

II Jornada
“Temas Actuales en Bibliotecología”

Actitud 2.0: de la teoría a la práctica

Yanina González Terán y Diana Rodríguez Palchevich

Biblioteca Centro Médico de Mar del Plata
11 de Noviembre de 2011

RESUMEN

El presente trabajo revisa, diferencia y contrasta los conceptos de actitud y aptitud en el contexto bibliotecario. Desde un abordaje teórico se hará hincapié sobre algunos componentes esenciales que permiten construir y cultivar comunidades virtuales: la confianza en el usuario, la valoración de la inteligencia colectiva y el perfil de la biblioteca como un nodo más de la Red. Cada elemento descrito tendrá su correspondencia en ejemplos prácticos a partir del uso de servicios y herramientas de la Web 2.0 que realiza una biblioteca universitaria. Bajo el nuevo paradigma de la Web, la unión entre la teoría y la práctica, define el estilo que cualquier unidad de información puede construir y mantener en diferentes redes sociales. Independientemente de las tecnologías incorporadas y el nivel de informatización de la biblioteca universitaria, la actitud es uno de los primeros elementos a definir, desarrollar, descubrir y fortalecer.

PALABRAS CLAVE: *biblioteca 2.0, comunidades virtuales, actitud 2.0, bibliotecas universitarias, redes sociales.*

Introducción

La Web 2.0 ha revolucionado todas las actividades que el hombre desarrolla en sociedad. La etiqueta *dospuntocero* asociada a profesiones, instituciones y colectivos en general hace referencia a una forma de utilizar y participar en la Web actual.

La Web 2.0 incluye elementos siempre presentes desde la génesis de Internet: tecnologías de la información y la comunicación, contenidos, usuarios e interacción entre ellos. Los grupos de interés, los foros de discusión y las listas de correos han sido ejemplo de ello. Los usuarios siempre se movilizaron alrededor de contenidos y temas de interés común, utilizando el correo electrónico como herramienta de comunicación principal. Entonces, si la Web siempre fue utilizada y construida por los usuarios, la pregunta es ¿qué la hace diferente hoy?.

El desarrollo de las TIC, Internet y la Web en general, han permitido atomizar el vínculo y la interacción entre individuos en espacios virtuales. Los usuarios generan y comparten contenido de manera más abierta, transparente y cercana con otros usuarios a través del software social. Entre las características principales que ofrece el software social, podemos mencionar:

- ✓ permite construir y controlar un perfil y su red de contactos.
- ✓ ofrece funciones para crear, compartir y gestionar contenidos.
- ✓ facilita la integración de dichos contenidos en otros espacios virtuales.
- ✓ brinda una URL que identifica el perfil y los contenidos generados.
- ✓ promueve la gestión de datos en línea utilizando la Web como plataforma operativa.

Hay una gran cantidad de empresas que comercializan este tipo de servicios en línea, y lo hacen bajo distintas modalidades, entre otras, el modelo *freemium* y diferentes opciones de pago. La primera opción es elegida por la mayoría de los usuarios, que permite el registro libre y gratuito con acceso al servicio en sus prestaciones básicas. Y en tanto mejores sean las funcionalidades que el servicio ofrece a la comunidad, más extendido será su uso. Esta dinámica hace que algunos servicios sean más populares que otros.

El conocimiento y adopción de tecnologías y herramientas en procesos bibliotecarios es un componente necesario, pero no suficiente. A las capacidades para seleccionar y gestionar información de forma eficiente, se suman ahora otro tipo de cualidades, intrínsecas y necesarias en la construcción, fomento y participación en comunidades virtuales, y que están relacionadas directamente con las personas.

Desde la teoría

En el contexto de la biblioteca 2.0, mientras que la aptitud se asocia a las competencias profesionales, capacidades y habilidades en el uso de herramientas 2.0, la actitud enfoca su significación en los modos, el temperamento, la personalidad y el estilo que uno o varios profesionales manifiestan en el uso de esas herramientas como vehículos de comunicación para con sus usuarios.

Para ser un auténtico profesional 2.0 y en nuestro caso, un bibliotecario 2.0, es necesario amalgamar en nuestra gestión dos grandes aspectos:

a) un aspecto objetivo o tecnológico, que comprende el acceso, la disponibilidad y el conocimiento apropiado del uso y aprovechamiento de las conexiones y las tecnologías necesarias para un desempeño e intercambio colaborativo en la Web. Con este aspecto nos referimos al término aptitud.

b) un aspecto subjetivo o actitudinal, tema específico de esta ponencia, que engloba todas las características deseables, relativas a la personalidad de un profesional para que realmente pueda aprovechar y optimizar todo el abanico de posibilidades que las nuevas tecnologías 2.0 posibilitan. O sea el deber ser de todo bibliotecario 2.0 para ser considerado como tal, y al cual nos referimos con el concepto de actitud.

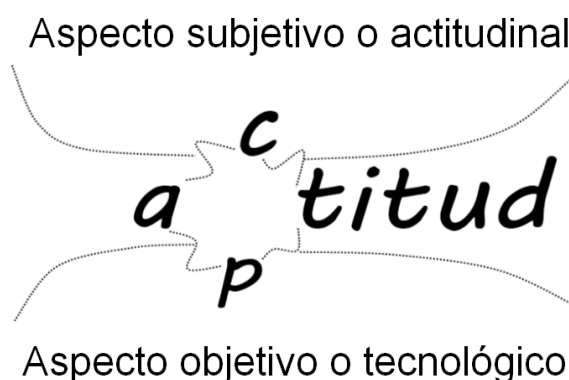


Figura 1 – Diferencias entre actitud y aptitud

Un profesional 2.0 es aquél que en primer lugar, confía en el usuario. La confianza en el usuario es según Didac Margaix, la actitud primaria, principal e imprescindible de un bibliotecario 2.0 (Margaix, 2008). Si no se confía en el usuario y se valora su participación activa y colaborativa, no se es realmente un profesional 2.0 por extensa, variada y profunda que fuese su presencia en la Web. El utilizar las herramientas de la Web 2.0 no hace al cambio de paradigma. No importa cuántas aplicaciones se utilicen sino cómo se las aplique en la formación de comunidades interactivas y colaborativas entre los usuarios, la propia biblioteca y los demás usuarios de la web.

Relacionada con la confianza en el usuario está la valoración de la inteligencia colectiva y el trabajo colaborativo (o trabajo en equipo a distancia y en tiempo real). La inteligencia colectiva basa su concepto en la creencia de que todos y cada uno de nosotros tiene o conoce algo que es importante

para el resto. Y nosotros como profesionales de la información debemos, a través de esa confianza en el usuario, valorar lo que de útil cada uno aporta y hacerlo conocer a los demás.

Se observa entonces que nuestro rol va dejando de ser el centro suministrador de información de la biblioteca, para convertirse en un nodo más de la inmensa red de información y contenidos en la que todos formamos parte a través de la Web. Pasamos de trabajar para los usuarios, a trabajar con los usuarios. Este cambio de preposición, cuando se lo comprende realmente, es lo que produce el cambio de paradigma en el interior de cada bibliotecario, lo que se proyecta en un genuino e integral cambio de enfoque de la gestión de la unidad de información en todos sus procesos, productos y servicios.

Acompañando a estas actitudes, necesitamos mencionar estas otras que si bien no son características del paradigma 2.0, son igualmente necesarias para lograr el cambio de enfoque tan deseado:

- a) gusto por el uso de las tecnologías web.
- b) predisposición a los cambios.
- c) valoración del aprendizaje constante.
- d) la humildad y el valor necesarios como para considerar poner a prueba por demás, usuarios o colegas, por ejemplo, un producto o servicio todavía no acabado.
- e) y ... coraje, mucho coraje y decisión para promover los cambios que creamos necesarios para nuestra institución.

Desde la práctica

Sobre los componentes mencionados anteriormente, citaremos desde un ejemplo práctico, los modos de hacer y decir de una biblioteca universitaria¹ en la Web 2.0. El ejemplo que se ha tomado corresponde a una biblioteca especializada en las áreas de arquitectura, urbanismo y construcción, y ofrece servicios a toda su comunidad académica: estudiantes de grado, posgrado, investigadores, docentes, personal y funcionarios de la gestión. Su fondo bibliográfico es diverso y los servicios se multiplican en tanto se identifican necesidades de información y comunicación.

La biblioteca tiene presencia en la Web desde su sitio institucional y desde allí ofrece entre otros, el acceso al catálogo en línea e información de interés para su comunidad. Actualmente, la unidad académica está trabajando en un nuevo sitio.

Desde el año 2007 esta biblioteca incorporó a su diario quehacer el uso de servicios y herramientas 2.0. En principio, el uso estuvo dirigido al trabajo bibliotecario, pues se buscaba agilizar la comunicación a nivel interno. Entre otros, el acceso libre y la

facilidad de uso de estas herramientas tales como las suites ofimáticas y clientes de correo externo, facilitaron el desarrollo de la comunicación. La experiencia y el conocimiento sobre las herramientas

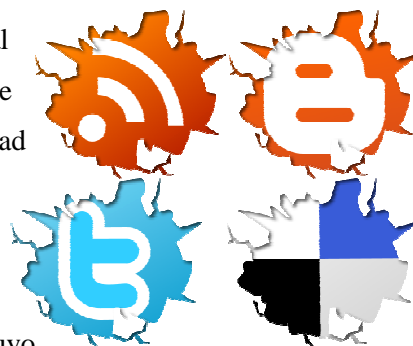


Figura 2 - Herramientas 2.0
(Imágenes de [lcontexto en Iconspedia](#))

permitieron extender su uso hacia otras áreas de la biblioteca y dirigidas especialmente a la oferta de servicios: referencia, recursos didácticos para talleres de formación, y acceso a los enlaces recomendados de la biblioteca. Mantener una colección de marcadores en líneaⁱⁱ, y gestionar el blog de un tallerⁱⁱⁱ, fueron los puntos de partida. Asimismo, se necesitaba comunicar en tiempo real, publicaciones periódicas ya disponibles para consulta, y anunciar los nuevos contenidos que se agregaban al blog y a la colección de enlaces. Con la necesidad planteada se sumó además el uso del microblogging^{iv} como otra forma de comunicación con los usuarios.

Sobre la confianza en el usuario

Una biblioteca universitaria presta servicios a una gran diversidad de usuarios. La tipología no sólo se manifiesta ahora por el nivel de formación académica y las diferencias en las necesidades de información, sino en el nivel de uso, aceptación y habilidades sobre el manejo de Internet y la Web en general. Así, la biblioteca universitaria se enfrenta hoy a diferentes tipos de usuarios, que concurren y participan en diferentes comunidades virtuales, que prefieren ciertos servicios a otros, y que se expresan de diferentes maneras.

La variedad de herramientas permite cubrir esta diversidad de perfiles de usuarios, en función de sus propios intereses y preferencia por ciertas aplicaciones. La biblioteca proactiva va mostrando y adquiriendo presencia en diferentes espacios virtuales que, regida bajo un hilo conductor^v, busca llegar a toda su comunidad. La confianza en el usuario se manifiesta en dar lugar, captar y atender a lo que él dice, desea y comenta, a lo cual sumamos los espacios virtuales que desea frecuentar y las herramientas que prefiere utilizar.

La presencia de la biblioteca en diferentes redes sociales, permite además sostener sus servicios 2.0 ante la constante fluctuación de los servicios web disponibles. Desde las empresas que inician su actividad en la Web 2.0, así como la fusión de compañías en busca de más rentabilidad, propician un entorno poco estable para dar calidad y sustentabilidad a este tipo de servicios que la biblioteca puede ofrecer.

Sobre la valoración de la inteligencia colectiva

A las estrategias y fuentes de información tradicionales para el desarrollo de nuestras colecciones, hoy agregamos el seguimiento de perfiles, sean personales o institucionales, que generan contenido de interés para la biblioteca y su comunidad. Definir criterios para buscar y seguir estos nuevos contenidos, generados en línea y de primera mano, forman parte de las nuevas tareas: detectar fuentes actuales, fiables, cuyo grado de legitimidad permitan mantener la objetividad en la selección de contenidos que hace la biblioteca en la Web 2.0.

La inteligencia colectiva se promueve en espacios donde los usuarios tienen la oportunidad de comentar y enviar sus aportes, ideas, sugerencias e impresiones sobre algún servicio o producto. La conversación en línea estrecha el vínculo entre el usuario y la biblioteca, dando lugar a una relación

más cercana y transparente. De la misma manera, construir espacios donde puedan concurrir diferentes saberes y de fuentes confiables, es otra forma de aprovechar la inteligencia colectiva^{vi}.

La biblioteca como un nodo más de la Red

A la inmensa masa de información que se ha acumulado en la Web desde la década del 90', ahora sumamos información de primera mano, sean de personas o instituciones que tienen una representación/identidad digital y comparten lo que hacen, lo que piensan y descubren. Según Giones-Valls, estar en el ciberespacio significa tener una representación de uno mismo, una identidad digital que se va construyendo a partir de la propia actividad en Internet y de la actividad de los demás (Giones-Valls, 2010).

Dependiendo del tipo de usuario y sus intereses, estas identidades pueden definirse en tres dimensiones posibles: personal, profesional/laboral o institucional. La biblioteca, al ser parte de esta Web y como institución, tiene una representación digital, una identidad que manifiesta en sus múltiples espacios, donde comparte con diferentes usuarios aquello que descubre o quiere dar a conocer. Mantener coherencia y cuidar de la identidad es una responsabilidad a asumir. Independientemente de su presencia o no en la Web 2.0, muchas herramientas permiten realizar un seguimiento acerca de esta presencia: qué se dice de la biblioteca, dónde lo dicen, quién lo dice y cómo lo dice^{vii}. Realizar este monitoreo permite llevar un control y custodiar su reputación e integridad institucional. La Web 2.0 es acción y reacción, la información que recogemos a través de este monitoreo ayudarán a tomar decisiones al momento de reaccionar, sea para dar respuestas, ofrecer orientación, y cuando es necesario y oportuno, aclarar un asunto o reconocer un error.

Sobre el gusto por el uso de las tecnologías y el aprendizaje constante

Es necesario comprender que seleccionar, evaluar, utilizar y mantener herramientas y servicios de la Web 2.0, forman parte de nuestro diario quehacer.

No se trata de abordar y explorar toda aplicación disponible. El *gusto por la tecnología* debe enfocarse hacia *una mejor forma de hacer la tarea*, agilizando procesos para mejorar servicios sin sacrificar calidad. Las herramientas que elige la biblioteca debieran enfocarse en los espacios que frecuentan sus usuarios, atendiendo además a sus niveles de alfabetización tecnológica y digital^{viii}.

En cuanto al aprendizaje constante, necesitamos aprender para innovar y optimizar los servicios. Esto forma parte de nuestra propia supervivencia y por ende de la biblioteca también. El aprendizaje continuo enriquece experiencias previas para mejorar las presentes y lograr experticia en futuros desarrollos.

Sobre la predisposición a los cambios

La oferta de servicios y herramientas es muy variada, los cambios en la Web son inciertos y frecuentes, pero ello no quita el disponer de estrategias para afrontar el cierre o cese de un servicio, sea

que una empresa cambie su modelo de negocio, decida fusionarse con otra o simplemente cierre un servicio. Un ejemplo emblemático en la comunidad 2.0 ha sido *Ning*, y el cambio en su modelo de negocios. En el año 2010 esta empresa decide eliminar la opción *freemium* ofreciendo a sus usuarios la posibilidad de migrar sus contenidos a alguna opción de pago. Un caso más reciente, ha sido el cambio radical que *Delicious* realizó en su plataforma. El servicio buscó mejorar la estética y usabilidad del sistema, sacrificando funciones esenciales para la gestión de enlaces. Si bien son errores a corregir, la experiencia y percepción del usuario ha sido negativa. La beta perpetua se entiende como la mejora continua del software social, que incorpora nuevas o mejores funcionalidades sobre un servicio o herramienta a partir de la demanda de los propios usuarios. Y así como la biblioteca es un nodo más de la red, que demanda mejoras sobre esos servicios como cualquier otro usuario, también experimenta con ellos las consecuencias por los cambios, a veces arbitrarios, que deciden hacer las empresas sobre sus servicios^{ix}.

A diferencia de un usuario particular, la presencia de la biblioteca universitaria en la Web 2.0 comprende una dimensión institucional, que conlleva *per se* una responsabilidad mayor. Si la biblioteca logra construir un sólido ecosistema, que considere las amenazas y oportunidades externas, la alteración de una parte no afectará al todo, u ocasionará un daño menor.

Sobre la humildad, el coraje y el valor necesarios

Los nuevos espacios que se proponen hoy en la Web se caracterizan por el estilo coloquial en las formas de comunicación. Lo informal no impide procurar respeto, seriedad, compromiso y responsabilidad para con nuestra comunidad de usuarios. Un vínculo estrecho y sincero entre dos o más partes se fortalece con el diálogo abierto y la comunicación fluída. Hacer público el ensayo sobre un nuevo servicio o herramienta demuestra transparencia, búsqueda de la mejora continua y predisposición a los cambios^x.

La creación de un blog, gestionar enlaces de interés para compartir en línea, utilizar algún servicio de microblogging o cualquier otro servicio que favorezca acercarnos al usuario, serían propuestas análogas a lo que hace unos 30 años atrás proponíamos con la implantación de un OPAC. Ninguna administración cuestionaría hoy la creación y desarrollo de un catálogo en línea, es la memoria de la biblioteca, visible y accesible al usuario desde cualquier lugar. De la misma manera, implantar, desarrollar y mantener un servicio con filosofía *dospuntocero* será parte inexcusable de nuestra tarea profesional.

Los sentidos y direcciones de los cambios en nuestras organizaciones pueden ser diversos, rápidos o lentos. Y se pueden generar de abajo hacia arriba o de adentro hacia afuera. Lo importante es comprender al fin, que nuevas formas en la comunicación se han instalado en la Web, aceptarlas, aprehenderlas y promoverlas dependerá de la realidad de cada biblioteca.

La biblioteca 2.0 comprende por sobre todo un cambio en la actitud, es hacer visible su forma de hacer y de ser, es en definitiva un cambio en su cultura organizacional.

Conclusiones

La aptitud y la actitud son dos aspectos ineludibles en la construcción y mantenimiento de una biblioteca 2.0. La sinergia entre la teoría y la práctica de una biblioteca 2.0, definen el estilo que puede construir, atendiendo a su propia realidad y a los espacios cambiantes e inciertos que propone la Web actual.

Por tanto, no se trata simplemente de utilizar nuevas TIC, sino de una forma más amigable y cercana de establecer relaciones con sus usuarios. La biblioteca 2.0 es una filosofía en la gestión de contenidos que la biblioteca debe adoptar, ya sea fuera de su sitio web recurriendo a servicios externos, o aún mejor implantando el modelo en su propio sitio.

La biblioteca 2.0 no se trata de otro estándar en base a su nivel de informatización, *aggiornar* su presencia en los nuevos espacios que propone la Web 2.0 tiene un componente tecnológico, pero la actitud está por encima de cualquier herramienta o servicio en línea. Se trata de ofrecer espacios para dar lugar a la participación de los usuarios, en tiempo real y de forma transparente fortaleciendo el vínculo entre la biblioteca y la comunidad a la que sirve.

NOTAS

ⁱ Los ejemplos citados en las notas, se refieren a la Biblioteca de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Nacional de La Plata.

ⁱⁱ En el año 2007 la biblioteca se muda a un nuevo edificio. Entre otros, se implementó un nuevo servicio de acceso a recursos electrónicos, que contaba con mobiliario y equipamiento informático para navegar en la Web. Frente a algunas dificultades en las conexiones y acceso eficiente a Internet, se decidió hacer pública la colección de enlaces que la biblioteca ofrecía en el servicio exportando sus enlaces a un servicio de marcado social. Hoy, el Portal de Referencia, servicio *in situ* que comparte el espacio con la Sala de Lectura, ofrece el acceso a los [marcadores en Delicious](#), al [blog de la biblioteca](#) y las últimas [novedades publicadas en Twitter](#).

ⁱⁱⁱ [Su Biblioteca en Línea](#) es el blog del Taller uso del OPAC. En su momento, al no disponer de espacio adecuado para impartir el taller, el blog se propone como apoyo y recurso didáctico para extender la capacitación a distancia. El núcleo central del servicio es dar a conocer diferentes fuentes de información en línea que complementan el uso del OPAC y la colección en papel de la biblioteca.

^{iv} La biblioteca inició su actividad en el microblogging utilizando Jaiku (comprado por Google en el año 2007 y luego dado de baja en el año 2008). En esa oportunidad, la biblioteca migró su presencia hacia *Twitter*, del cual se utilizan hoy diferentes aplicaciones que facilitan la gestión de contenidos.

^v Los contenidos que sigue y difunde la biblioteca han ido más allá de su propio entorno. La extensión bibliotecaria encuentra en las redes sociales una excelente oportunidad de acción. Además de información sobre la biblioteca, también se siguen y difunden los siguientes temas: información de interés que publica la Universidad Nacional de La Plata; la agenda cultural de la ciudad de La Plata; novedades e información relacionada que difunden otras bibliotecas; efemérides culturales; temas que involucran la realidad local y se encuentran vinculados a la disciplina; actualidad y novedades sobre Acceso Abierto y repositorios institucionales; derechos de autor y propiedad intelectual.

^{vi} En la biblioteca de nuestro ejemplo se impartió [un taller sobre el uso de marcadores sociales](#) dirigido a los docentes de un taller. Por un lado, se ofreció capacitar a estos usuarios para aprovechar la herramienta y utilizarla como recurso de información para sus clases; por otro lado, la biblioteca proyecta crear una red de contactos de fuentes cercanas y confiables que alimenten, descubran y compartan enlaces de interés mutuo. Así como los programas de estudio son la fuente principal para la selección de documentos, los enlaces y recursos web que utilizan los docentes en sus clases son otra fuente de información para acrecentar la colección de enlaces de la biblioteca.

^{vii} La biblioteca utiliza diferentes herramientas para vigilar y monitorear su presencia y actividad en los servicios que ofrece en la Web 2.0. Todas las herramientas y servicios en línea ofrecen algún tipo de función para realizar seguimiento y controlar los espacios creados: alertas por e-mail, suscripción a comentarios, control estadístico. Así como aplicaciones externas que permiten vigilar la dinámica de nuestra presencia y ofrecen información relevante para la toma de decisiones. Entre otros la biblioteca utiliza: [TwitterGrader](#), [SocialMention](#), [Google Alerts](#), [Analytics](#) y Me on the Web (disponible desde [Google Dashboard](#)), [HootSuite](#), [Cootweet](#).

^{viii} El blog *Su biblioteca en línea*, como recurso de información académica, nació por necesidad y en un momento donde no había mucha difusión en nuestro país sobre el uso de la Web 2.0 en las bibliotecas universitarias. Se eligió [Blogger de Google](#), por razones de practicidad, y al cual se fueron agregando otras aplicaciones. El tiempo fue fortaleciendo las comunidades de otros gestores de blogs. En la actualidad, nuestra comunidad académica prefiere la plataforma [Wordpress](#), donde muchas cátedras y talleres los utilizan como espacios de comunicación e intercambio entre docentes y alumnos. Estas preferencias hacen cambiar los rumbos de la biblioteca y elegir aquellos espacios que frecuentan los usuarios.

^{ix} Desde fines del año 2008, la biblioteca de nuestro ejemplo ha sobrellevado el cierre de varios servicios: una intranet en la plataforma NING; el cierre de 2Collab de Elsevier; el cambio en la plataforma en Delicious; el cierre de Jaiku, entre otros. Si bien fueron contratiempos, no obstaculizaron la prestación de servicios en la Web 2.0, pues existen muchas alternativas que la misma comunidad 2.0 ayuda a descubrir, analizar y proponer como buenas alternativas de migración.

^x [Google+](#) y [Scoop.it](#) pueden ser ejemplos de ello. Incorporar el primero fue el resultado de un cambio en todos los servicios que presta Google. Entre otros, el perfil de [Google Reader](#), que la biblioteca utiliza para syndicar contenidos, migró a una nueva estética para ser incorporado como perfil en Google+. El segundo, forma parte de un nuevo servicio que agiliza y mejora a nivel interno, la gestión de fuentes de información para realizar seguimiento, evaluación y selección de contenidos sobre un tema de interés.

Bibliografía

1. Giones-Valls, Aina; Serrat Brustenga, Marta. *La gestión de la identidad digital: una nueva habilidad informacional y digital*. En: BiD: textos universitarios de biblioteconomía y documentación. 2010. Consultado en: 10-10-2011. Disponible en: <http://www.ub.edu/bid/24/giones2.htm>
2. González, Nieves. *Sigamos aprendiendo... se trata de un proceso, no un proyecto*. En: Promoción de Servicios de Información en redes sociales. Comunidad20. Junio 2009. Consultado en: 10-10-2011. Disponible en: <http://comunidad20.sedic.es/?p=247>
3. Gutierrez, Fernando; González Terán, Y. *50 razones para (no)cambiar... en las bibliotecas y en cualquier lugar*. En: Biblogtecarios. Abril 2011. Consultado en: 10-10-2011. Disponible en: <http://www.biblogtecarios.es/firmasinvitadas/50-razones-para-no-cambiar-en-las-bibliotecas-y-en-cualquier-lugar>
4. Ibáñez-Hernández, R. *Economía de esfuerzos para la presencia de las bibliotecas en las redes sociales*. En: Primeras Jornadas Virtuales Iberoamericanas de Bibliotecología, 2010. Consultado en: 10-10-2011. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/15068>
5. Mao, Isaac. *Sharism: A mind revolution*. En: Freesouls. 2008. Consultado en: 10-10-2011. Disponible en: <http://freesouls.cc/essays/07-isaac-mao-sharism.html>
6. Margaix Arnal, D. *Informe APEI sobre Web social*. Gijón: APEI, 2008. Consultado en: 10-10-2011. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/15106/1/informeapeiwebsocial.pdf>

-
7. Rodríguez, Diana. *Brechas paradigmáticas, digitales e informacionales: una oportunidad para evolucionar*. En: *Biblioticando con humor*. Junio 2008. Consultado en: 10-10-2011. Disponible en: <http://biblioticando.blogspot.com/2008/06/brechas-paradigmticas-digitales-e.html>
 8. Schuschny, Andrés. *Principios de la amigabilidad (para comunidades y redes sociales)*. En: *Humanismo y Conectividad*. Humanismo y Conectividad. 2009. Consultado en: 10-10-2011. Disponible en: <http://humanismoyconectividad.wordpress.com/2009/05/19/principios-de-la-amigabilidad/>
 9. Tasaka, Hiroshi. *The paradox of knowledge society - Talking to Hiroshi Tasaka*. En: *Infonomia (Canal en Youtube)*. 2007. Consultado en: 10-10-2011. Disponible en: <http://www.youtube.com/watch?v=5TgXaaHPhAs>
 10. Váñez, Mari; Marcos, Mari-Carmen. *Las bibliotecas en un entorno Web 2.0*. En: *Hipertext.net*, núm. 7, 2009. Consultado en: 10-10-2011. Disponible en: <http://www.upf.edu/hipertextnet/numero-7/bibliotecas-2.0.html>
 11. Wesch, Michael. *Information R/evolution*. En: *Digital Ethnography (Canal en Youtube)*. 2007. Consultado en: 10-10-2011. Disponible en: <http://www.youtube.com/watch?v=-4CV05HyAbM>
 12. Wesch, Michael. *The Machine is Us/ing Us (Final Version)*. En: *Digital Ethnography (Canal en Youtube)*. 2007. Consultado en: 10-10-2011. Disponible en: http://www.youtube.com/user/mwesch#p/u/13/NLIGopyXT_g