Facebook

Facebook es una de las redes sociales más populares entre los usuarios que son estudiantes de secundaria y universitarios., además de contar cada vez más con presencia de usuarios de edad más avanzada, que han incluido Facebook tanto en sus rutinas de trabajo como en las relaciones personales.

Facebook ha conseguido formar una amplia comunidad de desarrolladores que han puesto a disposición de los miembros las aplicaciones más diversas: para recomendar lecturas, felicitar el cumpleaños a nuestros contactos, enviar invitaciones de eventos, etc. Además presenta una gran cantidad de aplicaciones disponibles y existen muchas posibilidades de desarrollar otras nuevas que se ajusten a las necesidades de la biblioteca.

Bajo esta idea contamos con un perfil y una página en Facebook http://www.facebook.com/bibcoruna con el objetivo de tener presencia, como biblioteca y bibliotecarios, en una de las plataformas sociales más activas y de mayor crecimiento y en la que ya están gran parte de nuestros usuarios y posibles usuarios.

➘ Perfil en facebook:

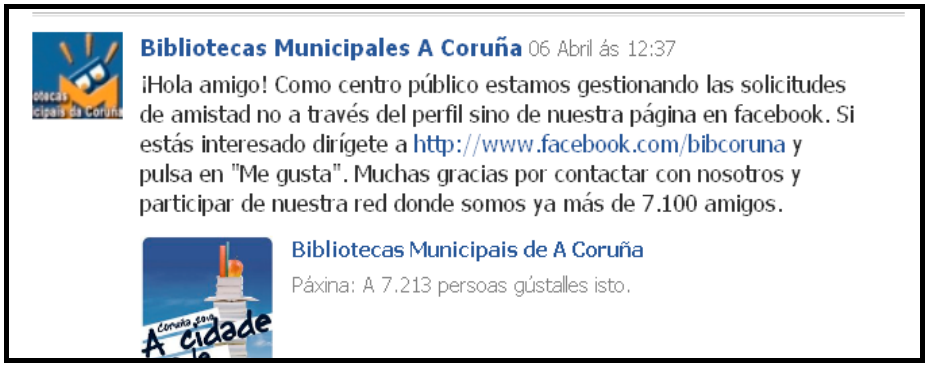
Empleamos el perfil para invitar a “ser nuestros amigos” a los nuevos usuarios de las bibliotecas y para aceptar las muchas solicitudes de amistad que recibimos cada día. Para

conocer mejor a nuestros amigos en Facebook y personalizar los diferentes tipos de información que difudimos, hemos establecido distintas listas de grupos de amigos en los que encuadrar a nuestros contactos y que nos ayudan a evaluar como va creciendo nuestra tipología de amigos cada año:

- **Usuarios**: aquellos amigos que también son socios de nuestras bibliotecas
- **Autoamigos**: aquellos que se hacen amigos nuestros por propia voluntad y que pueden o no estar también contemplados en la lista de "Usuarios"
- **Infantil**: aquellos amigos que demuestran interés en las actividades dirigidas a los más pequeños (bien porque así lo han manifestado y/o presentan fotos de perfiles juntos a niños) y que pueden o no estar también contemplados en la lista de "Usuarios" y en la de "Autoamigos"
- **Bibliotecas**: aquellos amigos que son perfiles de otras bibliotecas
- **Sector cultural**: aquellos amigos que corresponden a agentes culturales: perfiles de editoriales, librerías, escritores…
- **SMB**: aquellos amigos que son personal de las Bibliotecas Municipales de A Coruña

⇨ **Aceptación y negación de amistad:**

Facebook establece un límite de 5000 amigos por tanto en la actualidad sólo aceptamos como amigos a aquellos usuarios de facebook que son ya usuarios de nuestras bibliotecas (comprobando en el registro de lectores de absys por nombre, por fecha de nacimiento o por correo electrónico que ya es socio de nuestras bibliotecas). El resto de peticiones de amistad se deniegan pero se les envía un mensaje de invitación a que sean partícipes de nuestra página (no del perfil) que no tiene límite de usuarios:



Dado que Facebook establece un límite de 5000 amigos, si derivado de las comunicaciones que se envían a nuestros amigos sospechamos que se trata de un socio no activo se dará de baja como amigo de Bibliotecas Municipales.

Ejemplo:

El perfil nos permite también recordar fácilmente cuándo están de cumpleaños nuestros usuarios y de ese modo felicitarles el aniversario con un mensaje en su muro, que reciben en la mayor parte de los casos con gran alegría y sorpresa:

➘ Página en facebook:

La página es la herramienta que utilizamos para publicar información; así como desde el perfil gestionamos nuestros contactos, desde la página difundimos, publicamos cualquier tipo de información susceptible de ser de interés para cualquiera de nuestros amigos facebookeros: novedades y premios literarios, noticias de actualidad, actividades y eventos de nuestras bibliotecas y de organismos culturales de nuestra ciudad, recomendaciones de libros, música y cine, recursos divulgativos de interés ciudadano (becas, subvenciones, cursos, etc)… empleando para ello las dos lenguas oficiales de nuestra comunidad autónoma el gallego y el castellano dependiendo en gran medida en los destinatarios y alcance geográfico de la información publicada. Dependiendo del tipo de publicación será publicada en el muro o se generará un evento.

⇨ **Muro**: El muro de Facebook es una plataforma de comentarios donde la gente comenta las actualizaciones, las fotos, el estado, etc. Es una especie de pizarra donde todos los que pasan por Facebook pueden dejar una nota o un comentario. El muro es donde escribimos mensajes para compartirlos con los contactos o con todos aquéllos que pasan por Facebook.

⇨ **Eventos**: Facebook nos permite generar eventos de nuestras actividades (conferencias, encuentros, presentaciones de libros, conciertos, muestras bibliográficas, etc.) y hacérselos llegar a nuestros usuarios, invitando a los diferentes grupos de usuarios que tenemos en el perfil, los dependiendo de la temática del evento y así podemos recibir la confirmación de asistencia al acontecimiento que proponemos.

➘ <u>Chat en facebook:</u>

El servicio de chat de Facebook nos permite ofrecer un nuevo servicio de información y referencia, a través del cuál recibimos consultas, peticiones, sugerencias y quejas de diversa índole:

- Información general de horarios, servicios, normativa de préstamos, ubicación de nuestras bibliotecas, etc
- Consultas de disponibilidad de fondos en el catálogo, renovaciones y reserva de préstamos, así como sugerencia de compras.

- Asesoramiento para la búsqueda de empleo, recomendaciones de lectura, trámites administrativos, etc
- Quejas y sugerencias de los servicios de nuestras bibliotecas así como felicitaciones por tener presencia en las redes sociales.

5.4. Tuenti

Contamos también con una página en **Tuenti**, de momento en fase de desarrollo.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS:

- Protocolo de calidad de Web Social de la Universidad de Sevilla

‹ http://bib.us.es/Soporte-news/common/protocolo_calidad_web_social.pdf ›

- Guia d'usos i estil a les xarxes socials de la Generalitat de Catalunya

‹ http://www.gencat.cat/web/meugencat/documents/20100607_GUIA_USOS_XARXA_CAS.pdf›

En caso de duda

No dejes de consultarnos a través del correo electrónico c.seoane@coruna.es

Redacción v.2.0
(1 de Junio de 2011)

Bibliotecas Municipales de A Coruña - C/Durán Lóriga, 10. A CORUÑA

Tfno: +34 981 184 384 - Fax: +34 981 184 385

http://www.coruna.es/bibliotecas - bibliotecascoruna@gmail.com

ANEXOS

1. Weblogs

Es la plataforma que permite la existencia de un club virtual de lectura y contamos con tres blogs de carácter temático y especializado (uno dedicado al mundo del cómic y dos enfocados a reforzar dos de nuestros programas: uno del programa CCI, Club de Ciencia e Investigación y otro del programa "Descubrindo Xuntos" de la Bebeteca del Forum). El objetivo fundamental de la publicación en nuestros blogs es de informar de manera ágil y desenfadada de noticias, actividades, eventos... de interés para nuestros usuarios.

Los blogs se presentan unificados en un planeta temático: http://www.planetaki.com/smb.

Relación de enlaces a incluir en cualquiera de los blogs creados desde las BMC:

"**Nuestros blogs**" :

- CCI: Club de Ciencia e investigación http://cci-biblio.blogspot.com/
- Ciberclub de lectura http://virtualectura.es
- Club de lectura de Forum (mañanas) http://clubforum.blogsome.com/
- Club de lectura de Forum (tardes) http://clubforumtarde.blogsome.com/
- Club de lectura de Castrillón http://clubcastrillon.blogsome.com/
- Club de lectura de Monte Alto http://clubmontealto.blogsome.com/
- Corto y cambio: http://peacarballo.wordpress.com/
- Fancomic http://fancomic.es
- Galicia Móvese http://galiciamovese.wordpress.com/
- The Blog http://theblog.coruna.es/
- Bebeteca Forum: http://bebetecaforum.blogspot.com
- Planetaki de nuestros blogs http://www.planetaki.com/smb

"**Nuestros wikis**" :

- Wiki de Estudos Locais http://estudoslocais.wikispaces.com/
- Wiki muestras bibliográficas http://biblioforum.wikispaces.com/
- Wiki Política de la colección http://bibliotecascoruna.wikispaces.com/

"**Estamos también en**":

- Delicious http://www.delicious.com/bibcoruna
- Facebook http://www.facebook.com/bibcoruna
- Flickr http://www.flickr.com/photos/bibliotecascoruna
- Google Maps http://maps.google.es/maps/ms?ie=UTF8&hl=es&msa=0&msid=108501800927141201541.000456b46cdc80a5dba7e&z=13
- Librarything http://www.librarything.com/catalog/biblioforum/yourlibrary
- Slideshare http://www.slideshare.net/bcoruna
- Tuenti http://www.tuenti.com/#m=Page&func=index&page_key=1_775_68653353
- Twitter http://twitter.com/bibcoruna
- Youtube http://www.youtube.com/user/bibliotecascoruna

3. Wikis

En la actualidad, contamos con 4 wikis, dos de ellos para dar apoyo a actividades y muestras bibliográficas realizadas en las bibliotecas municipales, uno para la difusión y participación ciudadana en la recolección de información relativa a personajes y entidades coruñesas, y uno de uso interno como repositorio para la elaboración del documento de política de colección.

- Wiki de la Biblioteca Forum Metropolitano
- Wiki de la Biblioteca Sagrada Familia
- Wiki de la Biblioteca de Estudos Locais
- Wiki de Política de colección