

Web 2.0 y biblioteca: de la experimentación a la evaluación

Daniel Torres-Salinas¹

Grupo EC3, Doctor en Documentación científica, Universidad de Navarra

Resumen

La Web 2.0 ha supuesto para las bibliotecas la introducción de nuevos servicios y un cambio importante en la relación con sus usuarios. Una de las características esenciales de la presencia de las bibliotecas en la web social ha sido en muchos casos la improvisación y su carácter experimental. Por esta razón una vez consolidada la web social es preciso que se abra un proceso de reflexión para valorar la utilidad y el rendimiento de la *Biblioteca 2.0*. Por ello en este trabajo se presentan dos estudios de casos para valorarla cuantitativamente. En el primero se realiza la evaluación de 605 blogs bibliotecarios; en el segundo se presenta diversos indicadores para 8 cuentas de Twitter de bibliotecas públicas. Asimismo metodológicamente se muestra la utilización de diversas técnicas para la normalización de indicadores así como para la realización de rankings. Finalmente se reflexiona sobre la necesidad de comparar los resultados de un servicio 2.0 con los obtenidos por bibliotecas similares.

Palabras Clave

Web 2.0; Redes Sociales; Biblioteca 2.0; Indicadores; Evaluación; Blogs; Twitter

1. Introducción.

La Web 2.0 ha favorecido la conexión de personas, la participación activa o la facilidad para crear y difundir información a la par que ha entrañado un cambio radical en bastantes ámbitos profesionales entre los cuales las bibliotecas han sido uno de los actores afectados. La relación de la biblioteca con sus usuarios se ha visto sensiblemente alterada ya que ahora se enfrenta a un usuario más autónomo, más independiente, más autor, más crítico y más avezado en el manejo de las eternas TICS. Este nuevo usuario que se ha perfilado al amparo de la tecnología 2.0 ha provocado el nacimiento de la llamada *Biblioteca 2.0* que abarca toda una serie de nuevos servicios en torno a blogs, wikis y redes sociales como *Facebook* o *Twitter* (**Casey y Savastinuk**, 2006; **Margaix**, 2007; **Dobrecky**, 2007; **Boxen**, 2008).

Una de las características esenciales de dichos servicios ha sido en muchos casos la improvisación en su puesta en marcha ya que la mayor parte de los profesionales los han lanzado casi al mismo que aprendían y aprehendían el uso, la filosofía y la utilidad de las tecnologías 2.0. Esto ha provocado que pese al auge de las redes sociales en las bibliotecas y el amplio debate generado en torno a las mismas en reuniones y publicaciones científicas muchas de ellas solo han tenido un carácter experimental. Los servicios bibliotecarios según la fórmula canónica se implantan en base a un estudio de

usuarios, en base a una planificación, en base a unos objetivos y en base a un programa de evaluación. Pocas de estas etapas se han tenido en cuenta hasta el momento en la *Biblioteca 2.0* y esto no es peyorativo ya que la propia filosofía de la Web 2.0 se sostiene sobre la experimentación (**Freire, 2007; Merlo, 2009**).

Sin embargo, superado el boom natural, es correcto que en las bibliotecas se abra un proceso crítico y de reflexión; precisamente una de las primeras cuestiones a resolver es cómo y con qué herramientas podemos evaluar los servicios de la *Biblioteca 2.0*. En la literatura sobre el tema abunda como podemos implementar múltiples servicios sostenidos sobre la web social pero precisamente aún no existen propuestas concretas y contrastadas de los medios y metodologías para evaluar su rendimiento. Afortunadamente si contamos con soluciones planteadas por la informetría en ámbitos como el de la evaluación de la actividad científica, donde también se debate con intensidad sobre la medición del impacto, y ya se han propuesto diversos indicadores que pueden ser extrapolados al contexto de las bibliotecas públicas (**Neylon y Wu, 2009; Torres-Salinas y Delgado, 2009; Priem y Hemminger, 2010; Cabezas-Clavijo y Torres-Salinas, 2010**).

En líneas generales a la hora de evaluar los servicios 2.0 de las bibliotecas públicas contamos con varias fuentes para la elaboración de indicadores. Por un lado los propios servicios y redes sociales nos ofrecen directamente estadísticas como el número de seguidores, datos sobre la participación e interacción con otros usuarios o de la redifusión de contenidos. Todos ellos nos ayudan a calibrar nuestro éxito. Por otro lado han surgido una serie de plataformas on-line que realizan análisis de las cuentas y que nos ofrecen todo tipo de medidas. A todos estos habría que unir los indicadores webmétricos más tradicionales como los asociados al número de visitas, al número de enlaces y por supuesto las tasas de actividad y la capacidad de generación de contenidos.

Sin embargo aunque gozamos de estadísticas, o al menos de los medios para obtenerlas fácilmente, éstas suelen estar carentes de significado si no se contextualizan. En este sentido la lectura de los resultados de un servicio 2.0 hay que hacerla teniendo siempre presente no solo los objetivos que se han marcado previamente y el tamaño de nuestras comunidades sino también diferentes medidas referenciales que nos permitan conocer la situación de actores similares a nuestra biblioteca. Así es importante conocer no solo lo que producimos y el impacto que tenemos como biblioteca en la web 2.0 sino conocer también que hacen el resto de bibliotecas (benchmarking). Esta información nos permite obtener tasas relativas para los indicadores, realizar rankings y, en fin, implementar metodologías que van más allá de los meros recuentos.

Teniendo en cuenta el contexto descrito y el tema de la sesión en la que se encuadra esta ponencia, «*Redes sociales: métodos y medios de evaluación*», el objetivo general del trabajo que se presenta es ilustrar dos casos de evaluación de servicios 2.0 en bibliotecas; más específicamente los objetivos son los siguientes:

- 1) *Evaluación de blogs de gestionados por bibliotecas*. El objetivo es mostrar cómo evaluar la producción y el impacto de un blog gestionado por una biblioteca, para ello se muestran diversas metodologías bibliométricas para la normalización de indicadores y realización de rankings que contextualizan los resultados de las diferentes bitácoras.

- 2) *Evaluación de cuentas Twitter de bibliotecas públicas.* El objetivo en este caso es presentar diversos indicadores que se pueden obtener para evaluar una cuenta en *Twitter*; en este apartado se mostrará asimismo la utilidad de diversas herramientas on-line que generan indicadores sobre el impacto y la visibilidad de un usuario de *Twitter*.

2. Material y métodos

Para el caso de estudio de los blogs se seleccionaron como muestra los blogs gestionados por bibliotecas indexados en el buscador y recopilador de feeds *Libworm*¹, especializado en el ámbito de la Biblioteconomía y Documentación. En total la muestra seleccionada abarca un total 605 blogs de bibliotecas de los cuales el 95% están en inglés y no se encontró ninguno en español, asimismo 202 (33%) pertenecen a bibliotecas públicas. En cuanto al marco temporal éste se limitó a los meses comprendidos entre enero de 2007 y junio de 2009. Los feeds de cada blog se extrajeron directamente de *Libworm* a través de una macro diseñada en visual basic y se exportaron a una base de datos. Una vez recopilada la información se procedió a calcular los siguientes indicadores: a) *Productividad Mensual*. b) *Nº de Links* recibidos en Google. c) *Nº de Links por Post*. d) *Authority* de Technorati. e) *PageRank* de Google. Estos indicadores se calcularon para cada blog y se extrajeron los promedios y medianas generales.

Para ejemplarizar la evaluación de un blog concreto de biblioteca pública se seleccionaron tres blogs: *Kids Lit (Menasha Public Library)*², *Memphis Reads (Memphis Public Library)*³, *Library News (Harford County Public)*⁴. Para observar el rendimiento en relación con el resto de blogs se calcularon en primer lugar las *Tasas Relativas* que permiten normalizar los valores de los indicadores dividiendo los valores obtenidos por un blog concreto entre el promedio general; de esta forma si las *Tasas Relativas* son mayores que 1 el blog de la biblioteca evaluada se sitúa por encima de la media general. Asimismo como segunda metodología de comparación se realizó un ranking limitado a los 202 blogs de bibliotecas públicas teniendo en cuenta tres indicadores: *Productividad Mensual*, *Nº de Links* y *Nº de Links por Post*. Los valores de estos indicadores se normalizaron para cada blog dividiéndolo entre el valor del blog que obtenía el valor más alto para cada indicador; de este modo todo los indicadores quedan normalizados entre 0 (mínimo) y 1 (máximo). Para obtener la puntuación final se realizó una media geométrica entre los valores de los indicadores normalizados.

Por último para el estudio de caso de las cuentas de Twitter se seleccionaron 8 bibliotecas públicas españolas usuarias en esta plataforma. A cada una de ellas se le calculó dos indicadores que nos ofrece directamente Twitter: *Nº de Seguidores/Followers* y *Nº de Listas* en las que aparece la biblioteca. Estos indicadores se complementaron con los obtenidos a través de diversas plataformas de análisis, fueron los siguientes: 1) *Grade* de *TwitterGrader*⁵ que mide, según sus creadores, el poder, alcance y autoridad de una cuenta de Twitter. 2) *Impact Score* de *TwitterAnalyzer*⁶ que tiene en cuenta en su cálculo factores como los seguidores, citas del usuario en Twitter, retweets y frecuencia de actualización. 3) *Influence* de *TweetLevel*⁷ que se calcula entre otros a partir de los indicadores *Popularity* (basado en el número de seguidores), *Engagement* (mide nivel de participación e interacción del usuario) y *Trust* (que considera los *retweets* y referencias recibidas).

3. Resultados

3.1. Evaluación de blogs de gestionados por bibliotecas.

En la tabla 1 se muestra cuales son las características y el perfil principal del conjunto de 605 blogs analizados. Los valores indican que por ejemplo un blog gestionado por una biblioteca con 2,5 años de vida produce habitualmente de media 5,6 post al mes, recibe en el mismo período al menos 88 links y presenta una media 0,60 links por post, entre otros indicadores. Estos valores por tanto se establecen como una referencia válida si queremos evaluar los resultados de un blog concreto.

Tabla 1. Perfil de blogs gestionados por bibliotecas indexados en *Libworm*. Cobertura 30 meses (2,5 años) durante

Indicador general	Media	Mediana
Productividad Mensual (Nº Posts)	5,62	3,62
Número de Links (Google)	88	26
Número Links por Post	0,60	0,20
Authority (Technorati)	1,18	0
Page Rank (Google)	3,52	4

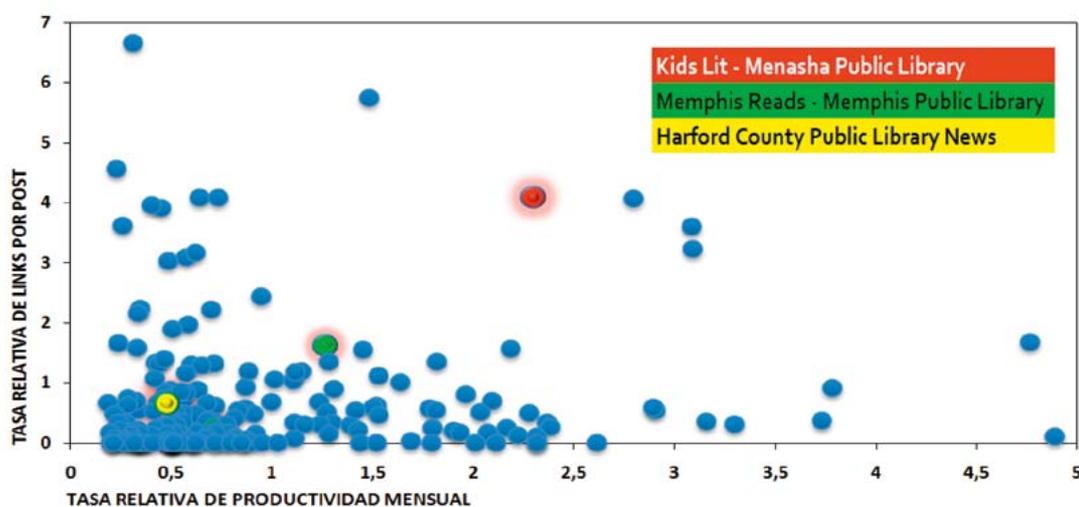
De esta forma en la tabla 2 se presentan resultados de los tres blogs seleccionados para un análisis específico de su rendimiento. Gracias a las *Tasas Relativas* de los indicadores podemos establecer si cada uno de esos blogs está por encima o por debajo de los valores medios del resto de blogs. Claramente de las tres bitácoras examinadas dos de ellas, *Kids Lit (Menasha Public Library)* y *Memphis Reads (Memphis Public Library)*, tienen una producción y visibilidad que los sitúa por encima del resto blogs ya que sistemáticamente para estos dos blogs las *Tasas Relativas* se sitúan por encima de 1. Incluso en el caso *Kids Lit (Menasha Public Library)* con valores muy elevados ya que, por ejemplo, el número de links se sitúa casi 14 veces por encima de la media general. Sin embargo en el extremo opuesto *Library News (Harford County Public Library)* es un blog que se encuentra por debajo de la media general para los tres indicadores estudiados ya que las *Tasas Relativas* de los indicadores inferiores a 1 así lo indican.

Tabla 2. Indicadores de productividad y visibilidad de tres blogs gestionados por Bibliotecas Públicas. Cobertura 30 meses (2,5 años) durante 2006-20

	Productividad Mensual (N° Posts)	Número Links (Google)	Número Links (Google) por Post			
VALORES ABSOLUTOS						
Kids Lit - Menasha Public Library	15,72	1230	2,45			
Memphis Reads - Memphis Public Library	7,11	241	0,97			
Library News - Harford County Public	2,66	43	0,51			
TASAS RELATIVAS						
Kids Lit - Menasha Public Library	2,81	↑	13,98	↑	4,08	↑
Memphis Reads - Memphis Public Library	1,27	↑	2,74	↑	1,61	↑
Library News - Harford County Public Library	0,47	↓	0,49	↓	0,84	↓

Una utilidad más de las *Tasas Relativas* es que permiten mapear la posición exacta de los blogs por ejemplo en un plano bidimensional. En la figura 1 se muestra un mapa donde se representan cada uno de los blogs en función de los indicadores *Tasa Relativa de Links por Post* y *Tasa Relativa de Producción Mensual*. Claramente se observa cual es el lugar que ocupan los tres blogs que estamos analizando con más detalle.

Figura 1. Mapa de productividad y visibilidad relativa mostrando la situación de tres blogs gestionados por bibliotecas públicas. Cobertura 30 meses (2,5 años) durante 2006-2009



Por último una opción más que tenemos cuando evaluamos el blog de una biblioteca es realizar rankings. En la tabla 3 se presenta un ranking limitado en esta ocasión a los blogs gestionados por las bibliotecas públicas e indexadas en *Libworm*. Todos los blogs aparecen ordenados por el indicador *Puntuación Final* que es la media geométrica de los valores normalizados por ello el valor máximo de este indicador es de 1. Vemos como *Kids Lit (Menasha Public Library)* aparece en la posición 1/202 con una puntuación de 0,80; *Memphis Reads (Memphis Public Library)* se sitúa en la 5/202 con 0,26; por último *Library News (Harford County Public Library)* está en la 34/202 con 0,09.

Tabla 3. Ranking de blogs de las bibliotecas públicas indexadas en Libworm. Cobertura 30 meses (2,5 años) durante 2006-2009.

Rank	Blog	Valores absolutos			Valores normalizados			Puntuación Final
		Productividad Mensual (Nº Posts)	Número Links (Google)	Número Links (Google)	Productividad Mensual (Nº Posts)	Número Links (Google)	Número Links (Google)	
1	Kids Lit	15,72	1230	2,45	0,57	1,00	0,90	0,80
2	Digitaal Inlichtingenwerk Bibliotheek	26,78	865	1,01	0,97	0,70	0,37	0,63
3	MADreads	21,25	374	0,55	0,77	0,30	0,20	0,36
4	Berkeley Heights Public Library	10,21	274	0,81	0,37	0,22	0,30	0,29
5	Memphis Reads	7,11	241	0,97	0,26	0,20	0,35	0,26
...
20	Meadville Public Library	1,27	52	2,74	0,05	0,04	1,00	0,13
21	in the teen zone	1,88	61	1,30	0,07	0,05	0,48	0,12
22	Old Bridge Library Weblog	13,38	69	0,16	0,49	0,06	0,06	0,12
23	EPL Events	27,47	61	0,07	1,00	0,05	0,03	0,11
24	The Blog @ ppld.org	12,18	61	0,15	0,44	0,05	0,06	0,11
...
30	@MCL	10,68	46	0,13	0,39	0,04	0,05	0,09
31	TCPL News	3,16	44	0,44	0,11	0,04	0,16	0,09
32	Teen Blog@Brooks	2,35	39	0,64	0,09	0,03	0,23	0,09
33	Lansing Library Adult News	2,93	41	0,48	0,11	0,03	0,18	0,09
34	Library News - Harford County Public	2,66	43	0,51	0,10	0,03	0,19	0,09
...
81	Inside the Pages	1,76	0,00	0,00	0,06	0,00	0,00	0,00

3.2. Evaluación de cuentas Twitter de bibliotecas públicas.

En la figura 2 se muestran los indicadores obtenidos para 8 cuentas diferentes en este caso de bibliotecas públicas españolas. Dos de los indicadores más importantes que nos ofrece *Twitter* es el número de seguidores o followers y más recientemente el número de listas en las que son incluidos. Dos medidas de la capacidad de la biblioteca para generar comunidad y reconocimiento por parte de los usuarios. La máxima cifra en ambos indicadores la obtiene la *Biblioteca Provincial de Huelva*. En el caso de los indicadores generados por las plataformas de análisis vemos como generan posiciones similares a los anteriores, sobre todo en el caso del *Grade*. Para *Impact Score* e *Influence* destaca la *Biblioteca Municipal de Piedras Blancas*. Sin embargo pese a que cuentas de bibliotecas como la *Provincial de Huelva*, *Regional de Murcia* o la de las *Bibliotecas Municipales de A Coruña* obtienen en líneas generales valores superiores al resto hay que tener muy presente el indicador de *Población Usuaría Potencial* (porcentaje de población entre 16-74 años que se ha conectado a internet en los últimos tres meses) ya que de esta forma la lectura cambia; así se observa por ejemplo como bibliotecas de municipios más pequeños como *Arroyomolinos*, *Muskiz* o *Piedras Blancas* son capaces de obtener proporcionalmente mejores resultados.

Figura 2. Diferentes indicadores para cuentas de Twitter de 8 bibliotecas públicas

	Población Usuaría Potencial	Seguidores	Listas			
				Grade	Impact Score	Influence
B. Municipal de Arroyomolinos	429	105	17	76	0,00%	23,4
B. Municipal de Burgos	75.705	96	10	79	0,20%	20,1
B. Municipal de Muskiz	3.017	288	33	88	0,10%	27,1
B. Municipal de Piedras Blancas	3.987	289	46	90	0,30%	38,8
B. Municipal Torrente Ballester	66.283	115	13	82	0,00%	26,8
B. Provincial de Huelva	63.332	582	64	95	0,30%	37,3
B. Regional de Murcia	615.464	389	63	92	0,10%	24,3
B. Municipais da Coruña	---	506	60	94	0,20%	33,4

4. Consideraciones finales

- 1) A la hora de evaluar un servicio 2.0 es importante tener medidas e indicadores relativizados que nos permitan conocer el estado de nuestros servicios respecto a un conjunto en un modo similar al que se hace en bibliometría con el llamado *Crown Indicator*. Aunque en este trabajo se ha mostrado el uso de las *Tasas Relativas* aplicadas a blogs y a tres indicadores la metodología presentada puede ser extrapolada a cualquier otro indicador presente en otras redes sociales y servicios 2.0.
- 2) Es necesario conocer nuestros indicadores pero también el de nuestros competidores. Las comparativas son importantes porque nos ayudan a conocer la performance de bibliotecas con servicios similares a los nuestros. Identificando aquellas bibliotecas afines con más éxito

en las redes sociales podremos analizar sus estrategias como el tipo de contenidos que difunde, cómo interactúan con los usuarios, etc... Igualmente es útil para saber el punto de partida y hasta donde podemos llegar, de ahí la importancia que pueden llegar a tener los rankings en el proceso de evaluación.

- 3) Cuando se realice la recopilación de indicadores hay que valorar no solo aquellos que proporcionan las propias redes sociales (comentarios, retweets, visualizaciones, etc...) sino aquellos que nos pueden ofrecer las múltiples herramientas para el análisis y estadísticas de redes sociales. Como contrapartida este tipo de indicadores en ocasiones son de difícil interpretación ya que sus algoritmos detallados no suelen ser públicos. Al mismo tiempo una vez recopilados los indicadores hay que realizar su lectura a la luz de otras variables como la población y el sector de usuarios al que nos dirigimos y, por supuesto, otras no consideradas en este estudio como el tiempo dedicado al servicio o los recursos humanos destinados.

NOTAS

¹ <http://www.libworm.com/>

² <http://www.menashalibrary.org/>

³ <http://www.memphislibrary.org/>

⁴ <http://www.hcplonline.info/>

⁵ <http://twittergrader.com/>

⁶ <http://www.twitalyzer.com>

⁷ <http://tweetlevel.edelman.com/>

REFERENCIAS

- BOXEN, J.L. (2008). «Library 2.0: a review of the literature». *The Reference Librarian*, vol. 49, n. 1, pp. 21-34.
- CABEZAS-CLAVIJO, A.; TORRES-SALINAS, D. (2010). «Indicadores de uso y participación en las revistas científicas 2.0: el caso de PLoS One». *El profesional de la información*, vol. 19, n 4, pp. 431-434.
- CASEY, M. E.; SAVASTINUK, L. C. (2006). «Library 2.0». *Library Journal*, vol. 131, n. 14, pp. 40-42.
- DOBRECKY, P. (2007). «Hacia la library 2.0: blogs, rss y wikis.» *El Profesional de la Información*, vol. 16, n. 2, pp. 138-142
- FREIRE, J. (2007) «Los retos y oportunidades de la web 2.0 para las universidades». En: Rosa Jiménez Cano y Francisco Polo (eds.), *La Gran Guía de los Blogs 2008*, El Cobre Ediciones, pp. 82-90.
- MARGAIX ARNAL, D. (2007). «Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales». *El Profesional de la Información*, vol. 16, n. 2, pp.: 95-106
- NEYLON, C.; WU, S. (2009). «Article-Level metrics and the evolution of scientific impact». *PLoS Biology*, vol. 7, n. 11, e1000242.
- PRIEM, J.; HEMMINGER, B.M. «Scientometrics 2.0: Toward new metrics of scholarly impact on the social Web». *First Monday*, vol. 15, n. 7- 5 (2010).
- TORRES-SALINAS, D.; Delgado López-Cozar, E. (2009). «Estrategia para mejorar la difusión de los resultados de investigación con la Web 2.0». *El Profesional de la Información*, vol. 18, n. 5, pp. 534-539.
- MERLO VEGA, J.A. (2009). «Las diez claves de la Web social». *Anuario ThinkEPI*, n.1, pp. 34-36