

## ¿Es rentable la biblioteca 2.0?

Nieves González Fernández-Villavicencio

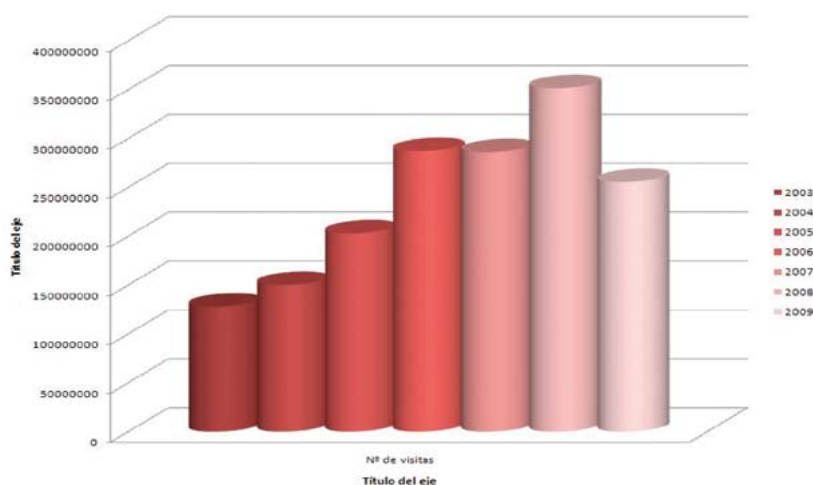
Jefa de Sección de Apoyo a la Docencia, Biblioteca General Universitaria, Universidad de Sevilla

Está de moda buscar la rentabilidad en Internet y son innumerables los sitios en la red y los eventos cuyo *leit motiv* es encontrar las claves de la rentabilidad de la inversión<sup>1</sup>. ¿Qué buscan estos profesionales? Sin lugar a dudas, evidencias del éxito obtenido, demostrar el beneficio conseguido para su empresa con el uso de las herramientas de la web social. Para ello se necesitan formas de medir el impacto de la web 2 en las empresas, en las instituciones. ¿La inversión que se está haciendo en Internet realmente está devolviendo beneficios a las empresas? ¿medimos bien las acciones que realizamos en Internet? ¿usamos las herramientas necesarias? ¿qué datos son los que hay que analizar?, ¿mejorará realmente el servicio, la marca? Generalmente estos objetivos se encuentran integrados en sus planes de Marketing 2.0.

En el entorno bibliotecario nos hacemos también estas reflexiones, ¿es posible medir el retorno de la inversión en Internet, en las redes sociales? ¿Qué uso real tienen estas aplicaciones de la biblioteca 2.0? ¿Qué resultados hemos obtenido? ¿Qué instrumentos de evaluación hemos implementado para medir el rendimiento?

### N.º de visitas a las webs de bibliotecas universitarias (España)

---



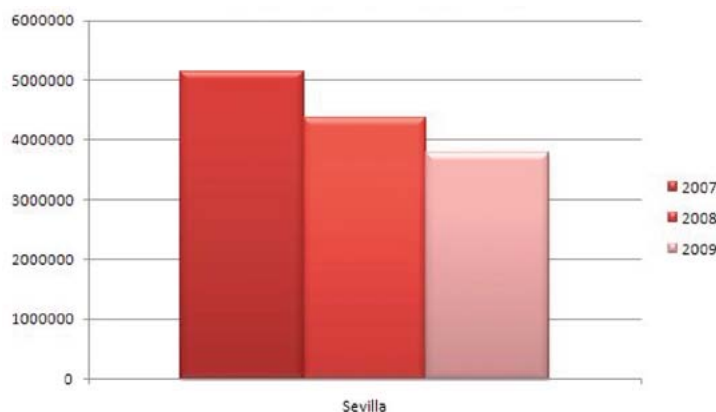
---

La preocupación por medir el éxito o rentabilidad de un sitio web preocupa a todos y no es ajena a las bibliotecas. En estos últimos años estamos viendo como el número de visitas a nuestras

instalaciones físicas disminuyen así como a nuestros sitios web. De Rosa et al<sup>2</sup>, ya lo constataban en el 2007, demostrando como el uso de los sitios web de bibliotecas de Canadá, EEUU y Reino Unido, se habían reducido en un 30% en 2005 y un 20% en 2007.

### N.º de visitas a las webs de bibliotecas universitarias (España)

---

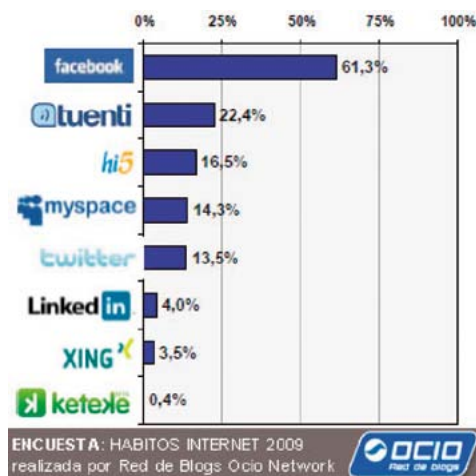


En el entorno español, y a finales de 2010 podemos ver los mismos resultados por ejemplo, en las estadísticas de visitas a los portales web de las bibliotecas universitarias españolas. Si nos referimos a los accesos a los catálogos, un ejemplo significativo es el catálogo Fama de la Universidad de Sevilla, que ha visto descender el número de sus consultas en los últimos años como tendencia generalizada (estadísticas REBIUN<sup>3</sup>).

Ante estos datos, las bibliotecas se plantean ofrecer a sus usuarios y a través de sus páginas web, algo más que sitios estáticos en los que encontrar información, y buscan que sus usuarios estén motivados, que vivan auténticas experiencias online de gran calidad, por lo que están introduciendo servicios y aplicaciones de la web 2.0 en sus sitios web, convencidos de su rentabilidad. Jorge Serrano<sup>4</sup> afirmaba en una entrevista en RecBib, que «La biblioteca 2.0 es un servicio de información escalable y rentable (aplíquense los indicadores que se necesite para definir “rentabilidad” en una organización, que no tiene por qué ser económica) que cuenta con la participación del usuario».

En el reciente informe de la ACRL, «Top ten trends in academic libraries»<sup>5</sup>, se habla de la necesidad de evaluar que tienen las bibliotecas universitarias, presentar evidencias del éxito de la inversión, demostrar el valor de sus servicios y colecciones. Las redes sociales pueden ayudar a la biblioteca a ir donde los usuarios están, pero muchos bibliotecarios ven un reto en determinar cual de ellas implementar, cuantos recursos asignar, y como evaluar su efectividad. La relación bibliotecas/web social ya ha sido aceptada, pero ha costado mucho trabajo y sobre todo tiempo y esfuerzo. Cuando la situación era complicada, el secreto estaba en convencer al líder de que el fin que se perseguía iba en su beneficio, se enmarcaba en los objetivos de la institución y su objetivo era conseguir los mismos beneficios. Por lo tanto, se convence con datos que avalen la bondad del proyecto, datos que pueden proceder de instituciones similares o ser datos propios. Pero hay que presentar cuentas de resultados que evidencien y convenzan de la rentabilidad de la inversión.

## Redes sociales utilizadas



**¿Que tenemos hasta ahora?** Por un lado, tenemos evidencias de que los usuarios están usando las herramientas y aplicaciones de la web social<sup>6</sup>. Y por otro vemos como el tráfico que se produce en la red está en gran medida generado por el uso de estos nuevos medios<sup>7</sup>.

En relación a las bibliotecas, tanto en el resto del mundo como en España, tenemos estudios que avalan el uso de las herramientas y aplicaciones de la web social en sus bibliotecas y de los que hemos extraído una serie de resultados<sup>8</sup>:

Para autores como Chua (2010) y según sus estudios, el número de bibliotecas que tienen implementada alguna de las herramientas de la web social asciende al 50% (para otros como Tripathi, 2010, este número asciende al 62,2%), un 27% se lo está planteando y tan solo el 31% no las usan.

Por el nivel de uso, las más implantadas son los blogs con un 56,6% (un 65% según Kim y Abbas), y según otros autores los IM (Tripathi, 2010), que para Chua alcanza al 46,6% de las bibliotecas. Los sistemas RSS son también muy utilizados, un 50% de la muestra. Las redes sociales tiene un 20% de seguimiento, los podcast un 27% (Kim y Abbas, 2010), y las wikis un 16,6% (aunque en el mismo estudio de Kim y Abbas, se señala como una herramienta en expansión, que está aumentando su uso, fundamentalmente como forma de colaboración entre bibliotecarios). El mayor de los problemas que se plantean con las wikis según el estudio de Chu es la baja participación de los usuarios.

Los sistemas de etiquetado social son seguidos en un 16'6%, aunque en el estudio de Kim y Abbas (2010), el número asciende al 22%.

En la distribución por países, America del Norte aventajaba a Europa y Asia, los otros dos continentes comparados en el estudio de Chua. Y por tipos de bibliotecas, son las universitarias las que aventajan a las públicas en el uso de aplicaciones de la web 2.0. Probablemente la implicación y uso de estas herramientas por los estudiantes universitarios favorezca su introducción en los servicios bibliotecarios. En la imagen siguiente puede verse la clasificación de estas herramientas según el uso que se haga de ellas en las bibliotecas.

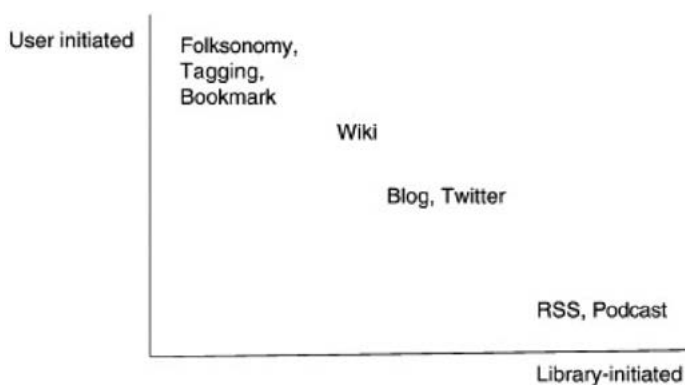
## A classification of Web 2.0 applications for libraries

Information work	Description	Examples of Web 2.0 applications
Information acquisition	Gathering of information from sources external to libraries	Blogs Wikis
Information dissemination	Distribution of information by libraries to users	RSS
Information organization	Representation of content to facilitate subsequent search and retrieval	Social tagging services
Information sharing	Bilateral flow of information between libraries and users	Instant messaging Social networking services

Aunque el fin perseguido por los bibliotecarios sea el mismo, mejorar la experiencia del usuario y satisfacer sus intereses, el uso que se haga de ellas dependerá siempre de la imaginación de los bibliotecarios y su toma de decisiones. Por ejemplo, en un gran número de bibliotecas públicas de EEUU, se ofrecen servicios de tutoría virtual a través del chat, a los estudiantes para sus trabajos de clase. Es frecuente también encontrar aplicaciones que se complementan unas a otras, blogs con RSS, chat y enlaces a redes sociales, como es el caso de muchas bibliotecas públicas.

En el estudio de Kim y Abbas (2010), se señala que en el caso de las wikis, el uso es fundamentalmente, un 45%, para colaborar entre bibliotecas, el 31% entre el personal de la biblioteca, el 15% entre bibliotecarios y usuarios, y solo el 8% entre los mismos usuarios. En el uso de los RSS, solo el 11% de los entrevistados en el estudio de Kim y Abbas habían usado las RSS a pesar de estar presentes en el 73% de los sitios web. Los podcast, a pesar de estar presentes en el 27% de las bibliotecas universitarias, solo es usado por el 4'3% de los usuarios. Del 22% de las bibliotecas que ofrecen bookmarks a sus usuarios, el 43% de los mismos los usan.

En cuanto al tipo de usuario que las usan y según el estudio de Kim y Abbas, los doctorandos y docentes usan el RSS más que los demás colectivos universitarios; los alumnos de master usan más el etiquetado social y los hombres, más los RSS que las mujeres.



La participación del usuario en líneas generales es muy baja, siendo mayor la iniciativa de la biblioteca para ofrecer contenidos que la participación que consigue por parte de los usuarios.

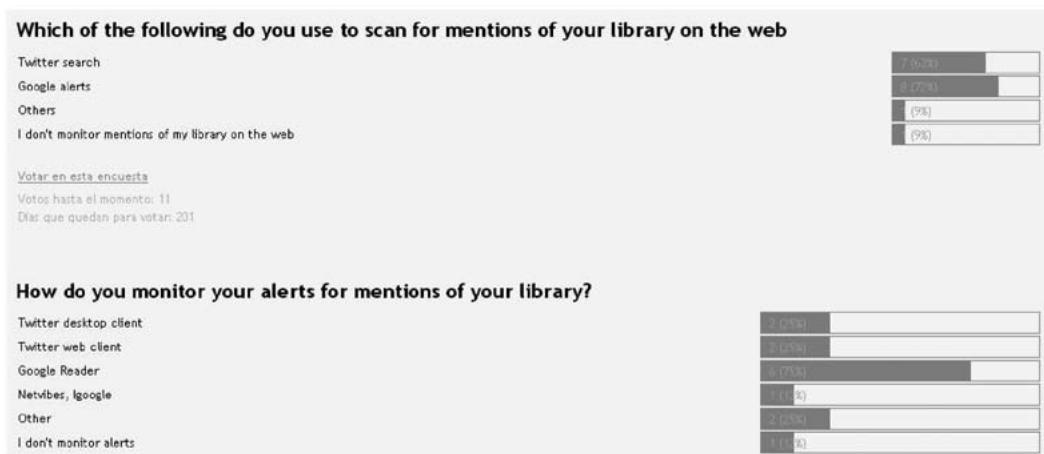
Por otro lado, la calidad de las contribuciones de los usuario también debe supervisarse ya que la emoción por participar en algo novedoso no debe hacer disminuir la calidad de los contenidos.

La calidad de los sitios web de las bibliotecas se ve influida por la presencia de estas aplicaciones, por su naturaleza participativa y fácil de usar, ya que ofrece oportunidades de interacción con los usuarios y entre ellos. El usuario debería de sentirse más enganchado al sitio web de la biblioteca con el uso de estas herramientas, sin embargo, así como mejoran la experiencia del usuario, no mejoran de igual manera la calidad de los contenidos ofertados. Estos estudios proponen mayor control en las políticas de revisión de los contenidos aportados por los usuarios.

Las aplicaciones que mayor calidad del sistema y de la información, aportan a la sede web de la biblioteca son las que se dirigen a organizar y compartir información (Redes sociales, Mensajería instantánea (chat) y sistemas de etiquetado social), más que las dirigidas a adquirirla o comunicarla (RSS, Blogs y wikis).

Estos estudios aconsejan a las bibliotecas que ofrezcan más opciones de personalización de sus sitios web, ya que se trata de una iniciativa muy apreciada por los usuarios y que elaboren políticas de uso de estas herramientas, destinadas tanto a los bibliotecarios como a los usuarios.

Todos estos estudios inciden en la oportunidad que nos brindan el uso de estas herramientas en las bibliotecas universitarias y que la respuesta relativamente baja por parte de los usuarios requiere mayor inversión en formación en estas herramientas tanto a los usuarios como a los profesionales para animarlos a su uso, así como invertir en un plan de marketing para que se conozcan y vean sus beneficios.



Los tres principales problemas detectados son (Chu, 2010):

1. Baja tasa de participación del usuario
2. Dificultad para introducir una nueva tecnología (miedos)

3. Falta de conocimiento por parte de los usuarios (y personal, líderes).
4. Necesidad de tener resultados medibles (con medidas estándar en gran parte anticuadas)

Asistimos a una realidad en este sentido, y es que las bibliotecas no están monitorizando el impacto que estas herramientas pueden tener en sus sitios web, como afirma Aaron Tay<sup>9</sup> de la Biblioteca de la Universidad de Singapur y muestra en su blog.

En España encontramos también publicaciones recientes que avalan lo que venimos diciendo<sup>10</sup>, de qué forma están usando las bibliotecas españolas las herramientas de la web social. Sin embargo, siguen faltando estudios que evidencien su utilidad, si exceptuamos estudios recientes como el informe cuantitativo de la Diputación de Barcelona<sup>11</sup>, los estudios de José Luis Menéndez<sup>12</sup>, de la Biblioteca IE School Business, o de las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico.<sup>13</sup>

Llegados a este punto, necesitamos encontrar evidencias, necesitamos dar un paso más y encontrar ejemplos de medición de su rendimiento. Es necesario conocer cómo nos ha ido, valorar sistema que midan su rentabilidad.

En estos momentos debemos considerar las técnicas de marketing 2.0 que nos ayuden a cuantificar el retorno de la inversión realizada, en varios términos:

- Datos cuantitativos. Habrá que determinar cuáles son los datos que mejor reflejan el retorno de inversión.
- Datos cualitativos: en los que contemplaremos respuestas a preguntas del tipo ¿somos parte de las conversaciones acerca de nuestro producto y la industria? ¿y en relación a nuestros competidores? ¿fuimos capaces de crear mejores relaciones con nuestras audiencias?, ¿participamos en conversaciones en las que antes no teníamos voz? ¿hemos pasado del monólogo al dialogo con nuestros usuarios?. Hay que escuchar lo que se está diciendo de nuestro servicio en la red y analizarlo para mejorar el proyecto, el servicio y conversar, responder, tanto a lo bueno como a lo malo.

Los beneficios que buscamos no tienen como objeto únicamente la institución, su visibilidad o reconocimiento, sino también beneficios para el personal, para los usuarios, la sociedad, de índole económico, de ruptura de dependencias de software, reducción de tiempos y costes. Pero todo esto es muy difícil. No estamos preparados.

Aunque la participación real de los usuarios en las herramientas de la Web 2.0 que la Biblioteca pone en marcha es poca, se ha demostrado, sin embargo, que podemos llegar a través de esos medios a franjas de población a la que no llegaríamos con los servicios presenciales (los no usuarios). A veces sirven a un número pequeño de usuarios pero resulta que para ese grupo de usuarios son altamente impactantes. Según los expertos, tan sólo el 1% de los usuarios son realmente creadores de contenido relevante, pero conseguir una participación del 1% de nuestros usuarios en las herramientas de la Web 2.0 que pongamos en marcha sería ya considerado un rotundo éxito, ya que su contribución puede ser altamente relevante. Esta aportación puede a menudo determinar nuestra ventaja estratégica, nuestra capacidad para diferenciarnos de otros y caracterizar nuestros servicios por la Calidad. Y aunque en ocasiones las estadísticas no nos respalden, debemos tener presente que **no todos los servicios puede medir su impacto de forma cuantitativa, sino cualitativa.**

**El caso de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla (BUS): análisis del impacto en los servicios de la BUS de las herramientas de la web social.**

La BUS lleva trabajando en la implementación de las herramientas de las web social en sus productos y servicios desde el año 2006, e integrado en sus planes estratégicos desde el 2007.

Desde ese mismo año cuenta con una wiki <http://herramientas2-0.pbworks.com>, en la que se van contabilizando las interacciones con las herramientas. Como normativa de uso se elaboró en 2008 un documento marco y un portocolo de calidad en el que se establecen los mínimos exigibles para un servicio de calidad.

Contamos tambien con un plan estratégico en el que se incluyen los objetivos relacionados con la implantación y seguimiento de las herramientas<sup>15</sup> y un programa de gestión de proyectos (DotProject) para faciitar su seguimiento.

Puede verse un ejemplo del desarrollo del objetivo de implementación de la cuenta Flickr en la Biblioteca de Derecho de la BUS:

Bienvenido Nieves González Fdez-Villavicencio Ayuda | Mis datos | Pendiente | Hoy | Salir

**Proyectos** Operacionales: 1.3 Unidad/División: Todos Proyecto:  Nuevo

Todos (30) Propuesto (0) En progreso (3) A la espera (1) Completado (4) Archivado (30) Sin definir (0) Gantt

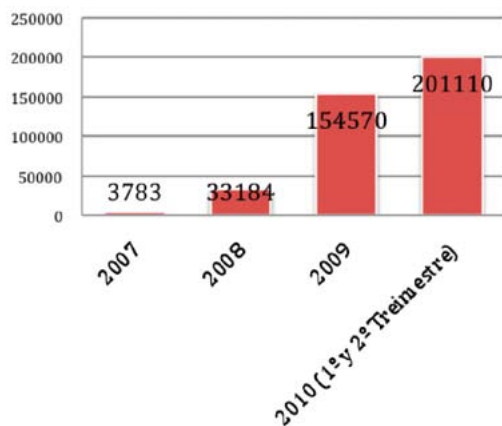
ordenar por: Color Nombre del Proyecto Inicio Fin Real P Responsable Tareas (Más) Selección Estado

100.0%	1.3.03 FFA Crear una plataforma de información sobre la Colección de Ocio y Cultura de la Bibliote	17/Mar/2010	-	17/Mar/2010	- bibifar	6	<input type="checkbox"/>	Completado (4)
100.0%	1.3.03 HUMAN Desarrollar y fomentar la utilización de las nuevas tecnologías de la Web 2.0	08/Apr/2008	31/Dec/2008	30/Dec/2009	- vtejada	2	<input type="checkbox"/>	Completado (4)
100.0%	1.3.03 EEE Diseñar y configurar un blog para una asignatura de Turismo	18/Jan/2010	26/Feb/2010	21/Oct/2009	- jmvinagre	5	<input type="checkbox"/>	Completado (4)
100.0%	1.3.03 FCO Elaborar la estructura y contenidos de la Wiki de cine de la Biblioteca	01/Jan/2010	31/Mar/2010	01/Mar/2010	- brito	7	<input type="checkbox"/>	Completado (4)
69.1%	1.3.04 Implementar en el OPAC Fama las herramientas de la web social	01/Oct/2008	31/Jul/2010	28/Nov/2008	- vjimenez	8	<input type="checkbox"/>	En progreso (3)
69.1%	1.3.08 EARQ Integrar en ZonaCine los diferentes portales sobre cine de la ETSA	18/Jan/2010	15/Oct/2010	12/Feb/2010	- cocovi	4	<input type="checkbox"/>	En progreso (3)
52.2%	1.3.06 Configurar la plataforma de descubrimiento ENCORE para el Catálogo de la Biblioteca	01/Jul/2010	29/Oct/2010	09/Jul/2010	- vjimenez	4	<input type="checkbox"/>	A la espera (1)
36.8%	1.3.03 FDCT Ejecutar las acciones derivadas del documento marco y de la planificación de la Web 2.0	15/Jan/2010	31/Dec/2010	08/Jan/2010	- hildam	10	<input type="checkbox"/>	En progreso (3)

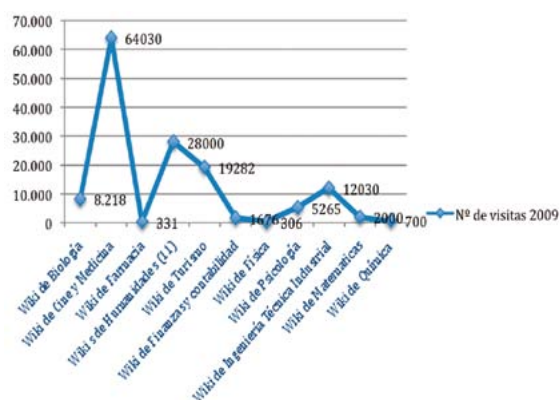
Actualizar estatus del proyecto

La Wiki de herramientas 2.0: <http://herramientas2-0.pbworks.com/> es el canal de recogida de datos de los indicadores cuantitativos elegidos para cada herramienta, durante un período trimestral. Éste período de tiempo se considera el más adecuado, dado que coincide con espacios de tiempo académicos relevantes: inicio y final de la temporada y exámenes del primer y segundo cuatrimestre. Para ello se creo una página por cada año (desde el 2007 hasta la actualidad) donde se relacionan los datos pertenecientes a los indicadores cuantitativos elegidos. Esto ha permitido ver la evolución de cada uno de los indicadores.

## Evolución n.º de visitas a los blogs de la BUS



## N.º de visitas a las wikis en 2009



En las siguientes imágenes puede observarse la evolución del número de visitas a los blogs desde el año 2007 hasta el 2010 y los totales de visitas a las wikis de la BUS.

Hay que destacar el impacto de las cuentas en Flickr y Scribd de la colección de fondo antiguo de la Biblioteca de Derecho de la Universidad de Sevilla, como se evidencian en el cuadro siguiente.

## Fondo antiguo de la Biblioteca de Derecho

	Nº de visitas al perfil	Nº de comentarios	Nº de veces favorito	Nº de solicitudes de amistad	Nº de descargas
Cuenta en Flickr <a href="http://www.flickr.com/photos/fdctsevilla">http://www.flickr.com/photos/fdctsevilla</a>	55.882	168	721	356	306.649
Cuenta en Scribd <a href="http://www.scribd.com/elderean">http://www.scribd.com/elderean</a>	172.696	26		109	7.256

En cuanto al uso de las redes sociales, no podemos aportar muchos datos en relación a los perfiles que la biblioteca tiene en Facebook, Tuenti y Twitter. Únicamente aquellas bibliotecas más activas en las redes están consiguiendo resultados satisfactorios, como es el caso de la Biblioteca de Física:



## Redes sociales (Facebook, twitter, Tuenti)

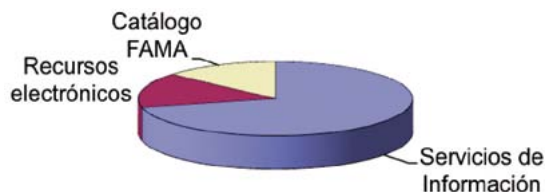
	Número de amigos/fans				Número de mensajes				Número de peticiones de amistad		
	1 T	2 T	3 T	4 T	1 T	2 T	3 T	4 T	1 T	2 T	3 T
Física											
Facebook	799	957			753	922			170	158	
Twitter (Desde 14/02/10)	36	68			4	2			36	32	

El sistema de Referencia virtual de la BUS y sus sistema de chat es probablemente el que mayor utilidad e impacto esté teniendo en la comunidad universitaria y se consideró un objetivo al que debían sumarse todas las bibliotecas.

Nuestro sistema utiliza el programa de software libre LibraryH3lp. Se trata de un nuevo canal de comunicación que se suma a los ya existentes presenciales, por teléfono o formulario web y que ha multiplicado por 12 el número de las preguntas atendidas por los bibliotecarios. De media se reciben unas 300 entradas al chat mensuales y tenemos un repositorio con cerca de 2000 conversaciones. Al estar la ventana de uno de los chats, integrada en el catálogo FAMA, nos aseguramos que una media de 2011 personas diariamente ven el servicio.

En la BUS se realiza un estrecho seguimiento del servicio, registrando la mayoría de las conversaciones. Se ha realizado también una encuesta entre los bibliotecarios para medir su grado de percepción del servicio, y entre los resultados destaca que la mayoría de los bibliotecarios que atienden al chat lo consideran muy positiva, el 57%: «la mayoría de los usuarios se sorprende gratamente y agradece la atención inmediata». Un 42% la considera positiva, «Dan por hecho que un servicio así tiene que existir y lo usan con naturalidad, sin agradecerlo explícitamente» y nadie piensa que sea negativo «Piensan que es una pérdida de tiempo, que no funciona o que no satisface para nada sus necesidades.»

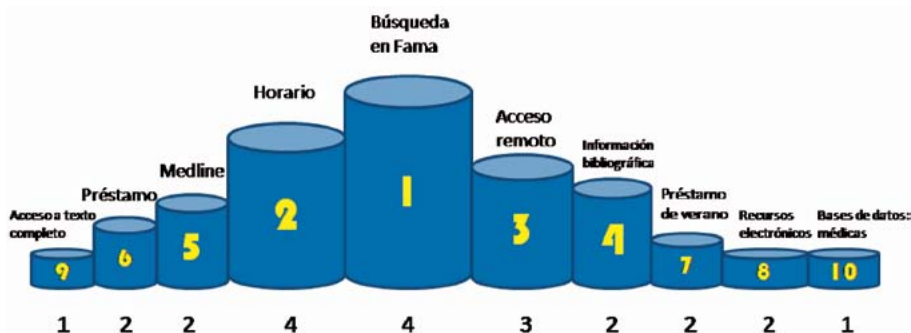
## Temática de las conversaciones vía CHAT



Ante la pregunta ¿qué te parece el sistema de chat que estamos ofreciendo como servicio bibliotecario a la comunidad universitaria? Las respuestas de los bibliotecarios en su mayoría 86%, la considera «Muy útil y necesario. Podemos resolver las dudas de los usuarios no presenciales de inmediato», un 13% piensa que «puede resultar útil para algunos usuarios, pero no lo creo necesario en este momento. Quizá lo dejaría para más adelante» y un 0% opina que «No tiene ninguna utilidad y no hace ninguna falta. Cuando los usuarios tienen problemas, acuden al mostrador o llaman por teléfono».

El mayor volumen de consultas está relacionado con los servicios que ofrece la Biblioteca, además de las relativas a información general y especializada, destacando las consultas relacionadas con las transacciones del préstamo: renovaciones, reservas, multas, portátiles, etc.

### Etiquetas más usadas durante el mes de julio de 2010

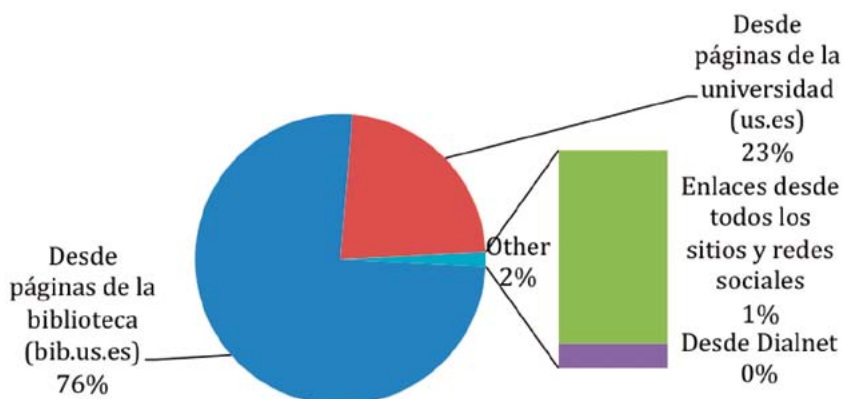


Una vez al mes se publican los datos más destacados en relación al servicio, que se presentan en un podium, y que reflejan tanto las etiquetas de las conversaciones más usadas, como los bibliotecarios más activos.

Del uso del chat via móvil no tenemos aún datos significativos.

Tras el estudio de las conversaciones se constata que los usuarios, generalmente, son muy agradecidos y educados, y en ocasiones felicitan por el nuevo servicio con mensajes exclusivamente para felicitar y abundantes comentarios de agradecimiento incluidos en el resto de las conversaciones.

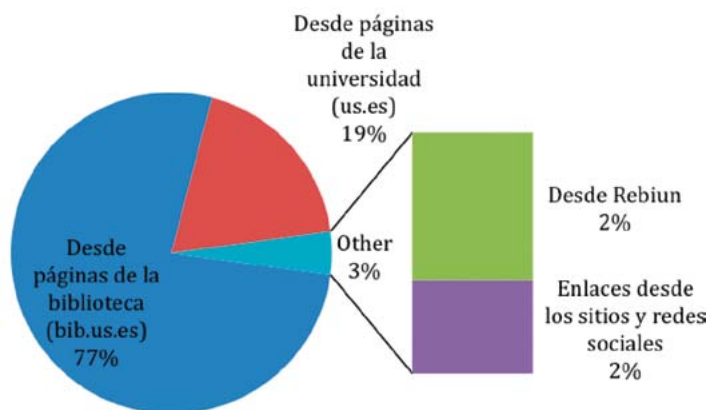
### % accesos al catálogo FAMA (2009)



**Impacto que el uso de estas herramientas está teniendo en la visibilidad tanto de nuestro catálogo como portal web.**

En líneas generales el número de enlaces entrantes tanto a nuestro catálogo Fama como a nuestro sitio web no resulta significativo, y oscila entre un 1% y un 2% de total de enlaces.

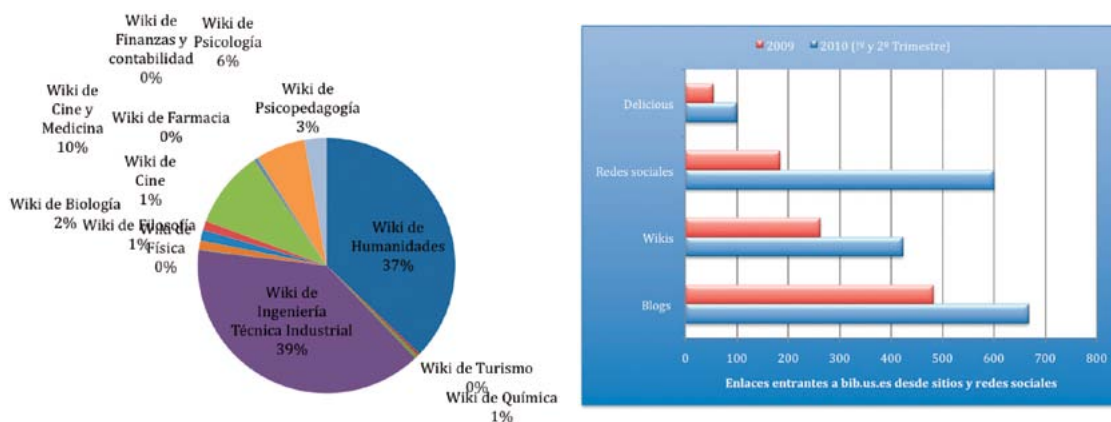
### % accesos al catálogo FAMA (2010)



Del total de accesos a Fama en 2009 desde las redes sociales, casi la mitad de los mismos proceden de los blogs (4161) y la otra mitad de las wikis (5409). La proporción de estos enlaces durante el primer y segundo cuatrimestre del 2010 ha subido a un 2%. Los accesos al catálogo Fama desde las wikis temáticas durante el año 2009, se distribuyen de la siguiente manera:

En relación a nuestra página web, podemos ver también si nuestros usuarios acceden a nuestro sitio desde nuestra presencia en las redes. Aunque el número de accesos no es tampoco significativo, podemos ver en la imagen siguiente como su número aumenta entre 2009 y 2010.

### % accesos al catálogo FAMA desde las wikis temáticas (2009)



## Conclusiones

El objetivo de este artículo es demostrar **si el uso de las herramientas de la web social trae consigo un aumento de la visibilidad de la biblioteca en la comunidad universitaria y la sociedad y, por lo tanto, un incremento en el conocimiento y uso de nuestros servicios**. En relación al impacto que el uso de las redes sociales está teniendo sobre nuestro catálogo Fama, tenemos que decir que no es significativo por ahora pero está creciendo a pesar de la poca publicidad que se ofrece.

- 1) **Para qué usamos cada herramienta**, el objetivo global que tenemos con todas las herramientas de la web social, es estar más cerca de los usuarios para ganar más visibilidad y establecer conversación con ellos, para que usen más los servicios y estos se adapten mejor a sus necesidades. No obstante, no perseguimos el mismo objetivo concreto con el chat (que es el canal de transmisión de un servicio) que con Tuenti, Flickr o Scribd.
- 2) **Si usamos bien esa herramienta con respecto al objetivo con el que la estamos usando**. Esto supone un problema ya que no usamos bien las redes sociales, Tuenti, Facebook o Twitter, porque no hay una política de marketing claramente definida, ni un responsable o community manager, sino que se va añadiendo información sin tener una rutina detrás. El chat sin embargo, sí lo estamos usando bien porque que es una herramienta cuyo uso se ha acoplado a un servicio preexistente, sobre el que ya teníamos una dinámica de trabajo. Otras aplicaciones como las cuentas de Flickr del Fondo Antiguo de Derecho o la Wiki de Medicina y Cine, están teniendo un gran impacto en la comunidad pero siempre gracias a la existencia de bibliotecarios con imaginación que dinamizan las aplicaciones. En relación a las redes sociales, en general no se le está sacando el máximo partido no por la herramienta en sí sino por un uso poco constante y/o planificado. Con un uso adecuado y planificado, el impacto en la comunidad puede ser espectacular como herramienta de marketing.
- 3) **Buscar datos que demuestren que nuestra comunidad universitaria conoce nuestra presencia en la web social y accede a nuestros servicios a través de estas herramientas**. Este objetivo plantea la mayor de las dificultades ya que no se trabaja con una metodología que permita extraer datos de forma automática y periódica. Es un hecho que debemos reconocer antes de plantearnos estudiar nuevas estrategias que hagan posible recoger datos fidedignos que demuestren esto. Habrá que buscar y adoptar de cara al futuro una estrategia que permita comprobar si cumplimos nuestro objetivo o no.

## NOTAS

- <sup>1</sup> Seminario «Estrategia para la medición en redes sociales. Analizando la Web 2.0» <http://www.territoriocreativo.es/etc/2010/03/seminario-estrategia-para-la-medicion-en-redes-sociales-analizando-la-web-2-0.html>
- <sup>2</sup> De Rosa, Cantrell, Havens, Hawk, & Jenkins (2007) Sharing, privacy and trust in our networked world. Retrieved from <http://www.oclc.org/reports/sharing/default.htm>
- <sup>3</sup> <http://www.rebiun.org/estadisticas/>
- <sup>4</sup> <http://www.recibib.es/blog/entrevista-a-jorge-serrano-cobos>
- <sup>5</sup> ACRL Research Planning and Review Committee 2010 top ten trends in academic libraries A review of the current literature. <http://crln.acrl.org/content/71/6/286.full.pdf+html>
- <sup>6</sup> <http://diarium.usal.es/biblioblog/2009/nuevos-datos-de-uso-de-las-redes-sociales/>
- <sup>7</sup> [http://www.wired.com/magazine/wp-content/images/18-09/ff\\_webrip\\_chart2.jpg](http://www.wired.com/magazine/wp-content/images/18-09/ff_webrip_chart2.jpg)
- <sup>8</sup> Kim, Yong-Mi y Abbas, June (2010), Adoption of Library 2.0 Functionalities by Academic Libraries and Users: A Knowledge Management Perspective, *The Journal of Academic Librarianship*, 36 (3) p. 7.  
Chu, Samuel Kai-Wah, (2009), Using Wikis in Academic Libraries, *The Journal of Academic Librarianship* Volume 35, Issue 2, March, Pages 170-176.  
Chua, Alton Y. K. Goh, Dion H. (2010) A study of Web 2.0 applications in library websites, *Library & Information Science Research* 32, p. 203–211.  
Tripathia, Manorama, and Kumarb, Sunil (2010), Use of Web 2.0 tools in academic libraries: A reconnaissance of the international landscap, *Library & Information Science Research* 32, 203–211  
Otros dos estudios se suman a esta bibliografía, el realizado por Ebsco y presentado recientemente en la IFLA 2010 (<http://www.slideshare.net/jhoussiere/social-media-usage-in-libraries-in-europe-survey-teaser>), y el realizado sobre las bibliotecas francesas y su uso de las herramientas de la web social (<http://www.guidedesegares.info/2010/02/06/resultats-de-l%E2%80%99enquete-sur-la-bibliotheque-2-0/>).
- <sup>9</sup> <http://musingsaboutlibrarianship.blogspot.com/2010/03/scanning-mentions-of-library-twitter.html>
- <sup>10</sup> Mapa en Google de las Bibliotecas españolas 2.0 (<http://tinyurl.com/2u2os5b>) y el número monográfico de la revista Educación y Bibliotecas, nº 177 (<http://diarium.usal.es/biblioblog/2010/experiencias-bibliotecarias-con-las-tecnologias-sociales/>)
- <sup>11</sup> <http://cursrubi.dmaweb.info/?p=21>
- <sup>12</sup> <http://www.slideshare.net/joseluismenendez/medicin-cuantitativa-de-la-influencia-de-las-redes-sociales-en-el-posicionamiento-web>
- <sup>13</sup> Using Web 2.0 tools and open source software: The experience of three University of Puerto Rico academic libraries <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/academic-libraries.htm>.
- <sup>14</sup> Blog de José Luis Menéndez, de la Biblioteca del IE Business School. (<http://joseluismenendez.blogspot.com/>)
- <sup>15</sup> [http://bib.us.es/sobre\\_la\\_biblioteca/gestion\\_y\\_organizacion/plan\\_estrategico-ides-idweb.html](http://bib.us.es/sobre_la_biblioteca/gestion_y_organizacion/plan_estrategico-ides-idweb.html)