

**Servicios bibliotecarios
participativos y personalizados
con base tecnológica:
modelamiento a partir de la
experiencia**



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA
del Estado de Chile

Guillermo Toro Araneda

guillermo.toro@utem.cl

Las bibliotecas tendrán que valorar qué tipos de servicios van a ofrecer de acuerdo con la evolución del entorno, combinando en la oferta servicios presenciales y remotos con la doble dimensión física y digital.

“La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro)”

José-Pablo Gallo-León

El profesional de la información, v. 24, nº 2, marzo 2015.

Si se quiere incrementar el atractivo y el valor de la biblioteca de cara a los usuarios, se debe estudiar la implementación de servicios participativos y personalizados.

“La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro)”

José-Pablo Gallo-León

El profesional de la información, v. 24, nº 2, marzo 2015.

**No esperemos que las máquinas lo
hagan por nosotros**



Las tendencias marcan que nos debemos acercar al usuario con rasgos humanos, cálidos, cercanos; y poniendo en comunicación a los usuarios entre ellos.

“La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro)”

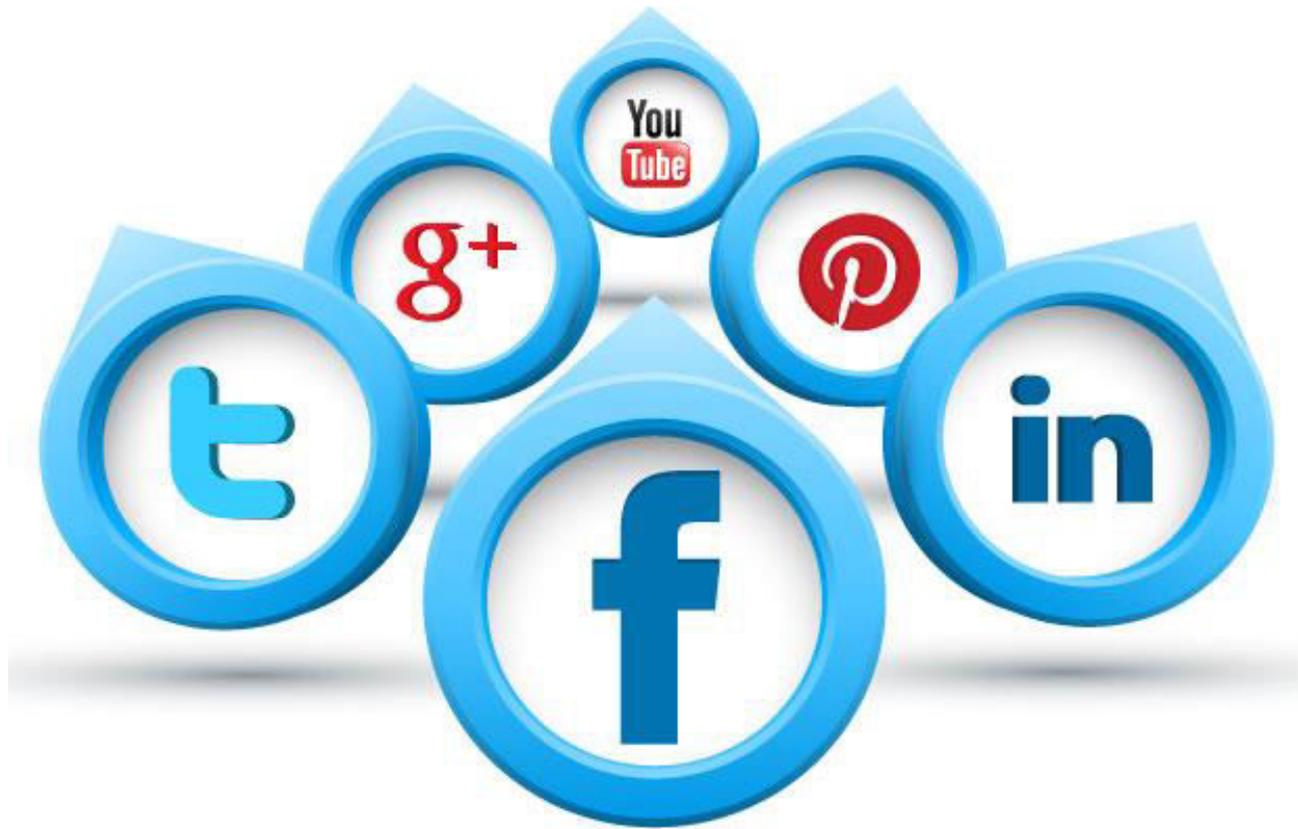
José-Pablo Gallo-León

El profesional de la información, v. 24, nº 2, marzo 2015.



Redes sociales

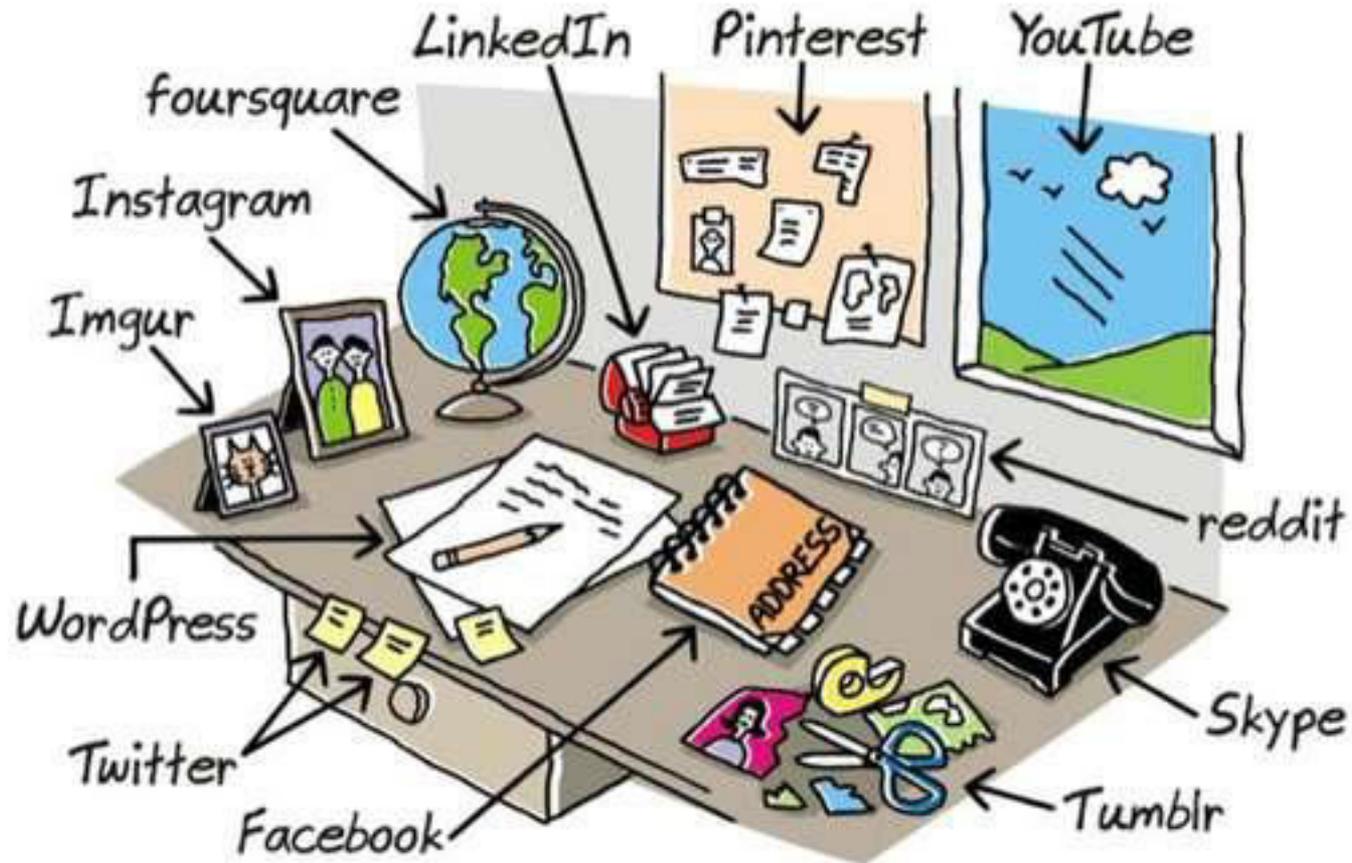
Redes sociales



Twitter o Facebook



¿Filosofía?



Periscope .. ¡me encanta!



(No sin un round)



VS



Gestión de redes sociales



- Gestionar múltiples redes sociales.
- Programar mensajes y tuits.
- Monitorizar menciones de marca.
- Analizar el tráfico de medios sociales.



Gestión de redes sociales



- Medir la influencia en la red.

retweetrank

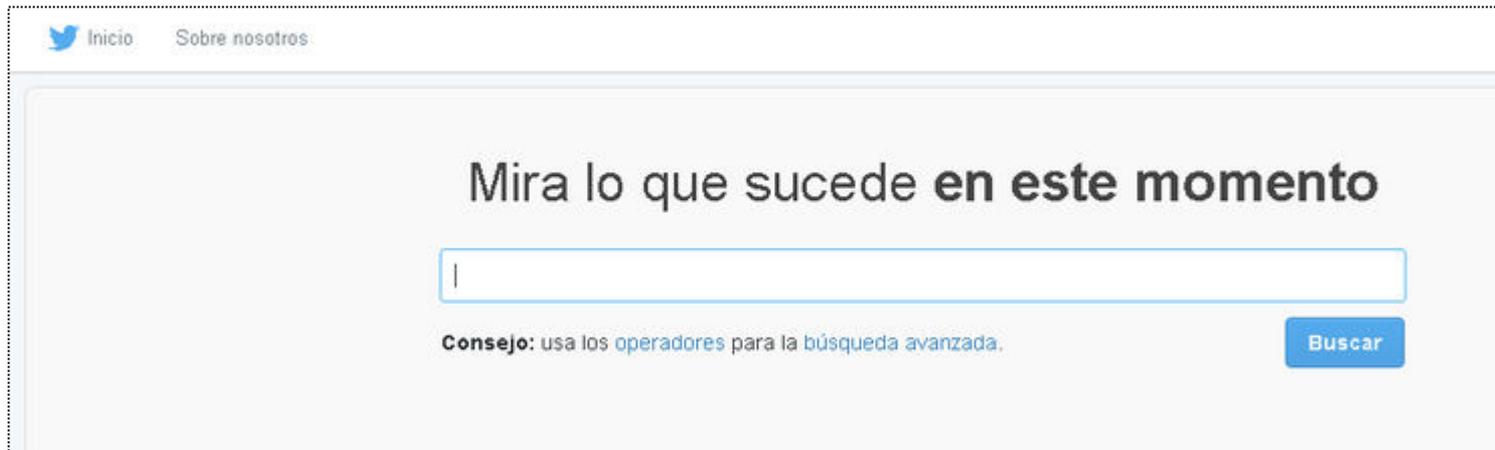
- Medir influencia en Twitter.

Redes sociales científicas

ResearchGATE
scientific network



Búsqueda de información



Búsqueda de información

socialmention*
Real-time social media search and analysis:

in All Search

Trends: [Fallout 4](#), [Chargers](#), [Joey Feek](#), [Target Black Friday 2015](#), [The Voice](#), [Tommy Hanson](#), [Tamar Braxton](#)

TOPSY

Search and Analyze the Social Web.

EVERYTHING LINKS TWEETS PHOTOS VIDEOS INFLUENCERS

Search 

ALL TWEETS  SINCE 2006

Marcadores sociales



Alertas RSS

- Alertas de Google
- TalkWalker Alerts



- Netvibes



netvibes
Dashboard Everything

El viejo correo electrónico



MailChimp

Perfiles profesionales



Perfiles profesionales



Gestor de
medios
sociales

Gestor de
Comunidades

Curador de
contenidos

Perfiles profesionales



Perfiles profesionales



VNiVERSIDAD
D SALAMANCA

Perfiles profesionales



biblioteca 
de santiago 

Perfiles profesionales

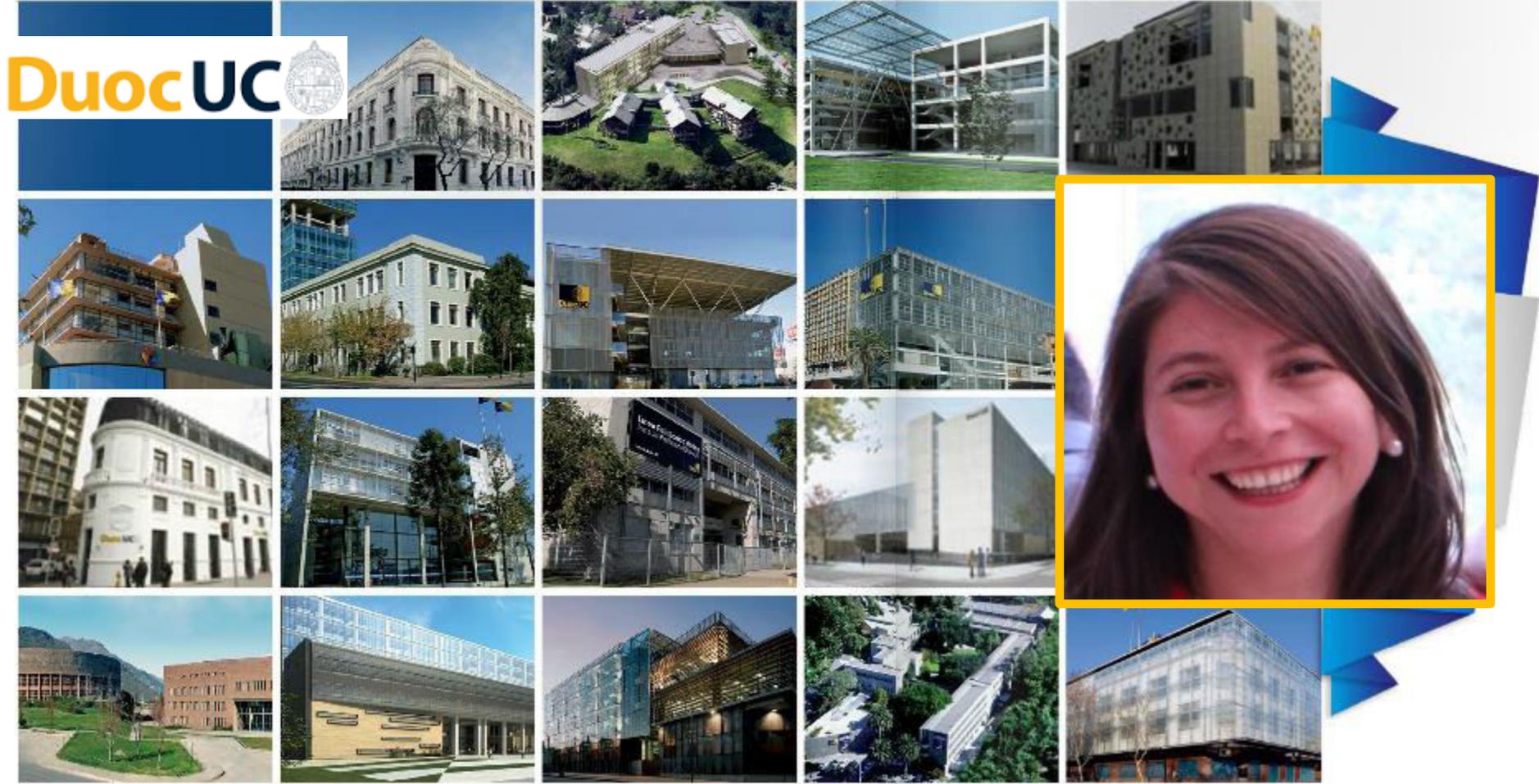


Perfiles profesionales



- Coordinador Comunicación y Formación / **CAICYT-CONICET**
- Director de Biblioteca / **UMET**
- Co-Fundador y Director / **Aprender 3C**

Perfiles profesionales



Perfiles profesionales



Coordinador de Innovación y Tecnología / Coordinadora de Tecnología e Innovación /
Jefe de Biblioteca / Coordinadora de Comunicación Institucional y Formación /
Responsable de integración de biblioteca digital / Profesional Equipo de Gestión
Cultural / Gestor de Comunidades



El caso USAL



**Julio
Alonso
Arévalo**

Proyectos o Servicios

- **Interacción con usuarios**
 - **Blog Universo Abierto**
 - **Lista de correo InfoDOC**
 - **Facebook**
 - **Twitter**
 - **Podcast Planeta Biblioteca**
- **Base de datos referencial**
- **Publicación de contenidos**
 - **SlideShare**

El caso USAL



Indicadores

Facebook (grupos)	120.000 suscriptores
Twitter	5.896 seguidores
Lista de correo InfoDOC	6.972 suscriptores
Podcast Planeta Biblioteca	32.000 descargas
Base de datos referencial	56.308 referencias en Endnote
SlideShare	247.336 descargas
Blog Universo Abierto	316.000 visitas anuales

El caso USAL



“El servicio lo mantiene una única persona, con dedicación completa de ocho horas diarias, quien además realiza otros servicios de biblioteca”.

“Un usuario medio puede usar sin dificultad estas tecnologías; en muchos casos el éxito depende sobre todo de la sagacidad del gestor para integrar diferentes herramientas en la creación de un servicio de información” - Julio Alonso Arévalo

Bibliometro



Pedro
López

Carolina
Ávila

Proyectos o Servicios

- **Interacción con usuarios**
 - **Blog** (plataforma Joomla)
 - **Facebook**
 - **Twitter**
- **Concursos culturales y trivias**
- **Conectividad con el SNBP y la Dibam**
(Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile).

Bibliometro



Indicadores

Blog	N/D
Facebook	25.703 seguidores
Twitter	10.342 seguidores

Usuarios registrados en Bibliometro = 50.000

"Yo he actuado en gran parte por intuición y con cierto sentido de oportunidad y sintonía con la gente, en razón de mi experiencia, como community manager de mi banda (de rock)". –Pedro López

CAICYT-CONICET



**Fernando
Ariel López**

Proyectos o Servicios

- **Interacción con usuarios**
 - **Blog**
 - **Facebook**
 - **Twitter**
- **Participación en redes sociales científicas**
- **Entorno Personal de Aprendizaje (PLE) y Entorno Personal de Investigación (PIE).**

Biblioteca de Santiago



**Cristian
Maturana**

Proyectos o Servicios

- **Interacción con usuarios**
 - **Blog**
 - **Facebook: Comunidad Acción Lectora**
 - **Twitter**

Biblioteca de Santiago



Indicadores

Sitio web	260.538 visitas (año 2014)
Facebook	28.845 seguidores
Twitter	30.354 seguidores

Visitas presenciales año 2014 = 694.690

Socios registrados al 2014 = 8.831

Biblioteca Vasconcelos



**Verónica
Juárez**

Proyectos o Servicios

- **Curación de contenidos**
 - **Micrositios:**
 - Lengua de señas
 - Biblioteca digital
- **Interacción con usuarios**
 - **Blog**
 - **Facebook**
 - **Twitter**

Proyectos o Servicios

- **Interacción con usuarios**
 - **Blog**
 - **Facebook**
 - **Twitter**
 - **Boletines**
- **Campañas de marketing**
- **Viralizar nuevos servicios**
- **Difundir la colección**
- **Fomento lector**
- **Sitio colaborativo (intranet)**



**Sandra
Castillo**

DuocUC



“La red se selecciona de acuerdo a los objetivos planteados: difusión, posicionamiento, interacción, comunicación, masificación u otro”.

“Cada medio social está orientado para un objetivo específico y hacia un público determinado”. - Sandra Castillo

Curación de contenidos

A hand-drawn comparison chart on a black background with white text. The chart is divided into two columns: 'GOOD CURATION' on the left and 'BAD CURATION' on the right, separated by a vertical line. A central circle contains the text 'VS.'. The chart is further divided into rows by horizontal lines, comparing various aspects of curation.

GOOD CURATION	VS.	BAD CURATION
HONOR		DEGRADE
STUDY		SKIM
MANY SOURCES		FEW SOURCES
CREDIT		DON'T CREDIT
TRANSFORM		IMITATE
REMIX		CUT & PASTE

Muchas gracias

@g_toro