

**Grupo de trabajo web 2.0**  
**en las Bibliotecas Municipais da Coruña:**  
**un engranaje sofisticado que crea comunidad, genera,**  
**comparte y difunde contenido en la WWW**

Diego Maseda Seco

## Índice de contenido

1	Introducción.....	4
1.1	Objeto.....	4
1.2	Metodología.....	4
1.3	Fuentes.....	4
2	El Sistema de Bibliotecas Municipais da Coruña.....	4
2.1	Misión.....	6
2.2	Visión.....	7
3	Las Bibliotecas Municipais da Coruña en la Web 2.0: ¿por qué?.....	7
4	¿Cómo?: El vuelo de los gansos.....	9
5	¿Dónde?: Por dónde se vuela.....	11
5.1	Redes sociales: comunicación con los usuarios.....	11
5.1.1	Twitter.....	11
5.1.2	Facebook.....	12
5.1.3	LibraryThing.....	12
5.2	Escaparates virtuales.....	12
5.2.1	Youtube.....	12
5.2.2	Slideshare.....	12
5.2.3	Flickr.....	12
5.2.4	Delicious.....	13
5.2.5	Pinterest.....	13
5.3	Wikis: conocimiento colaborativo.....	13
5.3.1	Política de colección.....	13
5.3.2	Estudios Locais.....	13
5.3.3	Muestras bibliográficas.....	13
5.3.4	As municipais entenden.....	14
5.4	Blogs.....	14
5.4.1	Club de Ciencia e Investigación.....	14
5.4.2	Bebeteca.....	14
5.4.3	Clubs de lectura.....	14
5.4.4	Club virtual de lectura.....	14
5.4.5	Corto y cambio.....	14

5.4.6 Fancómic.....	14
5.4.7 Galicia Móvese.....	15
5.4.8 Suma Ágora.....	15
5.4.9 Bibliosons.....	15
5.4.10 El club de los 7 miedos.....	15
5.5 Herramientas en fase beta.....	15
5.5.1 Instagram.....	15
5.5.2 SoundCloud.....	16
5.5.3 Scoop.it.....	16
6 El grupo de trabajo 2.0: quién vuela.....	16
6.1 Impulsando el vuelo.....	17
6.1.1 Libro de usos y Directrices de etiquetado.....	18
6.2 Calibrando el vuelo.....	18
6.2.1 Nuevas herramientas.....	18
6.2.2 Temática de las publicaciones.....	19
6.2.3 Número de publicaciones diarias en Facebook.....	19
6.2.4 Publicación en los blogs.....	19
6.3 Surcando los vientos: smartphones y whatsapp.....	19
6.4 Evaluando el vuelo.....	21
6.4.1 Youscan.....	22
6.4.2 Herramientas de evaluación: indicadores y resultados.....	22
7 Conclusiones.....	23
8 Bibliografía.....	24

## Índice de imágenes

Imagen 1: Mapa de situación del Sistema de Bibliotecas Municipais da Coruña.....	6
Imagen 2: La rueda de la Biblioteca 2.0.....	10
Imagen 3: Administradores y Creadores de contenido de la página de facebook.....	20
Imágenes 4 y 5: Captura de pantalla de conversaciones en Whatsapp del Grupo web 2.0.....	21

## 1. Introducción

En los últimos años el Sistema de Bibliotecas Municipais da Coruña ha experimentado un considerable crecimiento derivado en parte de la fuerte demanda ciudadana por este tipo de servicios y equipamientos, así como de la valoración y percepción social hacia este tipo de recursos municipales.

Fruto de este crecimiento y de unos amplios horarios de atención al público, algunos de los métodos de trabajo han tenido que ir cambiando y evolucionando hacia fórmulas más complejas de trabajo en grupo y de colaboración interdepartamental. Todo ello buscando en muchos de los casos soluciones alternativas a las clásicas reuniones presenciales.

### 1.1 Objeto

Es objeto de este texto dar a conocer el Grupo de trabajo web 2.0 de las BMC, así como realizar un repaso por todos los recursos tecnológicos que utilizan y la metodología colaborativa que mantienen en el desempeño de sus funciones.

### 1.2. Metodología

Este texto posee tres partes expositivas diferenciadas: una primera que sirve de contextualización de la Organización en general y del Grupo de trabajo en particular; una segunda parte donde se exponen las distintas herramientas así como sus usos; y una tercera parte en la que se especifica la metodología de los trabajos colaborativos realizados en el seno del Grupo.

### 1.3. Fuentes

Se han tenido especialmente en cuenta los trabajos de Catuxa Seoane por tratarse de la persona responsable de la Coordinación de la Web Social en las BMC, que constituyen el objeto de estudio de este texto. Con todo, se ha querido también hacer referencia a otros trabajos que por su temática y/o actualidad complementan e ilustran satisfactoriamente determinados aspectos de este texto.

## 2. El Sistema de Bibliotecas Municipais da Coruña

A Coruña es una ciudad gallega con una población de 246.056 habitantes (según datos del INE de

2010). El centro de la ciudad se extiende sobre una península unida a tierra firme por un estrecho istmo, por lo que la ciudad presenta dos fachadas marítimas distintas: la portuaria (hacia la Ría de A Coruña) y otra de mar abierto (donde se encuentran las principales playas urbanas, Riazor y Orzán)<sup>1</sup>. El actual Sistema Municipal de Bibliotecas da Coruña se empieza a constituir en 1991, cuando entra en funcionamiento la Biblioteca Central, formada por tres secciones independientes: Hemeroteca, Biblioteca Infantil e Xuvenil y Biblioteca de Estudos Locais, además de la Biblioteca Municipal Sagrada Familia que nace ese mismo año. En 1996, las publicaciones de la Hemeroteca son trasladadas a las instalaciones de la nueva Biblioteca del edificio Fórum Metropolitano. El traslado de la Hemeroteca tiene como consecuencia que la Biblioteca Central deje de existir como tal y que la Biblioteca Infantil y la Biblioteca de Estudos Locais adquieran carácter independiente. Ese mismo año 1996 se inaugura la Biblioteca Municipal Castrillón. Se crea entonces la Central de Bibliotecas Municipales, que tendrá otros nombres a lo largo de estos años: Servizo Municipal de Lectura Pública y, actualmente, Servizo Municipal de Bibliotecas. En mayo de 1999 se inaugura la Biblioteca de Monte Alto y poco después se acomete la remodelación y ampliación de la Biblioteca Sagrada Familia, que vuelve a abrir sus puertas en mayo del 2003. En septiembre de 2009 se inaugura la Biblioteca Municipal Os Rosales en pleno corazón del barrio. Este recorrido acaba, por ahora, con la inauguración en enero de 2012 de la Biblioteca Municipal Ágora dentro del vanguardista Centro Cultural del mismo nombre y que promete ser uno de los ejes culturales de la ciudad.

En la actualidad, el Sistema de Bibliotecas Municipais da Coruña está formado por:

- Un centro coordinador: el Servizo Municipal de Bibliotecas
- Dos bibliotecas especializadas: la Biblioteca Municipal Infantil e Xuvenil, con fondos y actividades específicos para este público, y la Biblioteca Municipal de Estudos Locais que conserva y difunde la información que se genera en y sobre A Coruña y temas generales de Galicia.
- Seis bibliotecas de proximidad: Ágora, Castrillón, Fórum Metropolitano, Monte Alto, Os Rosales y Sagrada Familia.

---

1 [http://es.wikipedia.org/wiki/La\\_Coru%C3%B1a](http://es.wikipedia.org/wiki/La_Coru%C3%B1a)



Imagen 1: Mapa de situación del Sistema de Bibliotecas Municipais da Coruña extraído de la Guía de Servicios

## 2.1 Misión

Según se recoge en su página web<sup>2</sup>, las Bibliotecas Municipais da Coruña son centros públicos de información y promoción lectora que contribuyen a la igualdad de oportunidades y prestan sus servicios a los habitantes de A Coruña haciendo especial hincapié en la población infantil. Proporcionan apoyo a la educación formal no universitaria, recopilan, conservan y difunden el patrimonio bibliográfico local y facilitan el acceso a la información en los soportes tradicionales y mediante las tecnologías de la información y la comunicación. Son lugares de encuentro donde se prioriza la atención individualizada y cordial al usuario, la innovación en servicios e instalaciones y la colaboración con escuelas, familias y otras organizaciones y colectivos con objetivos similares.

<sup>2</sup> <http://coruna.es/bibliotecas>

## 2.2 Visión

Las Bibliotecas Municipais da Coruña serán servicios básicos y de referencia para los ciudadanos de todas las edades, centros dinámicos de conocimiento, espacios accesibles las 24 horas del día, líderes en la oferta de servicios bibliotecarios de calidad tanto tradicionales como innovadores, donde se favorecerá el intercambio de información y la participación en actividades comunitarias.

### 2. Las Bibliotecas Municipais da Coruña en la Web Social: ¿por qué?

En las BMC se sabe que *ni las herramientas 2.0 ni ninguna otra tecnología pueden ser consideradas un fin en sí mismas, sino que son un recurso más que permite mejorar los servicios ofrecidos o los procedimientos de trabajo* (Margaix Arnal, 2008)

Atendiendo especialmente a los usuarios y a la vista de las posibilidades que proporcionan las herramientas 2.0, en las BMC se ha apostado por las nuevas aplicaciones de la Web Social (Flickr, Facebook, Twitter...) porque ofrecen un marco idóneo para mejorar la comunicación, difundir los servicios bibliotecarios y establecer medios de participación que ayuden en la mejora continua. Como dice Dídac Margaix *“la auténtica revolución viene de la concepción que se tiene de los usuarios: se ha pasado de hablar de ellos como consumidores de información a tratarlos en términos de carácter participativo en la elaboración y gestión de los contenidos. Este cambio es debido al desarrollo de los principios de confianza radical y aprovechamiento de la inteligencia colectiva”* (Margaix Arnal, 2007)

Estas herramientas complementan los canales de comunicación tradicionales (teléfono, impresos informativos, prensa, etc.) y cuentan con dos ventajas adicionales:

- Se constituyen en FAQs en tanto que proporcionan respuestas inmediatas a los usuarios y la información que se ofrece queda expuesta a disposición de cualquier persona en cualquier momento
- Facilitan la creación de redes temáticas de usuarios que generan y aportan conocimientos de interés para muchos otros.

Siguiendo a Daniel García (2010), en las BMC se ha querido estar en las Redes Sociales porque ofrecen lo que el autor define como *oportunidades*:

- **Grandes posibilidades de marketing:** Podemos tener una lista de contactos a los que informamos de manera práctica sobre la existencia y características del servicio, los datos

básicos (dirección, teléfono, dirección de correo electrónico...), los horarios y los servicios que ofrece el equipamiento, ya que toda la información se ve en pantalla en nuestro perfil. Mantenemos actualizados a nuestros contactos en cuanto a noticias, novedades y servicios. Publicamos nuestros acontecimientos y actividades.

- **Fidelización de usuarios:** Construimos una comunidad virtual cohesionada con una identidad colectiva que encuentra un espacio para compartir intereses comunes. 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 de la biblioteca:** Estamos a la última moda, nos adaptamos al entorno y a las circunstancias para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.
- **Coste mínimo del servicio:** Crear un perfil en una red social es gratuito.

Todo ello unido, como ya dijimos, a la poca flexibilidad de la página web de las BMC que no permite interacción alguna con un diseño poco atractivo para el usuario: estática, rudimentaria, poco accesible y de difícil actualización. Se hacía necesaria una presencia digital que permitiera interactuar y comunicar con soltura y frescura y las posibilidades de rediseño de la página web eran inexistentes por aquel entonces.

### 3. ¿Cómo?: El vuelo de los gansos

Las Bibliotecas Municipais da Coruña vienen utilizando las tecnologías de la participación desde el año 2006, momento en que se crean y mantienen diversos blogs temáticos. Es en el año 2009 cuando desde la Dirección del Sistema Municipal de Bibliotecas se estima necesario ampliar, coordinar y planificar el *ecosistema digital o presencia online de la organización* (Contero Pérez, 2013), razón por la que se crea el Departamento o Coordinación de Web Social. Con una rudimentaria página web (actualmente en fase de rediseño), se apuesta fuertemente por los medios sociales y sus potencialidades de captación y fidelización de usuarios. Con la misma convicción que manifiesta Jesús Fernández *“estas funciones, no sólo no es imprescindible que las haga una sola persona, sino que la comunidad estará mejor atendida si son varias las personas que se implican en esta atención. Siempre y cuando este grupo de personas esté bien cohesionado y coordinado..”* (Fernández García, 2011), desde la Coordinación se optó por la creación de un grupo de trabajo. Para ello, se planificaron y realizaron en el año 2009 diversas acciones formativas para el conjunto de trabajadores de las BMC que sirvieran para iniciar y/o reforzar el conocimiento de las herramientas sociales y para incidir en la idea de lo que las bibliotecas debían de ser y ofrecer en los medios sociales. En un inicio, este grupo se formó con 8 personas responsables de la participación en los medios sociales de cada biblioteca que forma parte del Sistema. Actualmente son más de veinte personas las que colaboran en mayor o menor medida en los distintos productos 2.0 subiendo materiales multimedia a diversas plataformas, elaborando y publicando posts en los distintos blogs, nutriendo wikis, etc. Cabe destacar que la mayoría de los miembros del grupo tienen perfiles sociales personales activos, y que usan, como veremos más adelante, sus smartphones personales para nutrir el ecosistema digital institucional también en su tiempo personal.

Como se ha dicho líneas arriba, este grupo de trabajo alzó su *vuelo de los gansos* (Seoane García, 2011) para crear una identidad digital de la organización, hablar de lo que hacen las bibliotecas, crear y dinamizar una comunidad, hacer contactos y compartir contenidos e informaciones. En palabras de su coordinadora, Catuxa Seoane, el modo de trabajar de este grupo es como el vuelo de los gansos porque:

- comparten la misma dirección y sentido, lo que les permite llegar más rápido y fácilmente al destino deseado,
- permaneciendo en sintonía y unidos junto a los que se dirigen a la misma dirección será más

sencillo alcanzar las metas,

- comparten liderazgo, los problemas y los trabajos reuniendo habilidades, capacidades y recursos,
- una palabra de aliento a tiempo motiva, da fuerzas y ayuda, y
- si hacemos realidad el espíritu de equipo, si pese a las diferencias conformamos un grupo para todo tipo de situaciones, la vida será más simple.

En la siguiente figura (Margaix Arnal, 2007) se nos presentan los elementos básicos que debe reunir toda biblioteca 2.0. Resulta especialmente interesante para este trabajo el apartado de ACTITUDES: mejora continua, confianza radical y aprovechamiento de la inteligencia colectiva.

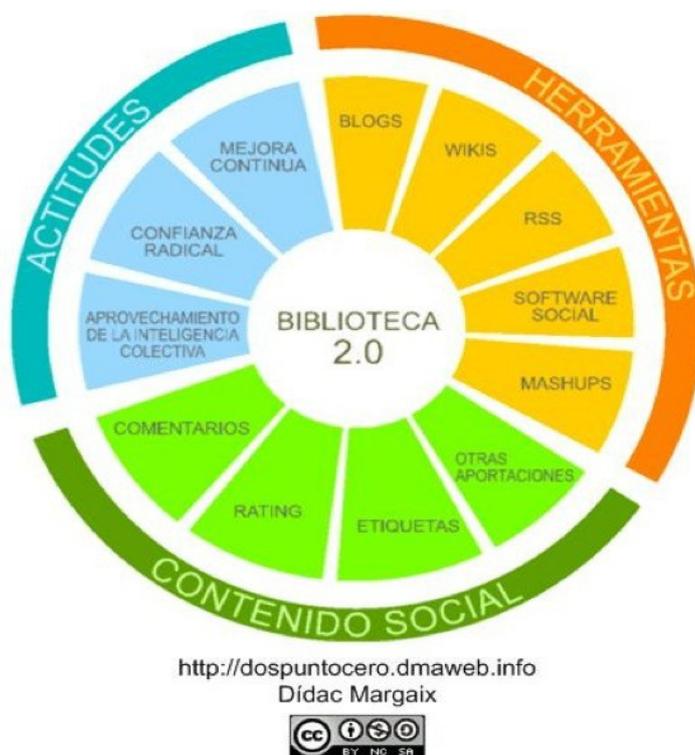


Imagen 2: La rueda de la Biblioteca 2.0 (Margaix Arnal, 2007)

**Mejora continua** derivada del análisis de los resultados obtenidos, que permite conocer qué contenidos creados o compartidos han sido más valorados por los usuarios, qué blogs o posts han sido más visitados, qué etiquetas de flickr reciben más clicks, etc. De este modo se delimitan los aspectos en que se debe hacer más hincapié o en cuales hay que invertir mayores esfuerzos para mejorar la valoración de los productos 2.0 por parte de los usuarios.

**Confianza radical** en los miembros del grupo. En la línea de lo que dice Fiander, “los empleados que gestionan la presencia en redes sociales son los embajadores de la biblioteca” y, por tanto, debe

depositarse en ellos la confianza de que van a saber actuar en nombre de aquella, dando al ciudadano 2.0 correctas respuestas en tiempo y forma. En las instalaciones virtuales de la biblioteca 2.0, además, *se hace imposible un procedimiento jerárquico de revisión y aprobación de respuestas* (Fiander, 2012) porque el usuario cuando interactúa con la biblioteca en el entorno digital espera una respuesta por el mismo medio y, por tanto, fresca, próxima y rápida.

***Aprovechamiento de la inteligencia colectiva*** que subyace en los miembros del grupo: distinta y variada formación académica y diferentes habilidades, sensibilidades y aptitudes personales que facilitan la creación de un ecosistema digital rico y variado en temáticas y que, por tanto, permitirá que la biblioteca se acerque a un amplio espectro de usuarios virtuales.

#### 4. ¿Dónde?: Por dónde se vuela

El universo 2.0 de las BMC es rico y variado. Para cada propósito concreto se utiliza la herramienta más apropiada y la que permita alcanzar con más facilidad los objetivos deseados. Blogs temáticos y blogs de actividades, wikis colaborativos, facebook y twitter, repositorios, etc.

Este apartado no pretende ser una exhaustiva presentación de cada perfil institucional, sino un somero repaso por las herramientas más destacadas que sirva de ejemplo para lo que hablaremos luego. Para profundizar más en los usos de las diversas herramientas se puede consultar el *Libro de usos e estilo da Web Social nas Bibliotecas Municipais da Coruña*<sup>3</sup>.

##### 4.1 Redes sociales: comunicación con los usuarios

Las redes sociales son sitios web que alojan comunidades virtuales de usuarios. 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.

###### 4.1.1 Twitter<sup>4</sup>

Actualmente disponemos de una cuenta 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.

---

3 Disponible en <http://www.slideshare.net/bcoruna/libro-de-estilo-uso-de-las-redes-sociales-en>

4 <http://twitter.com/bibcoruna>

#### 4.1.2 Facebook<sup>5</sup>

Desde el perfil de facebook se gestionan los contactos (usuarios y nuevos usuarios de las bibliotecas físicas) y desde la página se publicita cualquier tipo de información susceptible de ser de interés para cualquier persona que nos siga: 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). Dependiendo del tipo de publicación será publicada en el muro o se generará un evento.

#### 4.1.3 Librarything<sup>6</sup>

Se dispone de un espacio en Librarything para dar apoyo a las muestras bibliográficas y a la gestión de los clubs de lectura, actuando como estantería virtual para la difusión de la colección.

### 4.2 Escaparates virtuales

Los escaparates virtuales son espacios en servidores remotos que sirven para alojar, compartir y difundir archivos multimedia (Wikipedia) y en las BMC se utilizan como instrumento de difusión de actividades y eventos y como servidor de alojamiento.

#### 4.2.1 Youtube<sup>7</sup>

Las Bibliotecas Municipais da Coruña disponen de un canal propio donde difunden vídeos de eventos y actividades.

#### 4.2.2 Slideshare<sup>8</sup>

Slideshare es un repositorio donde alojar todo tipo de documentos (guías, tutoriales, folletos, carteles...) Sirve, además, de registro y contenedor de toda la documentación generada por la organización.

#### 4.2.3 Flickr<sup>9</sup>

Flickr permite a las BMC organizar galerías con todas las fotografías de eventos y actividades, de instalaciones de todas las bibliotecas o imágenes facsímiles de fondos específicos y compartirlas a través de Internet.

---

5 <http://www.facebook.com/bibcoruna>

6 <http://librarything.com/catalog/biblioforum/yourlibrary>

7 <http://youtube.com/user/smbibliotecas>

8 <http://slideshare.net/bcoruna>

9 <http://flickr.com/photos/bibliotecascoruna>

#### 4.2.4 Delicious<sup>10</sup>

Delicious es un servicio de gestión de marcadores sociales en la web que permite agregar los marcadores que clásicamente se guardaban en los navegadores y categorizarlos con un sistema de etiquetado denominado folksonomías (tags). En las BMC se alojan y referencian recursos web generando bibliografías y colecciones de recursos web de temas concretos: aprendizaje de idiomas, medio ambiente, aplicaciones (app) infantiles, etc

#### 4.2.5 Pinterest<sup>11</sup>

Pinterest sirve para compartir imágenes entre usuarios y permite crear y administrar en distintos tableros diversas colecciones de imágenes según sus intereses. En las BMC se utiliza para dar difusión a las novedades, para dotar de un aspecto atractivo a distintas guías de lectura temáticas, complementar otros wikis, etc.

### 4.3 Wikis: conocimiento colaborativo

Un wiki es un sitio web colaborativo que puede ser editado por varios usuarios que pueden crear, modificar y borrar contenido de forma interactiva, fácil y rápida. En las BMC se mantienen wikis como soporte a muestras bibliográficas y repositorios de conocimiento.

#### 4.3.1 Política de colección<sup>12</sup>

Se trata de un repositorio donde se referencian títulos y autores de la literatura universal en base a los que las bibliotecas del Sistema realizarían sus compras.

#### 4.3.2 Estudios Locais<sup>13</sup>

Es un wiki que reúne información sobre personajes y entidades más destacados de la ciudad de A Coruña.

#### 4.3.3 Muestras bibliográficas<sup>14</sup>

Es un wiki que sirve para ampliar y contextualizar en el entorno virtual las distintas muestras bibliográficas que se montan en las bibliotecas del Sistema. También se presentan alternativas de lectura a los *best seller* más demandados por los usuarios.

---

10 <http://delicious.com/bibcoruna>

11 <http://pinterest.com/bibcoruna>

12 <http://bibliotecascoruna.wikispaces.com/>

13 <http://estudioslocais.wikispaces.com/>

14 <http://biblioforum.wikispaces.com/>

#### 4.3.4 As municipais entenden<sup>15</sup>

Es un wiki de colores, como se dice en la presentación del mismo, que persigue la integración total de materiales que toquen la temática LGTB.

### 4.4 Blogs

En la actualidad se mantienen 10 blogs temáticos: cuatro de ellos que dan cobertura a actividades y programas que tienen lugar en las bibliotecas, y cinco de temáticas variadas: lecturas cortas, música, cultura gallega, cómic o historia local.

#### 4.4.1 Club de Ciencia e Investigación<sup>16</sup>

El blog del CCI se actualiza para dar cobertura y difusión al programa de contenido científico que lleva el mismo nombre y que tiene lugar en 3 de las 8 bibliotecas del Sistema.

#### 4.4.2 Bebeteca<sup>17</sup>

La bebeteca es un programa que se desenvuelve en 4 de las 8 bibliotecas y nutre este blog para dar cobertura informativa y difusión de materiales específicos para el público más joven de las bibliotecas: los bebés de 0 a 3 años.

#### 4.4.3 Clubs de lectura<sup>18</sup>

El blog de los once clubs de lectura en activo de las BMC es el punto de encuentro para todos sus asistentes, un lugar donde compartir, recomendar y analizar lecturas.

#### 4.4.4 Club virtual de lectura<sup>19</sup>

Para todas las personas que no pueden desplazarse a las bibliotecas, por las razones que sean (geográficas, horarios incompatibles, etc) las BMC ofrecen la posibilidad de participar en este club virtual que desenvuelve toda su actividad a través de este blog.

#### 4.4.5 Corto y cambio<sup>20</sup>

Es el blog para todas las personas amantes de las lecturas cortas.

#### 4.4.6 Fancómic<sup>21</sup>

Este es el blog donde se reúne todo lo relacionado con el mundo del cómic: información de salones,

---

15 <http://bibliolgtb.wikispaces.com>

16 <http://ccibiblio.wordpress.com/>

17 <http://bebeteca.wordpress.com/>

18 <http://clublecturacoruna.wordpress.com/>

19 <http://virtualectura.es>

20 <http://peacarbollo.wordpress.com/>

21 <http://fancomic.es>

actividades, fondos, novedades, etc

#### 4.4.7 Galicia Móvese<sup>22</sup>

Es un blog que pone su foco sobre la escena cultural de Galicia: movimientos emergentes, cultura local, autores noveles, etc

#### 4.4.8 Suma Ágora<sup>23</sup>

El proyecto Suma Ágora es un programa de intervención sociocultural que reúne todos sus trabajos en este blog de corte histórico, que pretende reunir y poner en valor la memoria local del barrio donde se asienta la Biblioteca Municipal Ágora.

#### 4.4.9 Bibliosons<sup>24</sup>

El blog musical de las BMC donde se dan cabida informaciones de conciertos, actividades musicales en las bibliotecas, novedades en el fondo, grupos de música de A Coruña, etc

#### 4.4.10 El club de los 7 miedos<sup>25</sup>

Es otro de los blogs que nacen para dar continuidad a las actividades de las BMC. En este caso, el Club de los 7 miedos, de público juvenil y en torno a la literatura fantástica.

### 4.5 Herramientas en fase beta

Como se ha dicho líneas más arriba, en las BMC se confía en la potencialidad de las herramientas participativas y, por ello, antes de elaborar procedimientos para su uso se realizan pruebas previas que arrojen luz y conocimiento sobre sus posibles usos y *best practices*.

#### 4.5.1 Instagram<sup>26</sup>

En el último trimestre de 2013 se abrió, a modo de prueba, una cuenta en Instagram que a primeros de enero de 2014 cuenta ya con más de 100 seguidores. Diez actualizaciones en tres meses para ir probando la herramienta y sus aplicaciones a los intereses de la organización. Entre los posibles usos que se observan para la herramienta de los *selfies*<sup>27</sup> se propone que la biblioteca se muestre de dentro hacia fuera, es decir, que de un modo cercano y desenfadado (como los *selfies*) se muestre a sus usuarios y no usuarios: fotografías de los bibliotecarios realizando trabajos rutinarios, en la

---

22 <http://galiciamovese.wordpress.com/>

23 <http://sumagora.wordpress.com/>

24 <http://bibliosons.wordpress.com>

25 <http://elclubdelos7miedos.wordpress.com/>

26 <http://instagram.com/bibcoruna>

27 Un selfie es un autorretrato o autofoto en línea.

atención al público, comprando o catalogando libros, realizando alguna actividad, etc. En definitiva, dotar a la biblioteca de un rostro humano, humanizarla de modo que se identifique con sus bibliotecarios y sus tareas mediante fotos que permitan, también, poner en valor lo que las bibliotecas son y ofrecen.

#### 4.5.2 SoundCloud<sup>28</sup>

Constituye el canal musical de las BMC que posibilita al grupo 2.0 crear listas de reproducción que luego serán embebidas en el blog Bibliosons para promocionar las últimas novedades adquiridas por las bibliotecas, la última muestra musical o para salientar una efeméride concreta. Se convierte, así, en un repositorio de las muestras musicales realizadas y de las adquisiciones de las BMC.

#### 4.5.3 Scoop.it<sup>29</sup>

El perfil de las BMC en Scoop está siendo utilizado para mostrar de forma atractiva las distintas selecciones de recursos electrónicos que se están realizando. La nueva página web en que se está trabajando, más navegable, moderna e innovadora, será el núcleo que concentre toda esta información, razón por la que este perfil será anulado en cuanto ésta entre en funcionamiento.

### 5. El grupo de trabajo 2.0: quién vuela

Siguiendo la Wikipedia, un grupo de trabajo es un conjunto de personas asignadas o autoasignadas, de acuerdo a sus habilidades, conocimientos y competencias específicas (profesionales o expertos), para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador<sup>30</sup>. En las BMC se ha constituido este grupo para que sirviese de acicate (Seoane García, 2009) y conseguir:

- atender las demandas y necesidades de los nuevos usuarios, estar donde ellos están y necesitan de las bibliotecas
- otorgar visibilidad a la biblioteca y dar a conocer sus servicios lejos de los medios tradicionales
- ser organismos relevantes y de referencia cuando se habla de servicios de información

Como hemos dicho líneas más arriba, son más de veinte los bibliotecarios que colaboran de un modo u otro en el mantenimiento de los productos 2.0 del Sistema, aunque el grupo de trabajo esté actualmente constituido por doce personas repartidas entre el Servizo Municipal de Bibliotecas y las

---

28 <http://soundcloud.com/bibcoruna>

29 <http://scoop.it/u/bibcoruna>

30 [http://es.wikipedia.org/wiki/Grupo\\_de\\_trabajo](http://es.wikipedia.org/wiki/Grupo_de_trabajo)

ocho bibliotecas. Un grupo de personas con distintas aficciones, intereses, sensibilidades... pero unidos por un fuerte sentimiento de pertenencia a la organización y propulsores del espíritu colaborativo inherente a la web social.

### 5.1 Impulsando el vuelo

Tres de estas personas dedican el 100% de su jornada también a testear, evaluar y elaborar procedimientos de uso de estas herramientas, buscar nuevos usos, rastrear la red y hacer el seguimiento de la marca de la organización, así como alimentar la página web y participar en los trabajos de elaboración del nuevo árbol de contenidos que actualmente se encuentra en fase de diseño. Así mismo, trabajan también en una nueva senda que se abre en las BMC: la Biblioteca Digital.

Siguiendo los principios que Schrier (2011) delimita para la interacción y comunicación con el usuario y para la puesta en valor de los recursos de las bibliotecas en el entorno 2.0, es necesario:

- escuchar lo que se dice de la organización, sea ésta mencionada o no. A este respecto sería interesante también la recopilación de todas estas menciones, que podrían ser consideradas las sugerencias o reclamaciones que tradicionalmente se recogían en las bibliotecas en soporte papel.
- participar y hablar con usuarios y no usuarios que pueden llegar a serlo,
- primar la transparencia, sin pretender ocultar nada y buscando siempre una respuesta satisfactoria
- poseer una política o *modus operandi* claro al alcance de todos, un *know how* producto de la experiencia y del análisis resultado del ensayo/error
- planificar, porque no se admite una presencia discontinua. Hay que estar, y hay que estar siempre, por ello se hace imprescindible planificar los medios, los objetivos, los tiempos de publicación, etc

Si los tres primeros puntos son vitales para la supervivencia de los perfiles sociales de las organizaciones, los dos últimos son cruciales para su permanencia en el tiempo y la consecución de los objetivos o metas de la organización. Como dice Dídac Margaix (2013), *a partir del año 2012 toda la bibliografía profesional ya habla de la necesidad de un proceso de formalización de la presencia de las instituciones en la web social*, puesto que ya se ha experimentado, probado y

*flirteado* (Seoane García, 2012) lo suficiente como para dar un paso cualitativo y establecer indicadores y estándares objetivos de medición y seguimiento de resultados.<sup>31</sup>

#### 5.1.1 Libro de usos y Directrices de etiquetado

Siguiendo con la comparación del vuelo de los gansos, que vuelan formando una “V” porque cada pájaro al batir sus alas produce un movimiento en el aire que ayuda al ganso que va detrás de él, en las BMC se ha elaborado un *Libro de usos e manual de estilo* que ayuda a toda persona de la organización que participa del universo 2.0 haciendo de su aportación una tarea más sencilla y fácil de realizar. Lo mismo sucede con el manual *Directrices de etiquetado nos medios sociais*<sup>32</sup> que rompen barreras en el uso de las herramientas sociales y se convierten en tutoriales que facilitan la colaboración en estos medios a cualquier persona de la organización. Así mismo, pueden considerarse también *manuales de bienvenida* al ecosistema digital de las BMC en tanto explican su filosofía, el por qué de su presencia, proporcionan *best practices*, etc

## 5.2 Calibrando el vuelo

Partiendo de una libertad total para cualquier persona de la organización de colaborar en las plataformas sociales disponibles, se convino la necesidad de estipular ciertos criterios cuantitativos:

#### 5.2.1 Nuevas herramientas

Para la creación de una nueva herramienta 2.0 en las BMC se debe cubrir una *Ficha de planificación de herramientas web*<sup>33</sup> que ha de ser aprobada por las Coordinaciones de Web Social y Calidad tras comprobar la necesidad e idoneidad de la herramienta elegida para los objetivos planteados en la propuesta. Este requisito persigue evitar la proliferación de perfiles sociales poco planificados o adecuados a sus objetivos concretos, así como ofrecer alternativas que resuelvan mejor las necesidades u objetivos que se planteen, que no necesariamente pasan por la creación de un nuevo perfil social ya que se contempla la posibilidad de dotar de nuevos usos a algún perfil ya existente.

Una vez aprobada y creada una nueva cuenta en alguna herramienta 2.0, con el objetivo de mantener una presencia digital estable y congruente, se hace indispensable planificar las intervenciones de cada miembro del grupo así como las temáticas a las que se les va a dar cobertura. Para ello en las BMC se trabaja con distintas herramientas que permiten regular estos

31 Algunas de estas métricas y resultados pueden consultarse en <http://slideshare.net/bcoruna/resultados-web-social-bmc-2011>

32 Puede consultarse en <http://slideshare.net/bcoruna/directrices-etiquetado20-xullo2013>

33 Dentro del Plan de Calidad del Sistema Municipal de Bibliotecas da Coruña

aspectos.

#### 5.2.2 Temática de las publicaciones

En *Google Drive* se crea un documento en el que se recoge una batería de cuestiones o temas que son necesarias recordar y tratar en los medios sociales: servicios, actividades, etc. Se pretende con ello registrar la última fecha de publicación de cada uno de los asuntos para no repetir unos más que otros y saber con exactitud las fechas de publicación de cada aspecto concreto.

#### 5.2.3 Número de publicaciones diarias

El número máximo de publicaciones diarias en Facebook se limita a 6 para evitar saturar al lector. Sólo en casos excepcionales se supera esta cifra. En *Google Calendar* se crea y comparte un calendario cuyo uso se limita a las publicaciones previstas en el que cada miembro del grupo reserva un día y una hora concretos para cada post que prevé publicar. Se determina la idoneidad de especificar en cada “reserva” si la noticia se encuentra programada ya en facebook para su publicación automática y evitar así que otro miembro del grupo esté pendiente de su publicación. El calendario permite, de un vistazo, saber el número de publicaciones programadas y previstas para un día concreto, conocer las temáticas de los post de toda una semana o realizar un balance del número de post realizados desde cada biblioteca. Se opta por un calendario en línea, a diferencia del excell de publicaciones de blogs que veremos más adelante, porque muchas de las veces los miembros del grupo actualizan las redes sociales institucionales en su tiempo libre, desde sus casas.

#### 5.2.4 Publicación en los blogs

La periodicidad en la publicación en los blogs se regula mediante un Excell, accesible a cualquier miembro de la organización a través del servidor interno de Bibliotecas. Esta herramienta ofimática se utiliza para que todas las personas que escriben en cualquiera de los 10 blogs institucionales reserven un día para los post que prevén realizar. Intentando no publicar más de un post al día, e intentando siempre dejar al menos dos días entre post y post, esta herramienta permite también visualizar de forma rápida y sencilla qué blogs son más activos, cuáles necesitan un impulso, qué temáticas son más recurrentes, etc

### 5.3 Surcando los vientos: smartphones y whatsapp

Si los productos 2.0 que se han mencionado permiten que las bibliotecas rompan las barreras y límites horarios al ser servicios disponibles 24 horas al día 7 días a la semana, el smartphone o

tableta diluye la línea entre los recursos de la institución y los del personal. Y es que cada vez es más frecuente que los bibliotecarios se valgan de sus propios smartphones para probar nuevos servicios, consultar aplicaciones, acceder a contenidos que puedan serles de utilidad en su entorno laboral, leer y responder a los últimos correos electrónicos o actualizar los perfiles de la biblioteca en las redes sociales (Arroyo Vázquez, 2013). Es bien cierto que hay cuestiones que pueden esperar para ser respondidas; en cambio otras merecen una respuesta inmediata. En todo caso, la decisión de responder a estas cuestiones fuera del horario laboral es una cuestión personal que, en palabras de Natalia Arroyo, tiene unos pros que superan los contras. Quizás por ello muchas de las interacciones virtuales de las BMC son realizadas a través de los smartphones personales de los miembros del grupo 2.0 que acceden a los perfiles institucionales desde los suyos personales, por poseer los permisos necesarios en unos casos (como Facebook) o por haber configurado la cuenta en su dispositivo en otros (caso de Twitter o Wordpress).

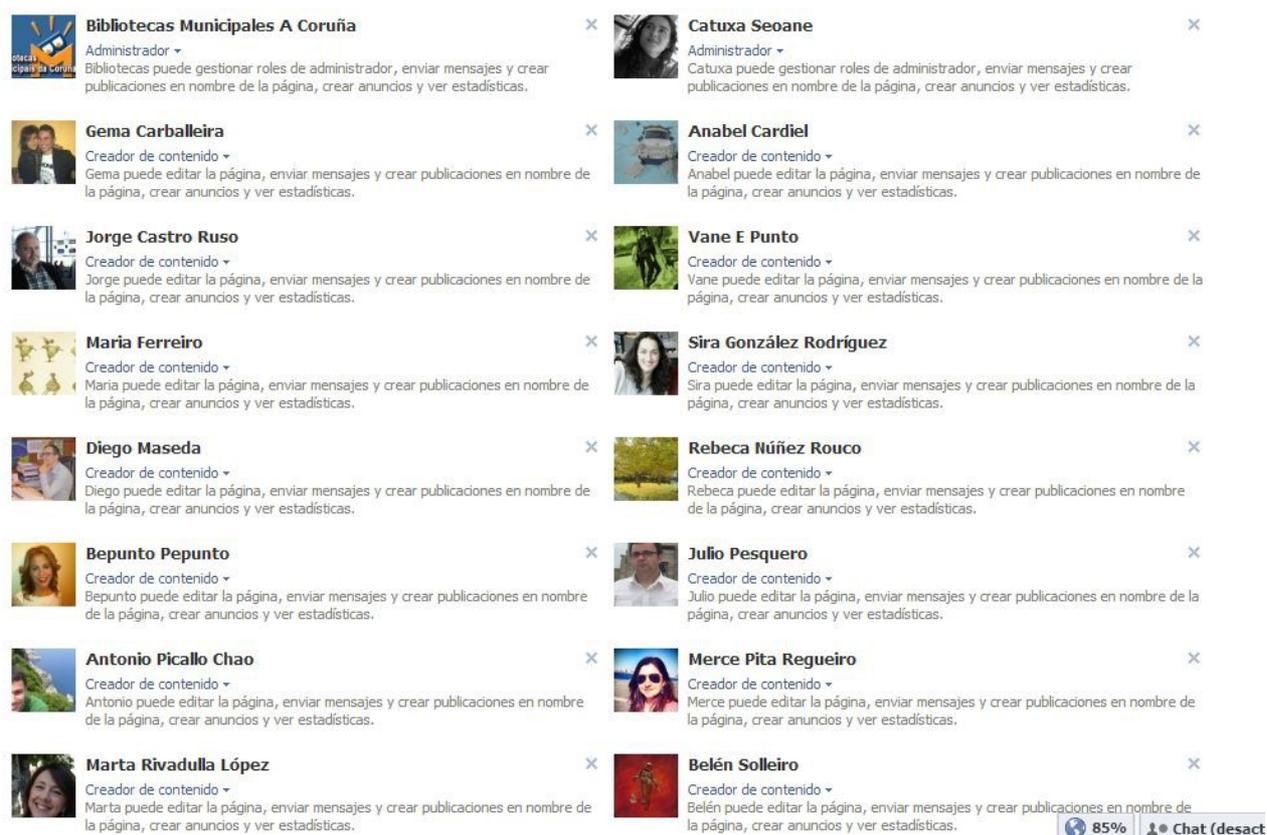


Imagen 3: Administradores y Creadores de contenido de la página de facebook de las BMC

Para hacernos una idea del uso del smartphone personal y de en qué medida la cobertura 2.0 en las BMC es total no hay más que echar un vistazo a una de sus actualizaciones de facebook en la que se

muestra la pantalla de inicio de un bibliotecario 2.0<sup>34</sup>

Además de lo expuesto, los bibliotecarios 2.0 de las BMC mantienen un grupo común en *Whatsapp* que utilizan para intercambiar información relevante, darse avisos o comunicar alertas que requieren respuesta inmediata, compartir materiales para la publicación de contenido en los blogs y en la página web, compartir perfiles sociales externos que constituyen ejemplos de buenas prácticas, etc. Constituye para el grupo una útil y valiosa herramienta de comunicación *perso profesional*, un término acuñado por Javier Leiva (2009) refiriéndose a los perfiles sociales en los que conviven contactos personales con contactos profesionales.



Imágenes 4 y 5: Capturas de pantalla de conversaciones en Whatsapp del Grupo web 2.0

#### 5.4 Evaluando el vuelo

Cuando los gansos van volando en su formación, graznan para dar coraje y aliento a los que van al

34 <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=10151679815032514&set=pb.61096262513.-2207520000.1388765336.&type=3&theater>

frente para que así mantengan la velocidad. Los graznidos en el vuelo del grupo 2.0 lo constituyen la experimentación, la colaboración, el aprendizaje y la comunicación de los resultados, que se analizan y comparten mensualmente para, entre todos, detectar carencias y proponer mejoras.

A continuación exponemos algunos de los mecanismos utilizados para el seguimiento de los resultados.

#### 5.4.1 Youscan<sup>35</sup>

De un tiempo a esta parte se han venido incluyendo códigos QR en todos los carteles y guías que conducen a algún contenido que enriquece la publicación. Para conocer con exactitud la repercusión de estos códigos y el uso del contenido relacionado por parte de los usuarios se ha abierto una cuenta gratuita en *youscan* que muestra el número de capturas de cada uno de los códigos que se ha generado en esta herramienta.

#### 5.4.2 Herramientas de evaluación: indicadores y resultados

Mensualmente se extraen y analizan diversos datos de todas y cada una de las herramientas que permiten observar el comportamiento y evolución de estos perfiles sociales y ponerlos en relación con los esfuerzos requeridos. Para esta medición se sigue la métrica AIR, que observa la actividad en los medios sociales, la interacción que genera y el retorno de la inversión que se consigue. Para esto se tienen en cuenta tanto indicadores cuantitativos como cualitativos (González Fernández-Villavivencio, et al., 2013). En líneas muy generales, se recopilan y analizan datos referentes a:

- Alcance: mide el tamaño o popularidad de la Biblioteca en los medios sociales mediante el número de fans en facebook, followers en twitter, suscriptores en wikis o seguidores en blogs.
- Frecuencia de la actividad: este aspecto se refiere, entre otras cosas, al número de archivos subidos a los distintos repositorios, a los post publicados en blogs, entradas en diversos *timelines*, comentarios y chats respondidos y tiempo medio de respuesta, etc.
- Fidelización: se refiere al tráfico generado desde los perfiles sociales hacia la página web de referencia de la organización. Aquí se distinguen las visitas realizadas desde dispositivos móviles, que constituye un dato útil si la web está optimizada para este tipo de dispositivos, que hará de la navegación, por tanto, una experiencia accesible y amigable para el usuario. El hecho de no contar con una versión móvil de la página web institucional constituye un

---

35 <http://www.youscan.me/>

elemento determinante en el tiempo medio de permanencia del visitante que accede a ella desde este tipo de dispositivos

- Influencia: menciones y comentarios de la organización en sitios y redes sociales.
- Relevancia: observa y mide las interacciones con los perfiles sociales de la Biblioteca y se tienen en cuenta para ello las visitas recibidas en los sitios sociales, los “Me gusta” de facebook, retuiteos y favoritos de Twitter o el número de archivos multimedia reproducidos, descargados, compartidos o visualizados. En definitiva, la relevancia observa y mide las interacciones usuario-biblioteca en los medios sociales.
- ROI: o retorno de la inversión. Se recopilan datos sobre el número de préstamos realizados, las solicitudes de compra o de reserva de aulas registradas, las renovaciones de préstamos, el tiempo medio de permanencia en la página web, etc. Con la evolución en el tiempo de estos datos se observa la evolución de la demanda ciudadana de la biblioteca y los bibliotecarios, si su prestigio aumenta o se mantiene, la satisfacción de los usuarios, etc

## 6. Conclusiones

Como se ha podido observar, el ecosistema digital de las Bibliotecas Municipais da Coruña constituye una auténtica infraestructura social participativa que genera y mantiene vínculos con los ciudadanos en general, y con los usuarios de las bibliotecas en concreto. Desde sus productos 2.0 se incentiva la participación ciudadana y, con ello, se genera conocimiento y también se recupera la historia local.

El nivel de compromiso e implicación de los integrantes del grupo es elevado y, con ello, se hace más fácil conseguir reorientar tendencias poco fructuosas o reforzar las óptimas. A este respecto cabe destacar, de nuevo, el papel activo de los bibliotecarios portadores de la voz y personalidad 2.0 de la biblioteca y el de la Coordinación, que deposita su total confianza en el grupo.

A través de la medición se observa que los resultados van parejos al nivel de dedicación que se le otorgue a estos medios; es decir, los resultados son mejores si se dispone de tiempo para poder planificar publicaciones, diversificar temáticas, seleccionar contenidos atractivos, potenciar y relacionar los servicios bibliotecarios de acuerdo a la actualidad... en definitiva, si se asumen las tareas 2.0 como parte integrante del quehacer bibliotecario diario.

## 7. Bibliografía

- Arroyo-Vázquez, Natalia. (2013). *Bibliotecario, trae tu propio smartphone a la biblioteca*. Anuario ThinkEPI. Disponible en:  
<http://www.thinkepi.net/bibliotecario-trae-tu-propio-smartphone-a-la-biblioteca>  
[03/01/2014]
- Contero Pérez, Sonia. (2013). *Taller manual usos y estilos. Curso experto en redes sociales y marketing online* [Presentación]. Disponible en:  
<http://www.slideshare.net/SoniaContero/taller-manual-usos-y-estilos-curso-experto-en-redes-sociales-y-marketing-online> [30/12/2013]
- Fernández-García, Jesús. (2011). *Diseño e implementación de un plan de social media marketing (o marketing 2.0) en la biblioteca de la Universidad de Cádiz*. (Trabajo Final de Máster, Universidad Carlos III de Madrid). Disponible en: <http://eprints.rclis.org/16456/>  
[30/12/2013]
- Fiander, David J. (2012). *Social media for academic libraries*. Disponible en:  
<http://works.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1002&context=djfiander>  
[02/01/2014]
- García Giménez, Daniel (2010). *Redes sociales : posibilidades de Facebook para las bibliotecas públicas*. En: *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, juny, núm. 24. Disponible en: <http://www.ub.edu/bid/24/garcia2.htm> [30/12/2013]
- González Fernández-Villavicencio, Nieves; Menéndez Novoa, José Luis; Seoane García, Catuxa; San Millán Fernández, M.E. (2013). *Revisión y propuesta de indicadores (KPI) de la Biblioteca en los medios sociales*. En *Revista Española de Documentación Científica*. Disponible en:  
<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewArticle/775/910> [03/01/2014]
- Leiva Aguilera, Javier. (2009). *Persofesionales*. Comunidad de prácticas Promoción de servicios de información en redes sociales. Disponible en: <http://comunidad20.sedic.es/?p=241>  
[03/01/2014]
- Margaix-Arnal, Dídac. (2007). *Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales*. El profesional de la información. Disponible en:  
<http://hdl.handle.net/10760/9521> [30/12/2013]

- Margaix-Arnal, Dídac. (2008). *Informe APEI sobre web social*. Gijón: Asociación Profesional de Especialistas en Información. Disponible en:  
<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12506/1/informeapeiwebsocial.pdf> [30/12/2013]
- Margaix-Arnal, Dídac. (2013). *Los Social Media en las bibliotecas universitarias españolas: su presencia y las guías de usos y estilo*. (Trabajo Fin de Grado, Universidad de León). Disponible en:  
[https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/2847/TFG\\_Margaix\\_SocialMedia.pdf?%20sequence=1](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/2847/TFG_Margaix_SocialMedia.pdf?%20sequence=1) [30/12/2013]
- Schrier, Robert A. (2011). *Digital Librarianship and Social Media: the Digital Library as Conversation Facilitator*. Disponible en: <http://dlib.org/dlib/july11/schrier/07schrier.print.html> [02/01/2014]
- Seoane García, Catuxa. (2009). *Biblioteca 2.0 o de cuando la oruga se convirtió en mariposa*. [Presentación] Disponible en: <http://www.slideshare.net/catuxa/biblioteca-20-o-de-cuando-la-oruga-se-convirtio-en-mariposa> [02/01/2014]
- Seoane García, Catuxa. (2011). *Bibliotecas 2.0 en la práctica: el vuelo de los gansos en las Bibliotecas Municipais da Coruña*. En *XIX Jornadas de Bibliotecas infantiles, juveniles y escolares*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Disponible en: <http://www.fundaciongsr.org/documentos/10002.pdf> [30/12/2013]
- Seoane García, Catuxa. (2012). *Reconquistar a usuarios, enamorar a ciudadanos y dialogar con personas: Las Bibliotecas Municipais da Coruña y las redes sociales*. En *VI Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Burgos: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/6623> [02/01/2014]