

Biblioteques de L'Hospitalet

www.l-h.cat/biblioteques

Biblioteques L'H
són teves!



Pautes per al
desenvolupament
de serveis de web social

Edita

Ajuntament de L'Hospitalet
Regidoria de Cultura
Biblioteques de L'Hospitalet

Coordinació i redacció

Grup de treball en web social:
Silvia Fernández,
Isabel Martín i Iluminada Ramos

Octubre 2011

SUMARI

Introducció	4
Planificació	6
Implementació	9
Difusió.....	16
Avaluació (interna)	24
Avaluació (externa)	37
I després d'avaluar... ..	41

INTRODUCCIÓ

A finals de l'any 2007, les Biblioteques de L'Hospitalet redacten un projecte per al desenvolupament de la web social o web 2.0 a les seves biblioteques. El projecte estableix diferents fases de treball, que inclouen des de la formació del personal de la xarxa en l'ús de les tecnologies de la web social fins a la difusió entre els usuaris dels serveis que les biblioteques posin en funcionament.

Cal fer èmfasi en el fet que, tant el projecte com aquest document que ara llegiu, fan referència no a qualsevol servei web o en línia que es posi en marxa, sinó específicament a aquells serveis que es basen en l'obertura de canals de comunicació i participació per part dels usuaris, concepte fonamental del que avui es coneix com a web 2.0 o web social.

Us convidem a consultar el projecte a la següent adreça:

<http://projectebibslh20.wikispaces.com>

El document que us volem presentar s'ubica a la **tercera fase del projecte**, de **desenvolupament de serveis de web social**. El principal objectiu d'aquest document és proporcionar pautes per a les diferents etapes de desenvolupament d'un servei de web social:

- 1) durant la seva **planificació**,
- 2) a l'hora **d'implementar-lo**,
- 3) per fer-ne **difusió**, i
- 4) per **avaluar-ne** els resultats.

D'aquesta manera, creiem que aquest document donarà resposta a les tasques que el projecte de web social descriu com a pròpies d'aquesta fase:

- El grup de treball desenvoluparà (amb les aportacions de tothom qui en vulgui fer) un document comú per a totes les biblioteques, amb totes aquelles consideracions que s'hagin d'aplicar en la creació de projectes de web social.
- Abans d'endegar un servei, la biblioteca que el desitgi posar en funcionament redactarà un informe (seguint les pautes desenvolupades), que serà avaluat pel propi grup.
- El grup de treball assessorarà i aconsellarà la biblioteca sobre el servei que vol desenvolupar.
- El grup també establirà quin seguiment mínim s'ha de fer dels projectes. El resultat d'aquest seguiment s'utilitzarà per proposar canvis, millores, etc.

PLANIFICACIÓ

Hem de planificar els serveis de web social...

- per valorar-ne la seva necessitat i/o la seva adequació al nostre públic.
- per establir els objectius que volem aconseguir.
- per avaluar en quina mesura hem assolit els objectius plantejats.
- per saber qui durà a terme què, com i quan.
- per disposar d'un full de ruta en la implementació del servei.
- per generar coneixement i experiència que seran d'utilitat en el futur.
- etc.

Sense la planificació, correm el risc...

- de posar en marxa serveis que no satisfan cap necessitat.
- d'abandonar serveis per manca de personal, mitjans tecnològics, etc.
- de no saber com fer-ne difusió o quins criteris utilitzar per avaluar-los.
- etc.

La planificació dels serveis de web social no es diferencia gaire, doncs, de la planificació de qualsevol altre servei de la biblioteca pública. En aquest apartat, donarem un repàs als diferents aspectes que s'han de tenir en compte a l'hora d'endegar un servei de web social, tant aquells aspectes que comparteixen amb altres serveis, com aquells que els són propis. Per fer-ho, hem utilitzat les **Orientacions per a la redacció de projectes** de la Gerència de Serveis de Biblioteques (GSB) de la Diputació de Barcelona, que trobareu a la Intradiba¹ en aquesta adreça:

<http://intradiba.diba.cat/xt/bib/promocio/projectes.asp>

¹ Intranet de la Diputació de Barcelona. Només accessible des dels seus ordinadors.

És convenient que es deixi **constància per escrit** d'aquesta planificació de manera estructurada. El document resultant servirà com a punt de referència i memòria del desenvolupament del servei.

Les fases en la planificació d'un servei de web social, segons l'esquema de la GSB, són:

- 1r Informació prèvia
- 2n Definició del projecte
- 3r Pla de treball
- 4t Aprovació

INFORMACIÓ PRÈVIA

- Valorar si el servei encaixa dins el pla d'actuació de la biblioteca; si es pot considerar que ajudarà a desenvolupar alguna de les línies estratègiques.
- Tenir clar l'interès del servei i què es vol aconseguir.
- Establir quin és el públic objectiu al qual ens interessa arribar, i quins canals o espais web seran els més idonis per fer-ho.
- Definir l'abast del servei: biblioteca de districte, biblioteca central o xarxa de biblioteques.
- Avaluar si els costos (humans, temporals, tecnològics...) són assumibles per la biblioteca, i sol·licitar els permisos necessaris per cobrir les necessitats (pressupostàries, de personal, d'organització, etc).
- Conèixer els avantatges / inconvenients i prestacions de les diferents eines disponibles per posar en marxa el servei.
- Definir de quins continguts dotarem el servei, tant pel que fa a la forma (notícies, enllaços, ressenyes, articles creats pel propi personal de la biblioteca, fotografies, etc) com pel que fa al contingut (temàtiques a tractar).

DEFINICIÓ DEL SERVEI

- Definir els objectius: han de ser mesurables, assolibles, i estar explicats de manera breu i entenedora.
- Explicar en què consisteix el servei, quina eina es farà servir per desenvolupar-ho i el seu funcionament bàsic, i quin paper jugaran tant la biblioteca com els usuaris en el seu desenvolupament.
- Llistat de recursos: personal implicat (responsable, de referència, col·laboradors...), temps de dedicació, material o equipament necessari, despeses.
- Temporització: quan es posarà en marxa, cada quant s'actualitzarà (en cas que sigui aplicable), etc.

PLA DE TREBALL

- Llistat de tasques a desenvolupar (manual de procediments i d'estil), detallant el personal encarregat de dur-les a terme (amb les responsabilitats i/o permisos corresponents) i els recursos necessaris.

[Trobareu més detalls sobre què ha d'incloure el pla de treball i els procediments recomanats als apartats d'implementació, difusió i avaluació].

APROVACIÓ

- Remetre el projecte de servei a la **direcció de la biblioteca** per a la seva valoració.
- Un cop aprovat per la direcció, remetre'l a la **direcció de la xarxa** per a la seva valoració.

Al llarg de tot el procés, el grup de treball en web social s'ofereix per assessorar les persones interessades a posar en marxa el servei.

IMPLEMENTACIÓ

Després de una bona planificació del servei i de les seves necessitats i de triar quina eina 2.0 s'adequa millor al servei que volem donar, haurem de tenir en compte una sèrie de requisits, tant en el seu disseny com en els seus continguts. Estem parlant de productes que surten d'una institució pública, fets per professionals de la informació i per tant, hauran de mantenir una qualitat inqüestionable. A la planificació haurem d'haver realitzat un pla de treball on es marcaran els procediments i l'estil del nou producte. Cada biblioteca i cada servei nou tindrà unes característiques úniques i determinants que els seus responsables (recomanem que no sigui només una persona, per assegurar la continuïtat del projecte, qui s'encarregui de imaginar, desenvolupar i/o mantenir-lo: mínim dues persones) hauran de delimitar. En aquestes pautes només volem remarcar aquelles qüestions que considerem imprescindibles.

Requisits generals:

- **Autoria:** És obvi que "la biblioteca" és un concepte, però ha de quedar clar, que l'autor del projecte és la biblioteca. Evitar els personalismes innecessaris.²
- **Logos identificatius:** totes les eines (si el programari ho permet) hauran de portar un logo identificatiu de les Biblioteques de L'Hospitalet i de la biblioteca, o si no, fer esment de Biblioteques de L'Hospitalet i/o de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat.
- **Xarxa:** Treballem en xarxa, o sigui, que (si el programari ho permet) s'hauria de fer referència de la resta dels nostres productes 2.0 i de la resta de biblioteques de la ciutat.

² A vegades, però, pot ser positiu i s'ha de valorar el seu ús. Per exemple: si el responsable és un expert en la matèria o si volem personalitzar un servei, remarcant la figura d'interlocutor únic...

- **To:** Mantenir un to correcte, però que sigui proper i col·loquial. S'ha de propiciar la participació activa del visitant i la seva interacció. Està estretament relacionat amb l'autoria: s'ha de recordar que representem la biblioteca en la redacció dels continguts i en les respostes als comentaris.
- **Fonts:** Comprovar la veracitat de la informació que es reproduueixi; s'han de citar les fonts i enllaçar-les sempre que sigui possible.
- **Correccions:** És obligatori corregir l'ortografia i la sintaxi (aconsellem que faci una correcció cada membre del projecte).
- **Comentaris:** Contestar **sempre** els comentaris. Es recomana filtrar els comentaris, però només esborrar-los si apareix un vocabulari racista, si hi ha amenaces o insults, o si apareix publicitat o spam. No censurar les crítiques negatives mai: aprofitar per respondre-les (consensuant la resposta amb el director o directora de la biblioteca) i establir un diàleg amb el nostre interlocutor.
- **Manteniment:** amb una certa periodicitat comprovar que els enllaços funcionin³, fer còpies de seguretat...
- Ha d'aparèixer una avís legal.⁴
- Establir els drets d'autor (recomanem escollir la llicència Creative Commons⁵ més adient).

³ Una bona eina de comprovació: <http://validator.w3.org/checklink/>

⁴ Poden servir-nos com a model les que apareixen a la web de la Xarxa de Biblioteques de L'Hospitalet: <http://www.l-h.cat/gdocs/d6779062.pdf>

⁵ Creative Commons: <http://es.creativecommons.org/licencia/>

Disseny:

El **disseny** del producte 2.0 hauria d'adequar-se a la biblioteca on pertany i/o a la seva temàtica. S'ha d'intentar que tingui un disseny identificatiu, acurat, evitant els clònics i les plantilles uniformades.

En relació a la usabilitat i l'accessibilitat del lloc, s'han de mantenir unes normes bàsiques:

- Estem escrivint per a la web i per tant, l'estil s'ha d'adequar fent servir textos i paràgrafs curts.
- Hem d'escriure amb un tipus de lletra clar.
- Utilitzar la negreta, la cursiva i les majúscules amb moderació.
- Enllaços (desenvolupats: evitar els de tipus "clicqueu aquí").
- Vigilar els colors de les fonts i la seva combinació amb el fons.
- Sempre que es pugui, afegir un text alternatiu a les imatges, vídeos o arxius de so.
- Per evitar temps de càrrega molt grans, que podrien ser un problema per a usuaris sense ADSL, intentar utilitzar imatges petites en format **.jpeg** o **.gif**. S'ha de recordar que no tots els navegadors suporten imatges **.png**.
- No abusar d'imatges en moviment (si és un **.gif** evitar el moviment continu).

Continguts:

- **Qualitat:** Ha de ser una característica definitòria de tot el servei i especialment, dels continguts. Intentar donar un **valor afegit** a qualsevol informació mitjançant: la utilització del nostre fons, vídeos, imatges, música, enllaços, opinions d'experts, d'usuaris.... obrint el que

aportem com a biblioteca a la resta d'usuaris de la web i intercomunicar-nos amb ells.

- Hem de recordar que l'usuari pot arribar al nostre text des de qualsevol lloc, per tant, contextualitzar la informació de manera que pugui contestar les preguntes bàsiques: Què? Qui? Quan? Com?
- Si transcrivim una informació, citarem les fonts clarament amb els seus enllaços, tenint en compte els drets d'autor. Hem de pensar que l'intercanvi de citacions és una molt bona manera de donar-nos a conèixer a tots els usuaris de la web: actius o passius.
- Si s'afegeixen fotografies de persones, s'ha de vigilar si es té el permís de reproducció, especialment si apareixen menors d'edat a les fotografies.
- Etiquetar **sempre**, amb llenguatge natural.

Depenent del producte 2.0 escollit, els criteris poden canviar. Els concretarem per a blocs, wikis, xats, xarxes socials i instruments per compartir mitjans.

Blocs:

- **Compromís:** Segons els continguts, la freqüència en l'actualització serà més gran o no, però el mínim exigible s'estableix en una entrada cada quinze dies. Si és un bloc de recursos caldrà fer una revisió per comprovar els enllaços i afegir-ne de nous, cada sis mesos, actualitzant la data de revisió.
- **Responsable:** Es decidiran les persones responsables i/o autors de cada bloc que hauran d'assumir la seva administració general. Es reservaran el dret d'afegir o suprimir entrades, enllaços recomanats, editar/suprimir

entrades anteriors, contestar els comentaris o qualsevol altra modificació necessària.

- S'ha d'afegir en un lloc visible, un apartat que especifiqui els objectius del bloc i quina biblioteca és la responsable de la seva realització.
- Imprescindible la subscripció a algun sistema d'estadística.
- Treure les estadístiques del bloc amb una certa assiduitat, que després s'inclouran a la memòria del centre.
- Fer servir serveis com els que ofereix *Sharethis* o *Addthis* per ajudar a l'intercanvi d'informació.⁶

Wikis:

- **Responsable:** Els administradors de cada wiki seran els responsables dels continguts de la wiki, però no dels continguts de les pàgines enllaçades. Es reserven el dret d'afegir o suprimir apartats, enllaços recomanats o qualsevol altra modificació que creguin necessària.
- **Actualització:** S'hauria de fer una revisió periòdica per comprovar l'actualitat dels enllaços i la inclusió de nous o obsolets. El mínim exigible s'estableix en sis mesos i s'ha d'actualitzar la data de l'última modificació.

Xats:

En línies generals les normes a tenir en compte responen a aquelles que podem tenir en qualsevol servei de referència

⁶ Serveis que permeten compartir cada entrada a altres serveis com a Facebook, Twitter, enviar-la per correu, etc.

Sharethis: <http://sharethis.com> i Addthis: <http://www.addthis.com/>

presencial, però insistint en les característiques pròpies de la no presencialitat.

- Establir una política d'ús clara: si serveix per consultes petites, o per cerques més treballades.
- Establir un horari d'atenció del xat. Tant la política d'ús com el seu horari d'atenció ha de quedar reflectida al xat.
- Guardar còpies de les converses mantingudes amb l'objecte de seleccionar temes recurrents i elaborar un llistat temàtic amb les preguntes més freqüents.
- Donar sempre l'opció a l'usuari d'avaluar la resposta obtinguda.

Xarxes socials:

- **Compromís:** Segons els continguts, la freqüència en l'actualització serà més gran o no, però el mínim exigible s'estableix en una entrada cada quinze dies.
- S'ha de mantenir una revisió constant del perfil o pàgina de la xarxa social, semblant a la que es fa del correu electrònic de la biblioteca.
- **Responsable:** Es decidiran les persones responsables i/o autors que hauran d'assumir la seva administració general. Es reservaran el dret d'afegir o suprimir entrades, enllaços recomanats, contestar els comentaris o qualsevol altra modificació necessària.
- S'ha d'afegir en un lloc visible, un apartat que especifiqui els objectius i quina biblioteca és la responsable de la seva realització.
- Imprescindible la subscripció a algun sistema d'estadística. I per tant, extreure les dades estadístiques amb una certa assiduïtat, que després s'inclouran a la memòria del centre.

Instruments per compartir mitjans:

Les biblioteques que decideixin fer servir eines d'aquest tipus⁷ es comprometen a etiquetar els continguts amb *tags* o etiquetes que identifiquin la seva biblioteca i les Biblioteques de L'Hospitalet. Es recomana crea un compte *Premium* general de les Biblioteques de L'Hospitalet o si no és possible, comptes per a cada biblioteca.

Comptabilitzar les estadístiques d'ús d'aquests serveis periòdicament i lliurar-les al director/a per afegir-les a la memòria.

⁷ Com a exemple:

Scribd: <http://www.scribd.com/> Slideshare: <http://www.slideshare.net/>

Prezi: <http://prezi.com/> Flickr: <http://www.flickr.com/>

Youtube: [http://www.youtube.com/...](http://www.youtube.com/)

DIFUSIÓ

Un cop el servei de web social s'ha posat en funcionament, és important donar-lo a conèixer als diferents grups d'interès:

- Personal de la pròpia biblioteca, de les biblioteques de L'Hospitalet, de les biblioteques de la Xarxa de la Diputació, biblioteques públiques en general, etc.
- Usuaris presencials de la biblioteca: els usuaris tradicionals amb qui tenim un contacte directe, presencial.
- Usuaris virtuals i/o usuaris potencials de la biblioteca: aquelles persones que potser no trepitjaran mai la nostra biblioteca físicament, però que poden estar interessades en els serveis que oferim en línia.
- Tractarem la difusió dels serveis de web social des d'aquestes tres perspectives, i al final donarem una sèrie de pautes, recomanacions i bones pràctiques per utilitzar els canals existents de web social per fer difusió dels nostres serveis.

IMPORTANT

Preneu nota de totes les accions de difusió, en qualsevol de les tres categories, que realitzeu del servei. Serà interessant disposar d'aquesta informació quan s'elabori la memòria.

El personal bibliotecari

Normalment, quan es posa en marxa un servei se'l dóna a conèixer als companys de feina un cop s'ha finalitzat tot el procés de planificació i el servei entra en funcionament.

Nosaltres us volem suggerir que, en el cas dels serveis de web social, és interessant donar-los a conèixer als companys de la biblioteca, o fins i tot de la xarxa de la ciutat, **abans que el servei entri en funcionament**. Els companys poden aportar idees per millorar el servei o detectar errors, i fent-lo servir ens serveixen de “conillots d'índies” per saber com funcionarà el servei un cop es faci públic.

Per fer-ho, no us limiteu a fer un correu a la bústia de la biblioteca. Envieu-lo també als correus personals dels companys, convideu-los a participar activament en el servei; oferiu-vos a resoldre dubtes; mostreu-vos oberts a acceptar suggeriments; i, si és possible, realitzeu sessions de demostració, encara que sigui en petits grups, per encoratjar els companys en la lectura del manual de procediments, en la difusió del servei entre els usuaris presencials, i en la utilització del servei.

Encara que sigui un servei que només afecta a la vostra biblioteca, penseu a fer-ne difusió entre la resta de companys de la xarxa de l'Hospitalet:

- La vostra experiència pot ser útil per altres biblioteques que vulguin oferir el mateix servei.
- Hi ha molts usuaris presencials que ho són de diverses biblioteques, així que els companys d'altres poden col·laborar en la difusió del servei, i l'han de conèixer en cas que se'ls adreci una consulta sobre el mateix.

Un cop el servei hagi entrat en funcionament, plantegeu amb la direcció de la biblioteca si pot ser interessant fer-ne difusió a

un col·lectiu bibliotecari més ampli. Fer-ho o no dependrà de com d'innovador o útil per al col·lectiu considereu que pot ser difondre informació sobre el servei que heu començat a oferir. Les eines per fer-ho són:

Xarxa de biblioteques de la Diputació de Barcelona (a través del correu electrònic)

- Llistes de distribució: les principals al nostre territori són
 - Bibcat: <http://groups.yahoo.com/group/bibcat/>
 - Públicas: <http://listas.bcl.jcyl.es/publicas/>
 - IWETEL: <http://www.rediris.es/list/info/iwetel.html>

Per poder-hi enviar i rebre els missatges de correu que s'intercanvien en les llistes, s'hi ha d'estar subscrit. Per fer-ho, seguiu les instruccions que trobareu en les pàgines de cadascuna de les llistes.

També existeixen altres espais a Internet on podeu fer difusió del vostre servei entre el col·lectiu bibliotecari i cultural:

- “Gamoia” manté un ample directori de blocs de biblioteques catalanes: <http://gamoia.wordpress.com/biblioblogosfera-catalana/>
- Podeu publicar l'anunci a “Documenea”, el servei de notícies socials de temàtica documental: <http://www.documenea.com/>
- Nieves González, de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla manté un mapa de serveis 2.0 de les biblioteques espanyoles, on podeu afegir-hi el vostre: [Biblioteca 2.0 en España](#)
- Padicat, la web del Patrimoni Digital de Catalunya, té com a objectiu “capturar, processar i donar accés permanent a tota la producció cultural, científica i de caràcter general catalana produïda en format digital”.

Podeu proposar el vostre recurs digital a través del formulari:

<http://www.padicat.cat/formproposa.php>

Els usuaris presencials de la biblioteca

No tots els usuaris que trepitgen les nostres biblioteques són actius usuaris d'Internet i les noves tecnologies, tots ho sabem. Però n'hi ha que sí que ho són, i molts desconeixen els serveis que la biblioteca ofereix a través de la xarxa (quants cops no us heu trobat amb gent sorpresa en saber que es poden renovar els préstecs a través de la web de la biblioteca?).

Aquest és un punt que hem de millorar, i al qual hem de parar encara més atenció si estem pensant a oferir nous serveis mitjançant la web social. Algunes de les accions que podem dur a terme:

- Fer difusió centralitzada de tots els serveis que ofereix la biblioteca a través de la web, i fer-la accessible a tots els punts de contacte amb l'usuari de la biblioteca (préstec, Internet, OPACs, taulells de consulta, etc...).
- Aprofitar el moment d'inscripció a la biblioteca per preguntar a l'usuari si utilitza Internet habitualment, i lliurar la informació sobre els serveis web de la biblioteca en aquell moment.
- Centrar la informació en el què l'usuari pot fer des de casa (ampliar el préstec, reservar documents, consultar les novetats de cinema, trobar informació sobre autors locals), i fer-ho amb llenguatge planer.

El projecte de desenvolupament de la web social a l'Hospitalet també preveu, en la propera fase, crear materials per a la formació d'usuaris, tant a nivell individual (tutories) com de grup (sessions de formació) per donar a conèixer els serveis web de les biblioteques.

Els usuaris virtuals / potencials de la biblioteca

Hem de trencar amb la inèrcia de pensar que usuari és aquell que:

- ve a la biblioteca,
- té el carnet de la biblioteca,
- fa servir el préstec o Internet, o
- participa en les activitats presencials de la biblioteca.

Usuaris són també tots aquells que:

- No tenen el carnet però vénen cada dia a llegir el diari,
- es descarreguen els nostres butlletins digitals de la pàgina web,
- realitzen consultes d'informació per correu electrònic o,
- consulten el catàleg documental en línia

És important que fem difusió dels nostres serveis (tant els presencials com els serveis web) a través dels canals virtuals. D'aquesta manera arribarem a:

- Persones del nostre entorn que s'informaran sobre els serveis presencials i els serveis web.
- Persones que, tot i que per qüestions de distància mai utilitzaran els nostres serveis presencials, poden estar interessades en els serveis web que oferim.

Quins canals podem fer servir?

- La web de Biblioteques de L'Hospitalet (base pel butlletí setmanal que s'envia per correu electrònic als usuaris que ho han sol·licitat).
- Els altres serveis de web social de la xarxa (blocs, wikis, etc...)
- Mitjans de comunicació locals amb presència en línia, com <http://www.digital-h.cat>, <http://www.hospi.cat/> o <http://bloghospitalet.blogspot.com/>

Aquests mètodes, però, tenen un punt feble: demanen que l'usuari vingui allà on som nosaltres, quan el més efectiu és que sigui la biblioteca qui vagi allà on es troben els usuaris potencials dels nostres serveis. És sobre això que parlarem en el següent apartat.

Usar la web social per difondre els nostres serveis

Aquest apartat intenta donar algunes “pistes” sobre com fer difusió dels serveis de web social de la biblioteca en les comunitats que ja existeixen a Internet. A continuació teniu un llistat, no exhaustiu, de comunitats en línia:

- Fotografia: www.flickr.com, www.fotolog.com, picasaweb.google.com
- Llibres: www.librarything.es, www.anobii.com, www.quellegeixes.cat
- Professionals: www.linkedin.com, www.xing.com
- Generals: www.twitter.com, www.facebook.es, www.tuenti.es
- Enllaços: www.delicious.com, www.mister-wong.es, www.addthis.com
- Música: www.spotify.com, www.last.fm

- Notícies: literaturame.net, www.culturizame.net
- Altres: www.sharethis.com, www.feedburner.com

També hem de tenir en compte la possible presència en aquests mitjans d'altres agents del territori (perfils a les xarxes com Facebook, blocs, etc...), com poden ser associacions de veïns, associacions culturals, escoles, etc.

Això no vol dir que ens haguem de donar d'alta de tots aquests serveis o bombardejar els usuaris que els utilitzen amb publicitat dels nostres serveis. De fet, precisament això és el que s'ha d'evitar. Però sí que, segons de quin servei es tracti o del que es vulgui difondre, podem aprofitar les converses que tenen lloc en aquests espais per donar resposta a dubtes dels usuaris o fer difusió d'activitats o serveis que puguin ser del seu interès.

En qualsevol cas, el criteri a aplicar és sempre el del sentit comú, i s'aconsegueix fàcilment responent a les següents preguntes:

- Si jo utilitzés aquest servei, m'agradaria rebre aquest missatge?
- Si jo utilitzés aquest servei, trobaria útil aquesta informació?

I és que en aquestes xarxes existeix un codi de conducta. Sens dubte, hi ha molta gent que no el segueix, però nosaltres volem estar ben considerats pels internautes, i per això recomanem que, si amb les preguntes anteriors encara no ho teniu clar, seguiu els següents consells⁸:

⁸ Extrets, gairebé literalment, de "Sigamos aprendiendo... se trata de un proceso, no de un proyecto", de Nieves González (<http://comunidad20.sedic.es/?p=247>) i de "The eleven rules of social media etiquette", d'Eric Brantner (<http://digitallabz.com/blogs/the-11-rules-of-social-media-etiquette.html>)

- No utilitzis les xarxes socials només per difondre les notícies que apareixen publicades a la pàgina web de la biblioteca.
- Mostra't com una organització transparent que està disposada a conversar, que posa a disposició dels usuaris mecanismes per poder comunicar-se amb la biblioteca i sobre la biblioteca, perquè opinin, recomanin, però també critiquin. Si la biblioteca es comporta com un més, la gent parlarà d'ella.
- L'agraïment i l'amabilitat és gairebé més important a les xarxes socials que a la vida real. Si algú té un gest d'amabilitat amb tu, envia'ls un missatge d'agraïment. Es tracta d'una pràctica molt habitual.
- Segueix a aquells que et segueixen, accepta les peticions d'amistat de tots, si pertanyen a la teva comunitat objectiu. No es tracta de nosaltres i dels nostres missatges, sinó dels nostres usuaris i els seus missatges. Si estàs representant la teva biblioteca, has de seguir els teus seguidors. Si no, no hi haurà manera de participar en el diàleg.
- Aporta continguts de qualitat que altres vulguin difondre. Si aportem material interessant, la gent en parlarà, el recomanarà, etc.
- No comentis només els continguts de la teva institució. Participa en les notícies de premsa, aconsegueix informació d'altres llocs web, ofereix històries noves i continguts no institucionals, que vagin més enllà de la biblioteca. Les xarxes són una forma d'arribar als usuaris i ser útils en allò que ells necessiten, no només en allò que la biblioteca vol.
- A les xarxes, el respecte es guanya no només amb un nom, sinó amb accions, amb allò que aportem. Si volem rebre, hem d'estar disposats a donar. L'actitud en arribar a una xarxa no és la de "Sóc aquí!", sinó la de "Sou aquí!"

- No pressionar, no insistir. Pensa en les companyies de telèfon mòbil i les trucades per demanar-te que canviïs de companyia.
- Recorda sempre, quan facis servir les xarxes socials, que estàs representant la biblioteca. El to informal o el sentit de l'humor tenen el seu lloc, i els hem de fer servir, però hem de ser curosos amb les opinions personals i, en general, tot el que diem.
- Escolta (o llegeix). És important tenir en compte i donar resposta a tothom, també a aquells que no estan d'acord amb tu.

Recomanem la lectura del “Manifiesto Cluetrain”. En aquest enllaç: http://es.wikipedia.org/wiki/Manifiesto_Cluetrain el trobareu en castellà. Allà on diu “compañías” poseu-hi “biblioteques”, i allà on diu “mercados” poseu-hi “usuaris”. Tot i que ha estat escrit pensant en el món privat de l'empresa, trobareu que moltes de les coses que diu tenen molt sentit per a nosaltres.

AVALUACIÓ (Interna)

La planificació prèvia, una bona implementació i la seva difusió són elements primordials a l'hora d'engegar qualsevol nou servei. L'avaluació de tot plegat és imprescindible.

Si s'ha fet d'una manera acurada, la planificació ens ha permet avaluar en certa manera, *l'esforç* que suposa posar en marxa el projecte: els recursos necessaris (materials - personals), instal·lacions, pressupost...

L'avaluació del *procés*, de l'*eficàcia* i de l'*impacte* del nou projecte l'haurem de fer posteriorment. Per a realitzar-la farem servir una proposta realitzada per Robert Barrera C., Núñez Amaro S. i Motola Pedroso D. en *Evaluación de sitios Web en Internet: propuestas para la evaluación de sitios Web de biblioteca públicas y de salud*.⁹

Aquests autors estudien diverses propostes i metodologia d'avaluació de recursos digitals i formulen finalment una proposta de paràmetres i indicadors que, en gran part, ens poden ajudar a avaluar els productes 2.0 que fem a la nostra xarxa. Hi ha set paràmetres per avaluar:

1. Autoria
2. Contingut
3. Navegació i recuperació
4. Ergonomia (comoditat i facilitat de navegació)
5. Lluminositat (presència i qualitat d'enllaços externs)
6. Visibilitat (número d'enllaços que es reben d'altres recursos)
7. Promoció i valor afegit.

Per a la puntuació dels indicadors s'utilitza una escala de 0 a 3 punts. Per als indicadors amb resposta sí/no, es prendrà 3 per a la resposta positiva i 0 per a la negativa.

⁹ Robert Barrera C, Núñez Amaro S, Motola Pedroso D. *Evaluación de sitios Web en Internet: propuestas para la evaluación de sitios Web de biblioteca públicas y de salud*. Acimed 2006; 14(4). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_4_06/aci04406.htm Consultat: 4 de maig del 2011.

La interpretació de la puntuació es farà segons aquest quadre:

PUNTUACIÓ	INTERPRETACIÓ
3	Excel·lent
2	Correcte, però millorable
1	Error
0	Error greu

La puntuació total d'un paràmetre s'obindrà de dividir el total de punts aconseguits pel número d'indicadors que s'han aplicat. Al número resultant, s'assignarà un equivalent percentual:

Entre 90 i 100 % Excel·lent = de 2,7 a 3

Entre 80 i 90 % Bé = de 2,4 a 2,6

Entre 70 i 80 % Suficient = 2,1 a 2,3

Menor de 70 % Insuficient = menor que 2,1

Els indicadors de cada paràmetre són:

1. Autoria

Autoria

Definició	Responsabilitat intel·lectual i identificació de la biblioteca i de la xarxa de biblioteques.
Mètode	Existeix una definició explícita sobre la responsabilitat del lloc? Apareix informació addicional sobre la biblioteca o sobre la xarxa mitjançant enllaços que permetin ampliar la informació sobre la Biblioteca i/o Xarxa de Biblioteques?
Avaluació	0-3

Definició del lloc

Definició	La definició del lloc es tradueix en l'existència d'informació que permeti conèixer la missió, visió i objectius de l'organització.
Mètode	Apareix informació sobre la missió, visió i objectius de la biblioteca i/o xarxa de biblioteques, ja sigui formalment o mitjançant enllaços?
Avaluació	sí/no

2. Contingut

Existència d'informació valuosa

Definició	Informació valuosa o de valor afegit.
Mètode	Conté informació intrínsecament valuosa o posseeix informació amb valor afegit?
Avaluació	0-3

Volum d'informació suficient

Definició	Abast de la informació representada sobre un tema determinat.
Mètode	Conté un volum considerable o suficient d'informació en relació amb el tema o l'especialitat del recurs?
Avaluació	0-3

Informació actualitzada

Definició	Dates de col·locació, revisió i actualització de la informació del contingut del lloc.
Mètode	La informació del lloc està citada adequadament?
Avaluació	0-3

Enllaços a altres llocs

Definició	Connexió amb altres llocs que continguin informació semblant a aquest.
Mètode	La informació del lloc està citada adequadament?
Avaluació	0-3

Informació en altres idiomes

Definició	Diferents versions en altres idiomes.
Mètode	Existeix una versió de la informació continguda en el lloc en almenys un altre idioma? O té un enllaç d'un traductor?
Avaluació	0-3

3. Navegació i recuperació

Mapa de navegació

Definició	Representació gràfica de l'estructura d'un lloc web.
Mètode	El lloc compta amb un mapa de navegació com a guia de lectura?
Avaluació	0-3

Sistema de cerca

Definició	Eina que permet la cerca d'informació existent en el lloc.
Mètode	Existeixen opcions d'accés a la informació per mitjà d'un sistema de cerca estructurat per paraules o paràgrafs?
Avaluació	0-3

Totalitat del sumari

Definició	Accés al sumari del lloc.
Mètode	Existeix la necessitat de desplaçar-se per veure la totalitat del sumari?
Avaluació	sí/no

4. Ergonomia

Facilitat de navegació

Definició	Conjunt d'elements del lloc que permeten una navegació sense entrebancs.
Mètode	S'aprecia ordre i estructuració de la informació i la navegació dintre del lloc?
Avaluació	0-3

Claredat (contrast adequat entre figura i fons)

Definició	Contrast adequat entre text-fons, il·lustracions-text, il·lustracions-fons.
Mètode	Existeix una bona relació entre figura-fons?
Avaluació	0-3

Legibilitat

Definició	Facilitat de lectura.
Mètode	La mida de la tipografia utilitzada és adequada per a una bona legibilitat?
Avaluació	si/no

Velocitat d'accés

Definició	Temps que triga una pàgina en veure's totalment.
Mètode	La velocitat d'accés a les pàgines és suficient?
Avaluació	0-3

Menú principal

Definició	Representació de les diferents seccions del lloc.
Mètode	Existeix menú principal a totes les

	pàgines del lloc i possibilitat de tornar a pàgines anteriors?
Avaluació	sí/no

5. Lluminositat

Enllaços externs

Definició	Hi ha enllaços externs.
Mètode	Presenten enllaços a recursos externs almenys en algunes de les seves seccions?
Avaluació	0-3

Actualització dels enllaços

Definició	Ritme o freqüència d'actualització d'un recurs.
Mètode	Es troben degudament actualitzats els enllaços del lloc?
Avaluació	0-3

6. Visibilitat

Autodescripció del títol

Definició	Títol d'etiqueta en la secció <i>head</i> del document.
Mètode	El títol del lloc que apareix a la barra del navegador de color blau és informatiu? Descriu el recurs de què es tracta? Posseeixen títol propi les diferents seccions?
Avaluació	0-3

Presència de metadades bàsiques

Definició	Informació sobre el recurs contingut en el propi recurs mitjançant altres etiquetes en la secció <i>head</i> .
Mètode	L'element de la secció de la web conté almenys algunes de les etiquetes de metadades bàsiques com <i>autor</i> , <i>keywords</i> , <i>description</i> ?
Avaluació	sí/no

Presència de metadades amb format Dublin Core

Definició	Informació sobre el recurs-contingut en el propi recurs mitjançant altres etiquetes.
Mètode	El lloc posseeix un sistema de metadades Dublin Core o altre?

Avaluació	sí/no
------------------	--------------

7. Promoció i valor afegit

Informació sobre productes i serveis de la organització

Definició	Informació addicional sobre facilitats i ofertes de l'organització rectora del recurs
Mètode	Existeix informació sobre els productes i serveis de la biblioteca?
Avaluació	sí/no

Promoció d'esdeveniments

Definició	Notícies de caràcter promocional sobre la proximitat d'esdeveniments i activitats.
Mètode	<p>El lloc presenta anuncis sobre events i activitats pròximes?</p> <p>Aquests anuncis presenten enllaços al lloc on es promocionen aquestes activitats més detalladament?</p>
Avaluació	sí/no

La quantitat dels indicadors a tenir en compte dependrà de cada servei. És obvi que no es pot avaluar de la mateixa manera un perfil en una xarxa social, que un bloc, un xat, un compte a Flickr o una web. El responsable del nou servei serà l'encarregat d'escollir els indicadors adients de cada

paràmetre (sempre s'han d'avaluar tots els paràmetres) i realitzar aquesta avaluació com a eina de manteniment i de millora.

Aquesta avaluació es recomana fer-la a l'inici del servei i quan estigui consolidat, amb una certa periodicitat.

El manteniment també haurà de tenir en compte la recollida de dades que dependrà de la plataforma que s'utilitzi. Com a referència:

Blocs

- Nombre de comentaris
- Nombre de visites
- Nombre d'entrades publicades
- Freqüència d'actualització
- Nombre d'enllaços

Compartir Media i xarxes socials

- Nombre de visites al perfil i pàgina
- Nombre de missatges
- Nombre de peticions d'amistat
- Vegades qualificats com a favorits
- Descàrregues

Eines

Hi ha actualment moltes eines per afegir estadístiques o per recuperar informació estadística. Unes quantes recomanacions:

<http://www.google.com/analytics/>

<http://www.crazyegg.com> : Servei que genera un “heatmap” de les teves pàgines. Et permet conèixer quines són les àrees on més fan clic els teus usuaris.

<http://www.reinvalidator.net/> (també te un “heatmap”)

<http://piwik.org/>

<http://www.woopra.com/>

<http://www.estadisticasgratis.es>

<http://getclicky.com/>

<http://tools.seobook.com/general/spider-test/index.php>:

Eina que et dona dades com la quantitat de paraules de la pàgina, la freqüència de les mateixes, la mida de la pàgina i els seus enllaços.

<http://www.kontagent.com/> (semblant a Google Analytics però per a Facebook)

Per millorar la visibilitat:

<http://www.sharethis.com>

<http://www.addthis.com/>

<http://www.feedburner.com>

AVALUACIÓ (Externa)

Sens dubte, els serveis web 2.0 que s’ofereixen des de les biblioteques s’adrecen a uns usuaris virtuals. En aquest sentit el que volem dir és que, malgrat no coneguem personalment aquest tipus d’usuari, no hem d’oblidar que existeix i que els nostres esforços tenen com a objectiu crear serveis 2.0 de qualitat que s’ajustin a les seves necessitats. Si acon-

seguim això, aconseguirem usuaris satisfets els quals s'engrescaran en el funcionament d'aquests nous serveis.

Cal insistir en que els usuaris ens avaluin perquè d'una banda ens permet conèixer les seves expectatives, inquietuds, gustos, etc., i de l'altra modificar, millorar, si cal, el projecte inicial 2.0 i fer-lo evolucionar. Si l'usuari no ens avalua, difícilment el coneixerem i no podrem tenir en compte la seva opinió ni les seves expectatives en relació amb el servei que hem dissenyat. Dit d'una altra manera, si no ens avaluen no sabrem si el nostre producte té sentit o no.

A l'hora d'avaluar els serveis 2.0, com qualsevol altre servei de la biblioteca, hem de tenir en compte que existeixen diferents tipus d'usuaris:

1) Els usuaris que realment utilitzen els serveis 2.0: aquelles persones que visiten i participen en els nostres blocs, es fan seguidors dels nostres perfils de Facebook, etc... No tenen perquè ser usuaris presencials de la biblioteca.

2) Els usuaris que ho són dels serveis presencials de la biblioteca, però no tenen per què ser-ho dels nostres serveis virtuals.

3) Els no usuaris.

Des de l'àmbit en el qual treballem, ens resultarà relativament difícil recaptar dades sobre els dos últims grups d'usuaris, ja que les enquestes i els estudis que es duen a terme no solen sorgir de biblioteques individuals, pel cost que suposa, sinó d'instàncies superiors (Ajuntament, Diputació, INE...). Seria convenient, però, que es tinguessin en compte també els serveis virtuals a l'hora de dissenyar aquests sondejos, i incloure preguntes que vagin adreçades a saber si...

- els usuaris de la biblioteca coneixen els serveis de web social que oferim.
- quina opinió en tenen, com els valoren.
- què troben a faltar.
- si no els utilitzen, per quines raons, etc...

Esperem que en un futur no gaire llunyà, l'opinió que els ciutadans tenen d'aquests serveis sigui prou important com per tenir-la en compte en les enquestes d'opinió i de valoració que s'elaboren des de les administracions públiques de les quals depenen les biblioteques. Fins llavors, ens centrarem en aquell grup d'usuaris als quals podem accedir de manera més ràpida i senzilla, perquè tenim amb ells un contacte directe i constant: els usuaris dels serveis 2.0 que tinguem en funcionament.

Usuaris dels serveis 2.0

Seria desitjable que des de les biblioteques es recaptessin de manera periòdica les opinions dels usuaris respecte dels serveis de web social de què disposa la biblioteca. Hi ha multitud de maneres de fer-ho, segons el servei de què es tracti: en un bloc pot ser una entrada o algun aplicatiu per fer enquestes al lateral de la pàgina; al facebook poden ser preguntes directes o un enllaç a una enquesta feta amb algun servei de qüestionaris en línia (el mateix Google Docs ofereix aquesta possibilitat).

Les opcions són moltes i molt diverses, i el nivell d'aprofundiment que vulguem aconseguir pot ser molt diferent depenent del servei del qual es tracti.

Alguns dels aspectes que ens poden interessar avaluar són:

Continguts

Per exemple:

- T'interessen els nostres destacats?
- El contingut que es presenta s'adapta a les teves necessitats? T'aporta prou informació?
- El llenguatge que fem servir és proper i fàcil d'entendre?
- Quin tipus de contingut trobes a faltar?
- Què és el que més t'agrada del servei X?
- I el que menys?
- Alguna informació la trobes redundant? Per què?

Format (navegació i recuperació, ergonomia...)

Per exemple:

- Arribes amb facilitat a la notícia que busques?
- Trigues molt en trobar la informació a través del nostre servei?
- El format de la pàgina et facilita o et dificulta l'accés a la informació que busques?

Utilització (ús que el visitant fa del servei)

Per exemple:

- Per què accedeixes al servei x? Quin ús en fas (oci, estudis, feina...)?
- Què consultes normalment?
- Trobes que és un servei útil per a tu?
- Quina secció/seccions trobes més interessants/útils?

- Pel que fa al format de les avaluacions, donada la varietat de serveis que podem posar en marxa, tan sols us deixem alguns consells generals que podeu aplicar a totes les accions d'avaluació que demaneu als vostres usuaris:
- Intenteu no fer enquestes massa llargues: si ho són, és probable que els usuaris no arribin fins al final de la mateixa.
- Utilitzeu un llenguatge professional però proper. Eviteu tecnicismes com usabilitat, accessibilitat, etc... que només els usuaris avançats d'Internet coneixen.
- Penseu a incloure no només preguntes tancades (sí/no, valoració de l'1 al 10), sinó també algun espai on els usuaris puguin expressar-se lliurement.

I DESPRÉS D'AVALUAR...

Les dades recollides durant el procés d'avaluació han de tenir una utilitat. Tot projecte es pot millorar, i és imprescindible que els responsables dels serveis de web 2.0 analitzin els resultats de les avaluacions (tant internes com externes) i redefeixin el servei per tal d'ajustar-lo millor als objectius de la biblioteca, al nivell de qualitat que es vol assolir, a les expectatives dels usuaris, etc...

Recordem que una de les característiques de la web social és la "beta constant", els serveis que estan en constant evolució buscant millorar i adaptar-se a les necessitats comunicatives i informatives dels usuaris. Els canvis no ens han de fer por, especialment quan estan basats en raons justificades.

