

II Jornada sobre buenas prácticas en el ámbito de las bibliotecas

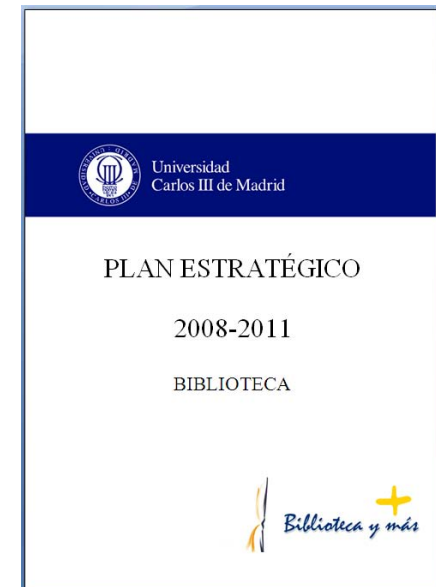
***EL PROCESO DE INTEGRACIÓN 2.0:
ORGANIZACIÓN Y PAUTAS DE USO EN LA UC3M***

***Francisco López, Honorio Penadés
(UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID)***



La Biblioteca 2.0 en el Plan Estratégico

- La Biblioteca 2.0 figura en el Plan Estratégico 2008-2011 de la Biblioteca de la UC3M como Objetivo Estratégico
- Línea Estratégica 3: Apoyo al desarrollo de infraestructuras de aprendizaje: adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior
 - Objetivo Estratégico: Biblioteca 2.0: Integración en el funcionamiento diario de las bibliotecas
 - Creación del Grupo 2.0
 - Elaboración de un Documento de Pautas de Uso
 - Integración en el Portal de la Biblioteca



El Grupo 2.0 de la Biblioteca UC3M

- **Formado por:**
 - **Los Coordinadores de Apoyo a la Docencia (4), el coordinador del Programa de Comunicación y Marketing de la Biblioteca y al menos una persona del Servicio de Atención a Usuarios de cada sucursal (4)**
- **Actualizan los perfiles separados por sucursales (Tuenti, Flickr) y los generales (Twitter, Facebook, YouTube) con informaciones correspondientes a cada sucursal**
 - **La solicitud de publicación de noticias se ha integrado en el mismo formulario utilizado para la Web de la Biblioteca**
- **Comunicación interna a través de una lista de correo electrónico + wiki en PBWorks**

Aplicaciones y canales 2.0 en los que participamos

➤ Blogs

- Colecciones de idiomas, música, literatura, cine, series de TV

➤ Redes sociales

- Facebook, Tuenti

➤ Medios sociales

- Twitter

➤ Vídeo

- YouTube

➤ Imágenes

- Flickr

➤ Mundos virtuales

- Second Life

➤ Agregadores

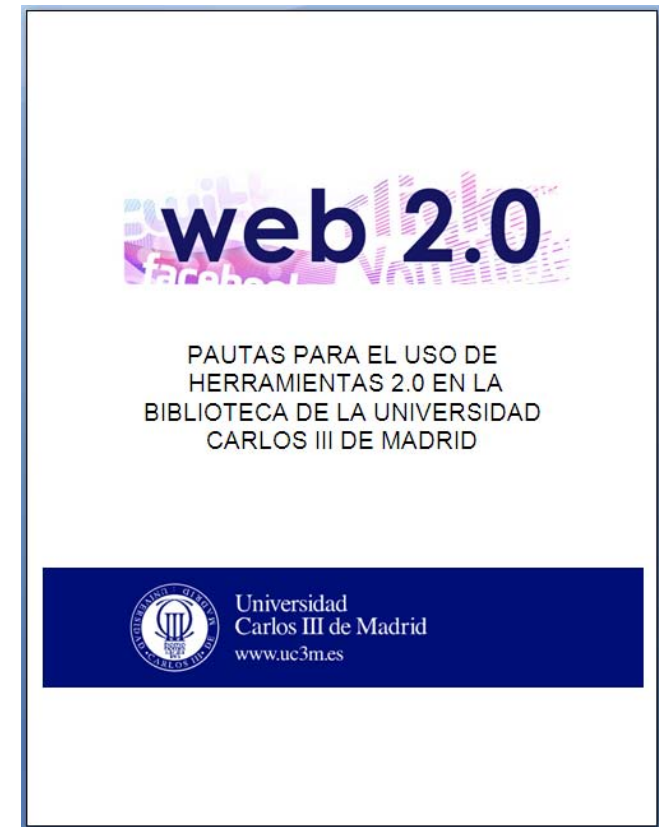
- Netvibes

Coordinaci3n con otros servicios de la Biblioteca

- **Servicio de Atenci3n a Usuarios**
 - **Gesti3n y mantenimiento de cuentas/perfiles**
- **Comunicaci3n y Marketing**
 - **Desarrollo de campaas a petici3n de cada servicio, en relaci3n con Comunicaci3n Institucional, o por iniciativa propia**
- **Equipo Web de Biblioteca (que coordina toda la Web de la Universidad)**
 - **Inclusi3n en el portal Web de la Biblioteca**
- **Inform3tica**
 - **Nuevas perspectivas: Web m3vil**

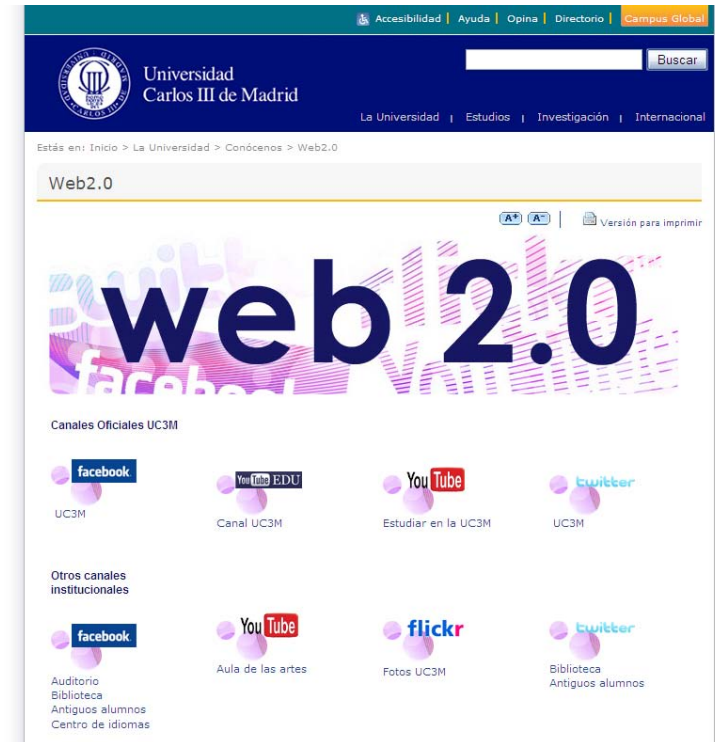
Documento de Pautas de Uso 2.0

- **Inspirado en preexistentes (Univ. Sevilla, Gen. Cataluña)**
 - **Introducción**
 - **Normas generales de uso**
 - **Blogs**
 - **Redes sociales y “microblogging”**
 - **Otras herramientas**
 - **Anexo: “Netiqueta”**
- **En todas las herramientas se definen:**
 - **Población a las que van dirigidas**
 - **Objetivos**
 - **Responsables**
 - **Indicadores**



Colaboramos con la Universidad

- **La Universidad Carlos III, por medio de su servicio de Comunicación Institucional:**
 - **Tiene presencia en los medios 2.0 más utilizados, los mismos que usa la Biblioteca.**
 - **Intenta coordinar la participación de otros Servicios y Departamentos de la Universidad en esos medios: Aula de las Artes, Antiguos Alumnos...**
 - **Desde el Grupo 2.0 de la Biblioteca estamos colaborando en ello, aportando experiencia.**



Objetivos dentro de la política de la Universidad

➤ Presencia de marca UC3M

- Creación y verificación de cuentas oficiales, participación en grupos, comunicación con grupos y cuentas no oficiales, seguimiento de comentarios sobre la UC3M

➤ Producción de noticias

- Coordinación entre todos los productores de noticias para destacar y ordenar; discriminación por perfiles y medios usados

➤ Conversar con los usuarios

- Contestar institucionalmente quejas, sugerencias, preguntas

➤ Retransmisión de eventos

- Aumento de visibilidad y uso de nuevas herramientas educativas y de comunicación

Problemas encontrados

➤ De organización:

- Resistencia interna, dentro de la Universidad y dentro de la Biblioteca: suspicacias, falta de información, problemas de comunicación interna
- Modos y lenguajes de comunicación con los usuarios: ni ser ni parecer “invasivos”

➤ Técnicos:

- Elección de medios, formación interna, implantación de la web 2.0 dentro de la web institucional
- A pesar de ello, el uso de la Web Social en la Biblioteca ha dejado de ser un objetivo: está integrado en el día a día.

Retos para el futuro

- **Superada la fase meramente informativa, propiciar:**
 - **Mayor especialización de contenidos, evitando multiplicar la misma noticia en varios canales**
 - **Ir más allá de la generación de noticias: mayor participación de los usuarios**
 - **Ir más allá de la contestación de preguntas: hacia la solución de problemas**
 - **Ir más allá de la contestación de comentarios: crear debates y mantenerlos**
 - **Ir más allá de las listas: hacia la creación de comunidades**
- **La web social universitaria: ¿estar porque “hay que estar” o tiene algo que ver con el modelo EEES de ceder protagonismo al estudiante?**

Gracias por vuestra atención

Francisco López Hernández

pacol@db.uc3m.es

Honorio Penadés de la Cruz

hpenades@db.uc3m.es

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID



Universidad
Carlos III de Madrid
www.uc3m.es