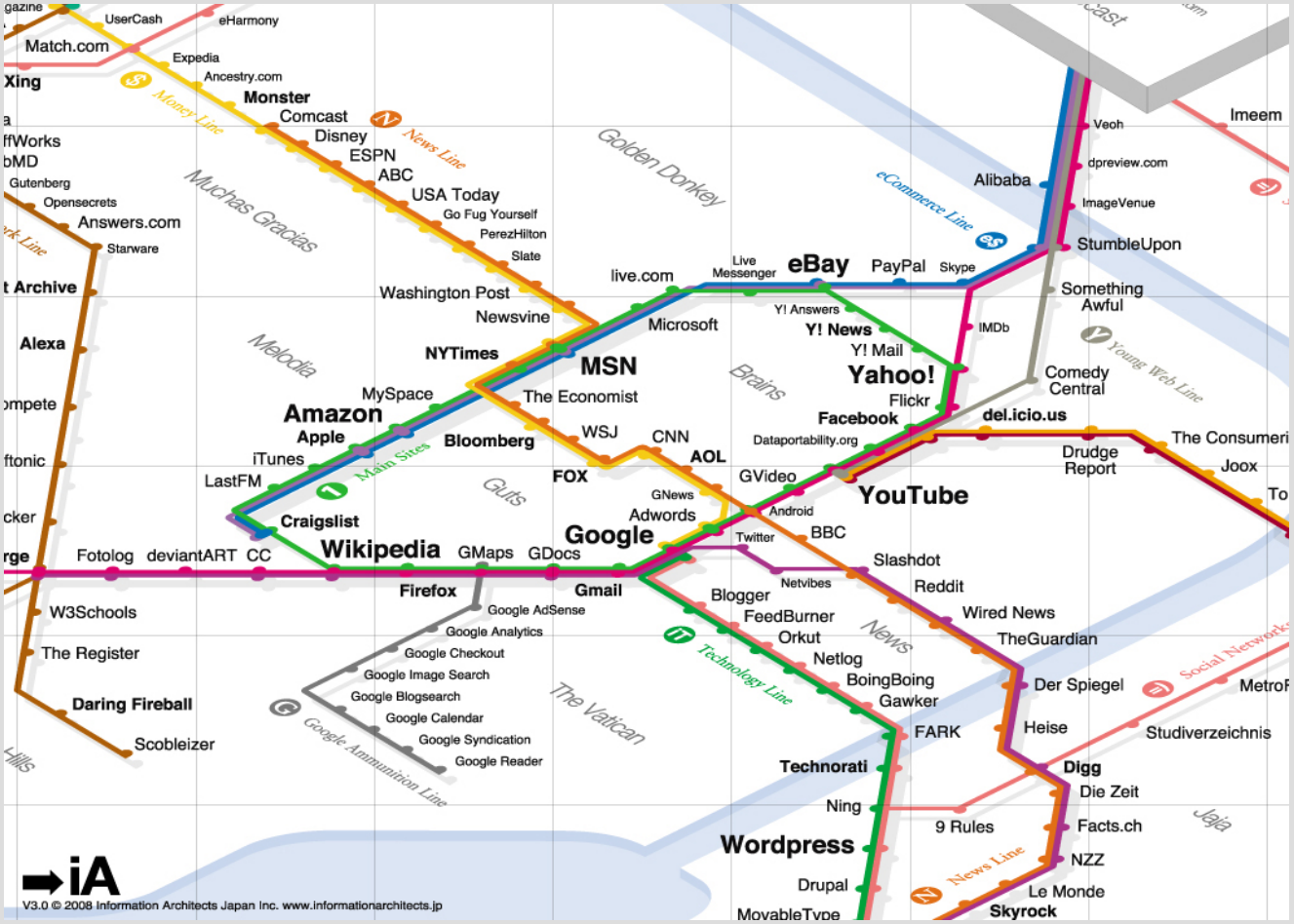


Documento de consenso

Protocolo de calidad de la WEB SOCIAL en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla

(ene. 2009)

Protocolo de calidad para la implementación de herramientas de la web social (software social) en la BUS

Enero 2009 (versión 2)

Tras la elaboración del **Documento Marco de las herramientas de la web social** de aplicación en bibliotecas, en marzo de 2008, la Sección de Apoyo a Docencia e Investigación ha elaborado este otro documento en el que se plantea cuales son los objetivos a alcanzar en las bibliotecas de Área de la Universidad de Sevilla en relación a la implementación de estas herramientas en sus productos y servicios y tareas derivadas de su seguimiento.

En primer lugar hay que señalar que se trata de una serie de herramientas que en líneas generales representan una oportunidad de mejora de los servicios que las bibliotecas ofertan, por varias razones:

1. Son herramientas fáciles de usar, intuitivas, gratuitas, colaborativas y creativas en manos de los bibliotecarios
2. Son las herramientas que nuestros usuarios, la generación digital, está usando y por lo tanto espera encontrar en los servicios que se le ofrezcan en la web.

Además de optimizar los servicios que ya se están dando, estas herramientas permiten crear otros nuevos que persigan satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y de los que aún no son usuarios de la biblioteca.

Partiendo de la idoneidad de estas herramientas en su aplicación a los servicios bibliotecarios, como la literatura no deja de confirmar desde hace ya varios años, y aún así, si los servicios y productos que se ofertan con otras tecnologías más tradicionales, satisfacen la demanda de los usuarios y de los bibliotecarios responsables de esos servicios, la aplicación de estas herramientas no tendría mucho sentido. Implementarlas y mantenerlas exige un esfuerzo y asignación de recursos humanos y temporales que no todas las bibliotecas pueden proveer, salvo si lo que se pretende es trabajar en la linea de la experimentación y descubrimiento de nuevas herramientas y servicios.

Por lo tanto, teniendo en cuenta que lo importante y prioritario es ofrecer un servicio y productos con una calidad suficiente que satisfaga las necesidades de información de los usuarios, recomendamos el uso de estas herramientas de la web social para aquellos servicios que no satisfacen probadamente estas necesidades o para crear otros nuevos.

Objetivos a alcanzar a lo largo del año

Los objetivos marcados en este protocolo de calidad pretenden dinamizar, agilizar y mejorar algunos de los servicios ofertados por la biblioteca y/o plantear la oferta de otros nuevos, mediante la implementación de herramientas de la web social.

Desde los Servicios centrales se potenciará el uso de las herramientas de la web social siempre y cuando cumplan con los siguientes objetivos:

1. La biblioteca de Área necesita mejorar un servicio/producto que previamente se estaba

ofertando con otra tecnología y filosofía.
2. La biblioteca de Área quiere ofertar un nuevo servicio con una herramienta novedosa.
3. La biblioteca de Área cuenta con personal suficiente y con las habilidades tecnológicas necesarias para acometer la implementación y uso de una nueva tecnología.

La consecución de los objetivos se estructurará en distintos niveles de compromiso que las bibliotecas de Área adquirirán según sus necesidades, capacidades y características.

Según estudios previos, las herramientas de la web social que tienen un mayor impacto en las bibliotecas son las siguientes:

- Blogs (Clyde, 2004; Stephens, 2006b; Singh and Shahid, 2006)
- RSS feeds (Etches-Johnson, 2006; Stephens, 2006c; Pival, 2006)
- Chats (Schmidt and Stephens, 2005; Stephens, 2006d)
- Wikis (Chawner and Lewis, 2006; Stephens, 2006e)
- Sistemas para compartir medias (Stephens, 2006f).
- Sistemas de redes sociales (http://elearning.lse.ac.uk/blogs/socialsoftware/)

1er nivel:

Objetivo 1: Conseguir que el 100% de las bibliotecas conozcan las herramientas de la web social y las ventajas que supone su implementación en el entorno bibliotecarios.

Para ello la biblioteca ha creado una wiki de formación/documentación (http://herramientas2-0.pbwiki.com/), ha elaborado el Documento Marco y ha celebrado una Jornada sobre herramientas de la web social (diciembre 2007).

La Sección de Apoyo a Docencia e Investigación seguirá dando soporte en el uso de estas herramientas y responderá a las dudas que se presenten a todas aquellas bibliotecas que lo necesiten. Para ello cuenta con un personal suficientemente preparado.

Así mismo se edita un blog (bibliotecarios 2.0), que puede servir de alerta sobre nuevas herramientas o usos de las mismas, en otras bibliotecas de dentro y fuera de nuestro entorno.

Objetivo 2: Establecer un tiempo de experimentación con las herramientas de la web social por parte de las bibliotecas de Área.

La Biblioteca como ya se ha dicho, cuenta con personal en los servicios centrales (Sección de Apoyo a docencia e investigación) que ofrecen apoyo y consejo a la puesta en marcha de estos proyectos y a su seguimiento y mejora.

La Biblioteca cuenta con servicios informáticos de apoyo a estos proyectos en los informáticos de la BGU, concretamente para la instalación del software necesario para las wikis, así como para la configuración de un sistema de acreditación LDAP transparente a los usuarios.

Las herramientas y aplicaciones puestas en marcha por las Bibliotecas de Área durante este periodo se encuentran en:

http://intrabus.us.es/dotproject/fileviewer.php?file_id=463

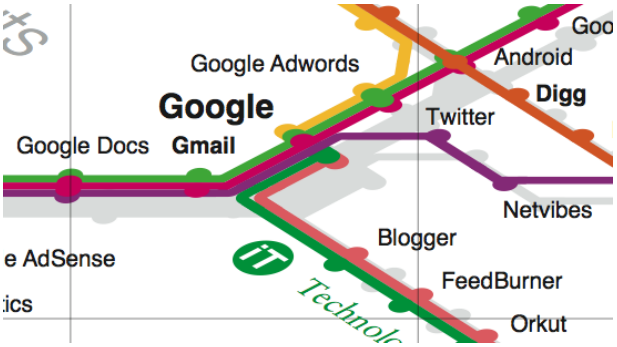
Objetivo 3: Las bibliotecas de Área que cumplan los objetivos descritos en la introducción de este documento, decidirán qué herramienta van a usar para mejorar su servicio/producto concreto. Una vez decidida la herramienta, **deben adquirir unos compromisos de calidad** dentro de un marco de requisitos mínimos exigibles a cualquier uso de las herramientas de la web social en la provisión de servicios por la Biblioteca General y Bibliotecas de Área, que garanticen unos niveles mínimos de calidad y compromiso con los usuarios.

Normas de general cumplimiento:

Recomendaciones generales para todas las herramientas que se adoptan como instrumento para promover la participación, el debate y el intercambio de ideas:

- Logos identificativos: todas las herramientas deberán llevar (si el software lo permite) una imagen que reproduzca el logo de la Universidad de Sevilla y el logo de la Biblioteca. En su defecto, se optará por el logo de la biblioteca.
- Mantener un tono correcto, pero a la vez cercano y coloquial, que haga sentirse cómodo al visitante y que propicie la participación activa del mismo y su interacción con la biblioteca.
- Comprobar la veracidad de la información que se reproduzca, obligatoriedad de citar fuentes y de corregir la ortografía.
- Enlazar frecuentemente con páginas que refuercen nuestros comentarios o hipótesis.

En relación a cada una de estas herramientas, las bibliotecas de área que los creen y mantengan se comprometen a:



Blogs:

- **Objetivo**: Antes de abrir el blog hay que definir claramente el objetivo que se persigue conseguir con el blog ya que ese objetivo será lo que determine la naturaleza de las entradas, el estilo o la apariencia del mismo. A ser posible, el objetivo del blog se redactará brevemente y se colocará en un lugar visible en el propio blog (apartado *Sobre este blog* o similar)

- **Compromiso**: es recomendable fijarse una rutina que permita cumplir el compromiso de actualización que hayamos adquirido con nuestro blog. Dependiendo de la naturaleza de los contenidos, la frecuencia en la actualización será mayor o menor, pero el **mínimo exigible se establece en una entrada cada quince días**.

- **Responsable**: El autor (o autores) de cada blog será el responsable de su administración general. Se reservará el derecho a añadir o suprimir apartados, enlaces recomendados,

editar/suprimir entradas anteriores o a cualquier otra modificación que crea necesaria.

- Se recomienda en el caso en que no se puedan asumir los compromisos de regularidad en la redacción de los post, que esta tarea se asuma de forma colaborativa entre varios autores, pudiéndose recurrir a otros grupos externos a la propia biblioteca como es el caso del blog de Fondo Antiguo.

- La posibilidad de **comentar** está abierta a todos, siendo el propio autor de cada comentario el responsable último de sus contenidos. Sólo nos veremos forzados a borrar comentarios si incluyen:

    - vocabulario racista u obsceno
    - amenazas o insultos
    - publicidad o spam

Es recomendable colocar esta advertencia en algún lugar visible del blog.

Chats:

En líneas generales las normas a tener en cuenta en un servicio de chat responden a las que podemos tener en cualquier servicio de referencia presencial, pero insistiendo en las deficiencias propias de la no presencialidad ya que no hay contacto visual como en el intercambio de información presencial y hay que trabajar bastante para compensar esta falta sobre todo al comienzo de la charla.

- **Política de uso**: sería conveniente que tanto el bibliotecario como el usuario tengan claro qué tipo de preguntas pueden resolverse por este medio: al igual que ocurre en una consulta telefónica, búsquedas que conlleven el manejo de varias bases de datos o consultas demasiado extensas habrá que redirigirlas al correo electrónico o a una entrevista en persona. El chat puede considerarse en algunos casos una vía para la resolución de dudas y consultas, pero en otros no puede ser más que una primera toma de contacto o un servicio para reconducir la consulta por la vía más adecuada.

- **Horario de atención** a través del chat, que debe quedar suficientemente claro para que el usuario que vea la ventana con el estado desconectado no tenga incertidumbre sobre la hora en la que es posible lanzar su pregunta para obtener una respuesta inmediata. Pueden establecerse **distintos turnos** entre el personal de modo que no recaiga toda la carga sobre uno solo, y de este modo cubrir también el máximo tiempo posible en línea. En este sentido son recomendables las políticas adoptadas en la biblioteca de Centros de la Salud y en la de Ingenieros en la que el personal se ha repartido el tiempo de atención.

- Establecer **rutinas** (cambiar el estado de "en línea" a "ocupado" cuando nos ausentemos, aunque sea un momento; hacer saber al usuario que estamos atendiendo su consulta mientras lo hacemos, para evitar que se retire o corte la comunicación).

- **Guardar copia de las conversaciones** mantenidas a través del chat con el objeto de seleccionar los temas de consulta recurrentes y elaborar unas faqs temáticas.

- Terminar todas las conversaciones de chat preguntando al usuario si se encuentra satisfecho con la atención recibida, siendo las dos posibles respuestas sí o no.

En líneas generales son prácticas recomendadas para el desarrollo de la entrevista, las siguientes:
1. Averigua lo que los estudiantes ya saben del tema (hazles que describan lo que han hecho ya para empezar su proceso de búsqueda)
2. Construye estrategias de búsqueda con el estudiante, que aporte ideas y con esas ideas ayúdale a construir la estrategia
3. Busca la independencia del estudiante, guíalo pero no lo hagas por él.
4. Se muy descriptivo en proceso, paso a paso
5. Pregunta a cada paso de la conversación
6. Pídele que describa lo que está averiguando y si le será de utilidad en su investigación
7. Vuelve atrás frecuentemente para comprobar que no se ha perdido y hazlo con humor
8. Créale confianza en si mismo, elógialo.
9. Dale la oportunidad de ser crítico al evaluar lo que encuentre: ¿es científico, una revisión o cultura general?
10. No lo dejes colgado con un reenvío, obtén su información de contacto y conéctalo al especialista temático

Además de estas recomendaciones, se debería acometer un proyecto de optimización de los servicios de chat que se están ofertando en las bibliotecas.

Wikis:

- El **objetivo** de las wikis temáticas es ofrecer una serie de recursos clasificados, y se ha optado por el software wiki para promover la participación de todos aquellos que quieran colaborar con algún enlace. Actualmente, las instalaciones de mediawiki permiten la edición al pas y pdi que se acredite mediante su nombre de usuario y contraseña del correo de la Universidad. Las wikis en pbwiki y en wikispaces necesitan la autorización previa del administrador de la wiki.

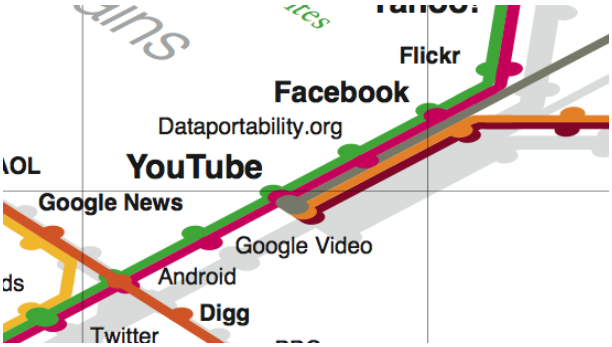
- Debido a la naturaleza de las wikis, la reproducción de material sujeto a copyright es improbable. No obstante, de ser necesario, en caso de reproducir contenidos que no hayan sido elaborados por uno mismo, será **obligatorio citar la fuente**.

- **Responsable**: El administrador de cada wiki será el responsable de los contenidos de la propia wiki, pero no de los contenidos de las páginas enlazadas. Se reservará el derecho a añadir o suprimir apartados, enlaces recomendados o a cualquier otra modificación que crea necesaria.

- **Actualización**: Debido al carácter dinámico de la información ofrecida en las wikis temáticas, se hace necesaria la revisión periódica de los contenidos para comprobar la actualidad de los enlaces y la inclusión o exclusión de nuevos u obsoletos. **El mínimo exigible se establece en tres meses**. Aunque en el momento de la revisión no se realize ningún cambio, sí se actualizará la *fecha de la última modificación.*

Instrumentos para compartir media

- Las bibliotecas que decidan usar estas herramientas se comprometen a etiquetar estos contenidos con tags que identifiquen a la Biblioteca de la Universidad de Sevilla en la red.
- Para el uso de Flickr. la biblioteca ha creado una cuenta general (http://www.flickr.com/groups/416268@N23/pool/) y cuentas para cada biblioteca (http://www.flickr.com/groups_members.gne?id=416268@N23).



Redes sociales

- La Biblioteca ha abierto perfil en las redes sociales Facebook y Tuenti.
- Para los perfiles que creen las bibliotecas de área, deben llamar a su perfil y página: Biblioteca Univ-Sevilla. [Nombre del área]. De esta forma aparecerán una a continuación de la otra en cualquier búsqueda.

Instrumentos de seguimiento

Blogs:

1. Número de comentarios
2. Número de visitas
3. Número de entradas publicadas
4. Frecuencia de actualización

Chats:

1. Número de consultas
2. Número de páginas en las que se encuentra embebido

Wikis:

1. Número de participantes
2. Número de actualizaciones
3. Frecuencia de actualización
4. Número de visitas

Compartir Media y redes sociales:

1. Número de visitas al perfil y página
2. Número de mensajes
3. Número de peticiones de amistad
4. Veces calificados como favoritos
5. Descargas

Las bibliotecas harán un seguimiento del nivel de uso de sus herramientas de la web social e incorporarán estos datos en el cuadro que se ha establecido a tal efecto en la wiki del grupo de trabajo cada tres meses: http://herramientas2-0.pbwiki.com/Estad%C3%ADsticas-de-uso-de-las-herramientas-2

Ante cualquier incidencia que consideren relevante, enviarán a la Sección de Apoyo un informe que resuma la situación anómala detectada.