

Relación del usuario 2.0 con las bibliotecas universitarias

LUISA ORERA ORERA
Universidad de Zaragoza

LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La biblioteca universitaria es un sistema de información que tiene como principal misión proporcionarle a la comunidad universitaria todos aquellos servicios, documentos y recursos informativos, propios o ajenos, que son necesarios para que pueda desarrollar con eficacia sus funciones docentes, de aprendizaje y de investigación.

Partiendo de esta definición, los principales usuarios de la biblioteca universitaria pertenecen a dos colectivos: estudiantes y personal docente e investigador, en coherencia con las dos funciones clave que desempeñan las universidades, docencia e investigación, a cuyo apoyo debe ir dirigido el trabajo de la biblioteca universitaria.

Estudiantes

A pesar de tratarse de un colectivo con un denominador común el cual es cursar estudios universitarios, es, a su vez, un colectivo he-

terogéneo con base en varios criterios de los que destacamos dos: el nivel de los estudios que se cursan y la edad.

De acuerdo con la organización que establece el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), la enseñanza universitaria se organiza en: grado, máster y doctorado. Actualmente todavía se están cerrando niveles propios de la etapa anterior a su implantación, es decir, titulaciones de primero y segundo ciclo.

Según los estudios estadísticos del Ministerio,¹ en el curso 2011-2012, el número de estudiantes matriculados en las universidades españolas en grado y máster se situó en 1 582 714, lo que supone una tasa neta de escolarización universitaria entre 18 y 24 años, del 27.9%.

Desglosando dichas cifras, el número de estudiantes de grado de primer y segundo ciclo ascendió a 1 469 653 estudiantes. En el mismo curso, se impartieron 2 668 másteres universitarios, con un total de 113 061 estudiantes matriculados. A esto hay que añadir que en el año 2011 se leyeron 9 487 tesis doctorales.

Como ya hemos señalado, otro de los elementos diferenciadores del colectivo es su edad. Por lo que se refiere a los estudiantes de 1er y 2 ciclo y grado, un 40.6% tiene entre los 18 y los 21 años; un 27.7% tiene entre 22 y 25 años; un 13.2%, entre 26 y 30 años y un 18.5% son mayores de 30 años.

En el caso de los másteres oficiales, el 24.3% es menor de 25 años, un 40.7% tiene entre 25 y 30 años; un 24.7%, entre 31 y 40 años y un 10.2% tiene más de 40 años.

En el caso de las personas que han presentado la tesis, el 19.9% tiene entre 24 y 29 años; el 36.5% entre 30 y 34%; el 16.4 % de 35 a 39 años; el 9.1% de 40 a 44 años; el 7.8% de 45 a 49 años; el 6.2% de 50 a 55 años y el 4.5% tiene más de 55.

1 *Datos y cifras del sistema universitario español. Curso 2012-2013* [en línea]. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2012.

Personal docente e investigador (PDI)

En el curso 2010-2011,² el PDI de las universidades españolas ascendía a 115 218 miembros. Como en el caso anterior, se trata de un colectivo con un denominador común, el ejercicio de la docencia y/o la investigación, pero que presenta diferencias. Existe personal funcionario (catedráticos de universidad, titulares de universidad, catedráticos de escuela universitaria, titulares de escuela universitaria y otro personal funcionario), personal emérito y personal contratado (de centros propios y adscritos). De este colectivo, el 65.4% es doctor.

En cuanto a la edad, hay que señalar que el 12.2% de la plantilla es mayor de 60 años.

USUARIOS 2.0

Referirnos a los Usuarios 2.0 en la biblioteca universitaria, requiere que tratemos de definir, aunque sea brevemente, qué es la Biblioteca 2.0.

El término Biblioteca 2.0 fue utilizado por primera vez en 2005 por Michael Casey en su blog LibraryCrunch. Desde entonces, los ejemplos se han ido multiplicando. De ellos recogemos algunos a continuación:

1. Paul Miller³ dio una sencilla definición: “Web 2.0 + biblioteca = Biblioteca 2.0”.
2. Serrano Cobos⁴ resalta como notas características de la Biblioteca 2.0 las siguientes:
 - Permite y fomenta la participación del usuario/cliente no sólo en el disfrute de la misma, sino en su gestión.

2 *Ibid.*

3 P. Miller, “Web 2.0: Building a New Library”.

4 J. Serrano Cobos, *Web 2.0 en las bibliotecas: el concepto Library 2.0*.

Usuarios 2.0 de la información...

- Es divertida, trabaja para el usuario, habla de compartir y no sólo de consultar o pedir un préstamo, de crear redes de usuarios, de comunicar y facilitar la comunicación entre usuarios, bibliotecarios y entre los propios usuarios.
 - Socializa la recuperación y arquitectura de la información en un sistema escalable, que permite descentralizar la clasificación de los contenidos.
3. Margaix⁵ la define como: “[...] la aplicación de las tecnologías y la filosofía de la Web 2.0 a las colecciones y los servicios bibliotecarios, tanto en un entorno virtual como real”.

A través de la exposición anterior se ve que la nota más característica de la Biblioteca 2.0 es el papel del usuario. El Usuario 2.0 se convierte en un agente activo en la elaboración y gestión de contenidos. Margaix Arnal⁶ fundamenta esta nueva visión del usuario en dos principios filosóficos:

1. La confianza radical en el usuario, lo que implica fiarse plenamente de ellos en cuanto al uso de los servicios, la información aportada, etc.
2. El aprovechamiento de la inteligencia colectiva, recogiendo el conocimiento aportado por los usuarios para que otros puedan reutilizarlo y aprovecharlo.

En resumen, podríamos decir que en la nueva relación establecida entre el usuario y la biblioteca se han producido dos grandes cambios. La comunicación entre la biblioteca y el usuario es ahora bidireccional, y el usuario se ha convertido en un creador de contenidos.

5 D. Margaix Arnal, “Conceptos de Web 2.0 y Biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales”. p. 102.

6 *Ibid.*, pp. 100-101.

APLICACIONES 2.0 EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Esta nueva relación se materializa en lo que podemos denominar aplicaciones o Herramientas 2.0, de la web social o, como se las conoce más recientemente, *social media*.

Transcurrida la primera etapa de euforia en que se descubre la biblioteca 2.0 en España, pensamos que el desarrollo de la Biblioteca 2.0 ha entrado en una etapa de serena reflexión, durante la cual las bibliotecas universitarias van desarrollando este tipo de aplicaciones, integrándose poco a poco en el trabajo cotidiano. Su implantación en las bibliotecas universitarias españolas se contempla de forma generalizada en el *III Plan estratégico de REBIUN 2020*, cuya Línea 3 se dirige a “Potenciar el desarrollo y uso de la Biblioteca Digital 2.0, la red Internet y las redes sociales”.⁷ Sin embargo, con las cautelas que impone el hecho de estar hablando de un entorno que cambia a gran velocidad, algunos estudios revelan que, hablando de forma general, la implantación de estas herramientas en las bibliotecas universitarias españolas es todavía escasa. Herrera Morillas⁸ ha constatado que, aunque el 90.4% de las bibliotecas universitarias españolas utilizan alguna herramienta de la web social, el 17.4% sólo utiliza un tipo de recurso y el 25.3%, sólo 2.

Por otra parte, no basta con implantar herramientas, sino que debe hacerse de forma planificada, elaborando políticas donde se establezcan, al menos, las herramientas concretas que se quieren implantar y los objetivos que se quieren conseguir. Un proceso de implantación de calidad requiere también la elaboración de guías de uso sobre los diferentes recursos,⁹ su actualización, la evaluación del uso de las distintas herramientas y el diseño de planes de

7 REBIUN. *III Plan estratégico de REBIUN 2020*.

8 J. L. Herrera Morillas y Castillo Díaz, A. “Bibliotecas universitarias 2.0. El caso de España”, pp. 175-200.

9 Algunas bibliotecas universitarias españolas han comenzado a elaborar guías de uso de la web social. Como ejemplo puede consultarse: Biblioteca Universidad de Sevilla, *Guía de usos y estilo de la web social en la BUS*.

formación de usuarios adaptados a sus diversas necesidades. En relación con esto último hay que tener en cuenta que, aunque se trata de herramientas de uso sencillo, no todos los usuarios de las bibliotecas universitarias son nativos digitales.

En España, existe una abundante literatura dirigida al estudio de las Herramientas 2.0 y su aplicación en las bibliotecas en general¹⁰ y en las universitarias en general.¹¹ De igual manera, intentos de clasificación de las mismas, tarea muy difícil como ha puesto de manifiesto Merlo Vega:

“Las tecnologías, recursos, servicios, aplicaciones informáticas, proveedores [...] que se pueden etiquetar como web social son diversos. Las tecnologías de la participación son múltiples. No es fácil sistematizar este tipo de servicios, sin arriesgarse a ofrecer una clasificación que quede inmediatamente desactualizada o a equivocarse al incluir/excluir servicios participativos dentro de la posible ordenación que se haga de los procedimientos existentes”.¹²

El mismo autor¹³ agrupa y define estos servicios en diez apartados: *weblogs* (sitios web que permiten la constante introducción de comentarios y el archivo de los mismos); *wikis* (espacios en los que diversos autores pueden crear contenidos desde su navegador); sindicación de contenidos (posibilidad de que los contenidos de

10 Como ejemplos pueden consultarse: N. González Fernández-Villavicencio. Bibliotecas 2.0 en España: el camino recorrido. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, pp. 29-46.

D. Margaix Arnal, Informe APEI sobre social.

11 Citamos a continuación dos de estos trabajos: J. L. Herrera Morillas, Castillo Díaz, A. “Bibliotecas universitarias 2.0. El caso de España”, *op. cit.* Un estudio que cuantifica el uso de herramientas 2.0 en las bibliotecas universitarias.

REBIUN. *Ciencia 2.0: aplicaciones de la web social a la investigación* [en línea], 2010. < http://eprints.rclis.org/3867/1/Ciencia20_rebiun.pdf>. Fecha de consulta: 6 de marzo de 2014. Se trata de un estudio que tiene por objeto sistematizar las aplicaciones de la web social que pueden servir de apoyo a los investigadores y, por lo tanto, de interés para las bibliotecas que apoyan la labor de investigación, como las universitarias.

12 J. A. Merlo Vega, *Las tecnologías de la participación en las bibliotecas*, p. 3.

13 *Ibid.*, pp. 3-4.

algunas webs se redifundan a través de lectores específicos, navegadores o servicios externos); etiquetado (sistemas de descripción de contenidos por parte de los usuarios de un servicio, mediante la aplicación de términos del lenguaje natural); recomendaciones (servicios que permiten a los usuarios valorar, mediante comentarios, la calidad de una información, el interés de una noticia o el valor de un producto); compartir archivos (servidores web donde los usuarios pueden depositar archivos —audio, video, imágenes, etc.— para ser consultados de forma abierta); geoaplicaciones (herramientas que trabajan con información geográfica, permitiendo la integración y combinación con diferentes recursos web); utilidades (son aplicaciones de carácter ofimático con las que se trabaja en línea, por lo que permiten compartir archivos); redes sociales (entornos virtuales que permiten relacionarse a los usuarios e intercambiar información y archivos); búsquedas (sitios web y aplicaciones en los que la recuperación de información se hace teniendo en cuenta la opinión y comportamiento de los usuarios). Las aplicaciones más extendidas en las bibliotecas universitarias españolas son las siguientes:¹⁴

1. OPAC 2.0 (75.4%)
2. Redes sociales (59.64%)
3. Blogs (57.89%)
4. RSS (50.87%)
5. Compartir recursos multimedia (22.80%)
6. Mensajería instantánea (19.29%)

A ellas vamos a referirnos a continuación.

¹⁴ J. L. Herrera Morillas y Castillo Díaz, A., “Bibliotecas universitarias 2.0. El caso de España”, *op. cit.* p. 189.

OPAC 2.0

El OPAC 2.0 es el resultado de aplicar las tecnologías y actitudes de la Web 2.0 al catálogo de la biblioteca. Margaix Arnal¹⁵ ha puesto de manifiesto la aplicación de la inteligencia colectiva como factor determinante para el desarrollo del OPAC 2.0 u OPAC social, señalando los tipos de información que pueden enriquecer el catálogo:

1. Información ofrecida por los usuarios. Se trataría de información aportada de forma consciente y deliberada: reseñas de los documentos, puntuaciones (*rating*), etiquetas (*tagging*), etcétera.
2. Información derivada del uso del catálogo y de otros servicios por los usuarios de la biblioteca: préstamo de ejemplares, las veces que un ejemplar ha sido guardado como favorito, etc.
3. Bibliografías recomendadas en las diferentes asignaturas que integran los planes de estudios de las universidades, imprescindibles para detectar las necesidades de los estudiantes. Se trataría de aprovechar esa información para que esté disponible cuando se realiza una búsqueda o cuando se visualiza un registro.
4. Información externa producida fuera de la institución, pero que puede incorporarse al catálogo: reseñas de libros publicadas en revistas especializadas, el índice de impacto de una revista, etc.

15 D. Margaix Arnal, *Informe APEI sobre social* [en línea]. Gijón: Asociación Profesional de Especialistas en Información, 2008, <<http://eprints.rclis.org/12506/1/informeapeiwebsocial.pdf>>. [Fecha de consulta: 6 de marzo de 2014].

Respecto a la implantación en las bibliotecas universitarias españolas, Herrera Morillas¹⁶ ha señalado que son muy pocas las bibliotecas que han cambiado el OPAC tradicional por el 2.0, limitándose en muchos casos a añadir información al OPAC tradicional. Los cambios han consistido fundamentalmente en la incorporación de herramientas para buscar en la red, anadiéndoles a los registros elementos tales como la imagen de la cubierta del libro, enlaces a recursos informativos, la creación de listas de libros, la inclusión de etiquetas, comentarios, etc.

Redes sociales

Las redes sociales han existido siempre y pueden definirse como un grupo de personas relacionadas entre sí. Cuando hablamos de redes sociales en el contexto de la Web 2.0, nos referimos a sitios web con características especiales para crear redes sociales. Es el caso de Facebook, Tuenti, Twitter, LinkedIn, etc.

Arroyo las ha definido como:

Aquellos servicios web que, en el marco de la llamada web social o Web 2.0, permiten a los individuos construir un perfil público o semi-público dentro de una plataforma en línea a través de la cual es posible crear y gestionar nuestra red de contactos, comunicarse de diversos modos con otras personas con perfiles en esa misma plataforma y agregar contenidos multimedia.¹⁷

16 El estudio de J. L. Herrera Morillas y Castillo Díaz, A. "Bibliotecas universitarias 2.0. El caso de España", *op. cit.*, pp. 189-190, señala que de las 43 bibliotecas que tienen OPAC 2.0, realmente sólo 7 han cambiado al OPAC 2.0 (producto Encore, de Innovative Interfaces), ya que el resto, 36 bibliotecas, se han limitado a añadir información o elementos propios de OPAC 2.0 al catálogo tradicional.

17 N. Arroyo Vázquez, "Bibliotecas públicas y sitios de redes sociales, ¿una cuestión de visibilidad?", pp. 285-299.

Con todos los problemas que conlleva hacer una clasificación de redes, Leiva¹⁸ distingue varios tipos:

1. Redes sociales horizontales. Se trata de redes sociales generalistas que alojan cualquier tipo de temas: trabajo, ocio, amigos familia. Facebook o Tuenti estarían dentro de este grupo.
2. Redes sociales verticales. Especializadas en un tema concreto, intentan reunir personas en torno a un interés específico. Al contrario de las redes horizontales, que suelen trasladar a Internet relaciones que ya existían fuera previamente, las redes sociales verticales sirven para poner en contacto personas que tienen interés en un tema concreto. Un ejemplo de este tipo de redes es Genviajero, dedicada a viajes.
3. Redes sociales personales. Este tipo de redes son a veces horizontales (Tuenti) y otras, verticales. La clave reside en si el interés de la persona que participa es personal y no busca información o a nuevas personas con fines de tipo profesional.
4. Redes sociales profesionales. En estas redes, las personas participan buscando obtener algún tipo de rendimiento relacionado con su profesión: contactos para realizar ventas, obtener un puesto de trabajo, información sobre un tema determinado, etc. Un ejemplo de este tipo de redes lo constituye LinkedIn.
5. Redes sociales híbridas. Las redes sociales pueden convertirse en híbridas cuando los usuarios acaban mezclado conexiones de tipo personal con las de tipo profesional, es decir, en una red de tipo profesional se puede acabar intercambiando con algún contacto, información de tipo personal como, por ejemplo, aficiones culinarias, etc.

18 J. Leiva, *Redes sociales. Situación y tendencias en relación a la Información y a la Documentación*.

En el ámbito de las bibliotecas universitarias, merecen una especial mención las redes sociales científicas,¹⁹ redes en las que participan investigadores como, por ejemplo Academia o la ya mencionada LinkedIn, a través de las cuales se puede compartir información, recursos, desarrollar discusiones, etc. En estos casos, la biblioteca puede cumplir un importante papel dando a conocer este tipo de redes, o formando a los usuarios para que puedan utilizarlas.

Aunque los datos sobre redes sociales cambian continuamente, ya hemos señalado que el estudio de Herrera Morillas obtuvo un 59.64% de participación.²⁰ Según una encuesta realizada por REBIUN,²¹ este porcentaje se eleva al 88%.²² Casi la totalidad de las bibliotecas que participan en redes sociales lo hacen en Facebook.

Los usos que las bibliotecas suelen darles a las redes sociales son: comunicar información, establecer comunicación y compartir contenidos.

Blogs, weblogs o bitácoras

Una bitácora es un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente artículos o textos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente. El nombre de bitácora está basado en los cuadernos de bitácora, cuadernos de viaje que se utilizaban en los viajes marinos para recoger el desarrollo del viaje y sus vicisitudes.

19 REBIUN. *Ciencia 2.0: aplicaciones de la web social a la investigación*, *op. cit.*

20 J. L. Herrera Morillas y Castillo Díaz, A., “Bibliotecas universitarias 2.0. El caso de España”, *op. cit.*, p. 189.

21 REBIUN. *Resumen de resultados: encuesta sobre buenas prácticas en redes sociales de las universidades y centros de investigación*.

22 La diferencia entre ambos datos quizá se deba a que la encuesta de REBIUN se haya hecho con posterioridad al estudio de Herrera Morillas y Castillo Díaz. No obstante, no hemos podido constatar este dato, ya que el documento que presenta los resultados de la citada encuesta, carece de fecha.

Es una de las herramientas más populares en las bibliotecas, en las que tiene múltiples aplicaciones. Margaix Arnal²³ recoge los siguientes tipos de blogs:

1. Blogs de noticias, que ofrecen información sobre el centro, noticias y novedades.
2. Blogs temáticos. Frecuentes en las bibliotecas universitarias, ofrecen información sobre un área temática, sobre un tipo de documento, etc.
3. Blogs de talleres y formación de usuarios.
4. Blogs de referencia. Dedicados a recoger información sobre cualquier área temática, recursos de información, etc. Margaix señala que cumplen las funciones de los blogs temáticos, pero sin especialización.
5. Blogs de clubes de lectura. Sirven a sus miembros para comunicarse e intercambiar opiniones sobre las obras leídas.
6. Blogs de recomendación de lecturas. Mediante los mismos, la biblioteca sugiere lecturas a los usuarios.
7. Blogs de marketing. Similares a los de noticias, la biblioteca pretende atraer a usuarios dando a conocer los servicios, etcétera.
8. Blogs para construir comunidad. Destinados a la participación de los usuarios para crear una comunidad en torno a la biblioteca y su sitio web.
9. Blogs de uso interno. Destinados a fomentar la comunicación entre el personal.

Como se ha señalado, el blog es el tercer recurso más extendido en las bibliotecas universitarias españolas (57.89%). Se utiliza fundamentalmente como apoyo a los servicios bibliotecarios, para informar sobre novedades y noticias, fomentar la participación de los usuarios y para la comunicación interna entre el personal de la biblioteca. En general, como rasgos característicos presentan los si-

23 D. Margaix Arnal, *Informe APEI sobre social*, op. cit., p. 14.

güentes: las bibliotecas universitarias suelen disponer de más de un blog, enlazan con la página web de la biblioteca, tienen archivos, RSS de las entradas y comentarios; las entradas se pueden recuperar por temas, categorías, fecha y palabras clave, hay fechas en los posts, las entradas archivadas superan un año, los últimos posts tienen una antigüedad de dos días, e incluyen enlaces a recursos relevantes y otros blogs similares.²⁴

RSS

Siglas correspondientes a las palabras: Really Simple Syndication. Ha sido definido como:

Formato que permite a los usuarios recibir actualizaciones de contenidos. El RSS es parte de la familia de formatos XML, que ha sido desarrollada para aquellos sitios que se actualizan con frecuencia y que permiten compartir la información y usarla en otros sitios web o programas. Gracias a los agregadores o lectores de *feeds* (los programas que permiten leer fuentes web), un usuario puede recibir resúmenes de todos los sitios que le interesan en el escritorio de su sistema operativo, en su programa de correo electrónico o mediante otras aplicaciones web.²⁵

Esta técnica permite recibir información, al modo de un servicio de Difusión Selectiva de la Información (DSI).²⁶

En las bibliotecas universitarias se utiliza principalmente para difundir noticias, eventos de la biblioteca y novedades del catálogo. En cuanto al formato, suelen permitir la búsqueda de noticias,

24 J. L. Herrera Morillas y Castillo Díaz, A. “Bibliotecas universitarias 2.0. El caso de España”, *op. cit.*, pp. 191-192.

25 F. Monsoriu, *Diccionario 2.0*, p. 122.

26 L. P. Dobrecky, “Hacia la *library* 2.0: blogs, RSS y wikis”, *El Profesional de la Información*, p. 140.

incluyen instrucciones de uso y presentan las noticias clasificadas por temas, fecha o título.²⁷

Compartir recursos multimedia

En la web social existen multitud de sitios que permiten compartir objetos digitales como fotografías, videos, presentaciones, etc. Los más conocidos son Flickr, sitio para compartir fotos; YouTube, para compartir vídeos y SlideShare, para compartir presentaciones. Aunque cada sitio tiene sus propias peculiaridades, hay una serie de características comunes:²⁸

1. Disponen de una gama de servicios gratuitos, que a veces pueden completarse con otros complementarios que requieren pago por suscripción.
2. Aceptan ficheros en formatos variados.
3. Permiten al usuario establecer contactos, relaciones de seguimiento o de filtrado social.
4. Se pueden establecer distintos niveles de privacidad a la hora de compartir los objetos digitales.
5. Incluyen herramientas para la descripción de contenidos: resúmenes, etiquetas y palabras clave, asignadas por el creador del objeto o los otros usuarios.
6. Los contenidos de estos sitios pueden insertarse en otras páginas web, etc.
7. Ofrecen la posibilidad de aplicar distintos tipos de licencias, fundamentalmente Copyright y Creative Commons.
8. Excepto en el caso de las fotografías, convierten los objetos digitales en objetos flash, consiguiendo una mayor difusión, accesibilidad y una mayor velocidad en la transmisión.

27 J. L. Herrera Morillas y Castillo Díaz, A., "Bibliotecas universitarias 2.0. El caso de España", *op. cit.*, pp. 192-193.

28 D. Margaix Arnal, *Informe APEI sobre social*, *op. cit.*, p. 41.

Las bibliotecas utilizan estos sitios para diversos fines. En el caso de YouTube se ha destacado su utilidad para subir tutoriales ALFIN, los de uso de sus recursos de información, para promocionar la biblioteca, eventos, etc. SlideShare también presta un gran servicio a las bibliotecas posibilitando compartir presentaciones profesionales, como apoyo de actividades relacionadas con la alfabetización en información, etc.²⁹

En el ámbito de la investigación, este tipo de servicios resultan de gran interés, ya que los científicos pueden depositar en estos servidores sus archivos, compartirlos con sus equipos de investigación, etc. Además del citado SlideShare, Google Docs constituye otro ejemplo muy popular entre los investigadores.

Mensajería instantánea

Bajo esta denominación nos referimos al uso del chat, sistema que permite intercambiar tanto mensajes de texto como conversaciones en tiempo real.

El chat es una herramienta muy consolidada en las bibliotecas universitarias, sobre todo, como apoyo de los servicios de referencia virtual, aunque también existen otros chats que se utilizan para orientar sobre otros servicios de la biblioteca.

Por sus especiales características, como las derivadas del contacto directo entre el bibliotecario y el usuario, el uso del chat en las bibliotecas debe estar cuidadosamente reglamentado,³⁰ estableciendo: la política de uso (tipo de preguntas que pueden resolverse por este medio); los horarios de atención, claramente publicados; el funcionamiento del servicio en cuanto a aspectos muy variados (confidencialidad; almacenamiento de consultas atendidas; asignación de etiquetas para estudiar las necesidades de información de los usuarios; evaluación del servicio; elaboración de estadísticas,

29 N. González Fernández Villavicencio, "Bibliotecas 2.0 en España: el camino recorrido", *op. cit.*, p. 40.

30 Biblioteca Universidad de Sevilla, "Guía de usos y estilo de la web social en la BUS", *op. cit.*, pp. 13-15.

etc.); sanciones a los usuarios que no utilicen el servicio de forma respetuosa, etc.

CONCLUSIONES

La progresiva implantación de aplicaciones o Herramientas 2.0, de la web social o, como se las conoce más recientemente, *social media* en las bibliotecas universitarias está cambiando la relación entre esta y los usuarios. La comunicación entre ambos es ahora bidireccional y el usuario se ha convertido en un creador de contenidos.

Sin embargo, la implantación de Herramientas 2.0 en las bibliotecas universitarias no cambia su esencia, definida por su principal función, que consiste en apoyar la docencia y la investigación.

El desarrollo de la llamada Biblioteca 2.0 solo tiene sentido si se lleva a cabo con dicha finalidad y si se hace de forma planificada, seleccionando las herramientas más adecuadas, definiendo objetivos claros y si se lleva a cabo una evaluación del rendimiento.

Por otra parte, a pesar de la facilidad de manejo de la mayoría de estas herramientas, su implantación debe ir acompañada de cursos de formación de usuarios, de acuerdo con sus necesidades. Esta formación es más necesaria en el caso de algunos colectivos que, por su edad, no son nativos digitales.

BIBLIOGRAFÍA

- Arroyo Vázquez, N. (2008), "Bibliotecas públicas y sitios de redes sociales, ¿una cuestión de visibilidad?". [en línea]. En *IV Congreso Nacional de bibliotecas Públicas. BP Bibliotecas Plurales*. Madrid: Ministerio de Cultura, 2008, pp. 285-299. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portalanb/jspui/bitstream/10421/485/2/CongresoNacionalBP_04.pdf>. [Fecha de consulta: 7 de marzo de 2014].

Datos y cifras del sistema universitario español. Curso 2012-2013 (2012), [en línea]. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Disponible en: <<http://www.mecd.gob.es/dms/mecd/educacion-mecd/areas-educacion/universidades/estadisticas-informes/estadisticas-informes-documentum/datos-cifras/2012-2013-datos-y-cifras-sistema-universitario-espanol.pdf>>. [Fecha de consulta: 13 de diciembre de 2013].

González Fernández-Villavicencio, N. “Bibliotecas 2.0 en España: el camino recorrido” (2007), *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, núm. 86-87, enero-junio, pp. 29-46.

Herrera Morillas, J. L. y Castillo Díaz A. (2011), “Bibliotecas universitarias 2.0. El caso de España” [en línea]. En *Investigación Bibliotecológica. Archivonomía, Bibliotecología e Información*, vol. 25, núm. 55, pp. 175-200. Disponible en: <<http://www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/view/32861>>. [Fecha de consulta: 5 de Marzo de 2014].

Leiva, J. (2009), *Redes sociales. Situación y tendencias en relación a la Información y a la Documentación* [en línea]. Disponible en: <<http://www.slideshare.net/Baratz/informe-redes-sociales-javier-leiva>>. [Fecha de consulta: 2 de febrero de 2012].

Margaix Arnal, D. (2007), “Conceptos de Web 2.0 y Biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales”. En *El profesional de la información*, vol. 16, núm. 2, pp. 95-106.

——— (2008), *Informe APEI sobre social* [en línea]. Gijón: Asociación Profesional de Especialistas en Información. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/12506/1/informeapeiwebsocial.pdf>>. [Fecha de Consulta: 6 de marzo de 2014].

- Merlo Vega, J. A. (2007), *Las tecnologías de la participación en las bibliotecas* [en línea]. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/10558/1/tecnoparti.pdf>>. [Fecha de consulta: 3 de marzo de 2014].
- Miller, P. (2005), “Web 2.0: Building a New Library” [en línea]. *Ariadne*, núm. 45, octubre. Disponible en: <<http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller/>>. [Fecha de consulta 20 de octubre de 2010].
- Monsoriu, F. (2010), M. *Diccionario 2.0*. Madrid: Creaciones Copyright.
- REBIUN (2011), *III Plan estratégico de REBIUN 2020* [en línea]. Disponible en: <<https://pendientedemigracion.ucm.es/BUCM/intranet/doc18579.pdf>>. [Fecha de consulta: 3 de marzo de 2014].
- (2012), *Ciencia 2.0: aplicaciones de la web social a la investigación* [en línea]. Disponible en <http://eprints.rclis.org/3867/1/Ciencia20_rebiun.pdf>. [Fecha de consulta: 6 de marzo de 2014].
- *Resumen de resultados: encuesta sobre buenas prácticas en redes sociales de las universidades y centros de investigación* [en línea]. Disponible en: <http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IIIPE_2020_LINEA3/IIIPE_Linea3_RESUMEN_Encuesta_buenas%20practicass_redes%20sociales_REBIUN.pdf>. [Fecha de consulta: 3 de marzo de 2014].
- Serrano Cobos, J. (2007), Web 2.0 en las bibliotecas: el concepto Library 2.0 [en línea]. En: Notas ThinkEPI. Disponible en: <<http://www.thinkepi.net/web-20-en-las-bibliotecas-el-concepto-library-20>>. [Fecha de consulta: 10 de enero de 2011].
- Biblioteca Universidad de Sevilla. (2011), *Guía de usos y estilo de la web social en la BUS* [en línea]. Disponible en: <<http://bibliotecasocial.pbworks.com/f/67194912-Guia-de-Use-de-la-Web-Social-en-la-BUS-2011.pdf>>. [Fecha de consulta: 6 de marzo de 2014].