

VIII Jornades CRAI-REBIUN

(Alacant, 29-30 d'abril de 2010)

Gemma Santos

Serveis de Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya
<msantoshe@uoc.edu>

Per tercer any consecutiu, dos sectorials de la Conferència de Rectors de les Universitats Espanyoles, Rebiun i CRUE/TIC, coorganitzen les Jornades CRAI. Els dies 29 i 30 d'abril la Universitat d'Alacant va acollir la 8a edició de les Jornades, que enguany van estar dedicades a l'aplicació en el món laboral de les competències informacionals i informàtiques (CI2).

Malgrat que el tema de les competències informacionals ha estat tractat anteriorment en altres congressos i jornades,¹ l'interès d'aquestes Jornades CRAI radica en el fet de ressaltar la importància i la necessitat que els plans d'estudi de les universitats espanyoles incorporin diferents competències transversals, entre les quals destaquen l'ús d'eines informàtiques i l'habilitat en la cerca, l'anàlisi i la gestió de la informació. Aquesta premissa coincideix amb l'actual procés d'elaboració dels nous plans de grau i postgrau que estan portant a terme les universitats, així com amb les recomanacions que es desprenen dels llibres blancs dels títols de grau de l'ANECA.

A nivell internacional, la integració d'ambdues competències en els estudis superiors ja és una realitat i, en països com Estats Units i Austràlia, aquesta integració és visible en la política nacional d'educació. A Europa, en el context del procés de Bolonya, són molts els països que ja han incorporat aquestes competències en els plans docents (França,

Gran Bretanya, Finlàndia) i altres estan sumits en un procés d'integració, treballant de forma intensiva i com a objectiu prioritari (Espanya).

Aquest context s'ha vist reflectit en la darrera edició de les Jornades CRAI, on professionals experts en les CI2 han aportat, des de les diferents àrees de coneixement, diversos punts de vista sobre aquesta qüestió. Les Jornades s'han desenvolupat al voltant de tres eixos. La primera taula rodona va tractar de la visió dels docents, concretament en els àmbits de les ciències socials i les humanitats, la salut i les tecnologies. El segon cicle de conferències es va centrar en les eines i recursos per potenciar les CI2, com ara els casos de la Information Literacy Resource Bank i PRIMO (Peer-Reviewed Instructional Materials Online). La segona i última taula rodona, tenint en compte que les Jornades es dedicaven específicament a l'aplicació de les CI2 en el món laboral, va oferir el punt de vista de l'àmbit empresarial i la contractació als sectors de consultoria, administracions públiques i tecnologia. Les sessions van concloure amb un debat amb els participants d'ambdues taules rodones i la posada en comú d'algunes conclusions.

Com a novetat d'aquesta edició, les Jornades van poder ser seguides a través d'una retransmissió en directe i també pels canals Twitter i Facebook.

1. Taller de formació de formadores en ALFIN de la UNESCO (Granada i Sevilla, 27, 28 i 29 d'octubre de 2008).

II Seminari Biblioteca, aprenentatge i ciutadania (Vilanova i la Geltrú, 22 i 23 de gener de 2009).

VII Jornades CRAI: Competencias informacionales e informáticas en el ámbito universitario. (Madrid, 4 i 5 de juny de 2009).

Jornada de trabajo de responsables de ALFIN de REBIUN (Madrid, 22 d'abril de 2009).

I Congrés Espanyol de Recuperació de la Informació (CERI 2010)

(Madrid, 15-16 de juny de 2010)

Carme Reverté

Centre de Documentació en Ecosistemes Aquàtics (IRTA)
<carme.reverte@irta.cat>

El I Congrés Espanyol de Recuperació de la Informació (CERI) es va celebrar a l'Escola Politècnica Superior de la Universitat Autònoma de Madrid, el 15 i 16 de juny de 2010. L'esdeveniment va ser punt de trobada i debat entre els diferents professionals de l'àrea i es van donar a conèixer els projectes més destacats en recuperació de la informació (RI) que s'estan duent a terme a nivell nacional. Però més enllà de conèixer les diverses iniciatives espanyoles, l'objectiu principal era crear la 1a Societat Espanyola en Recuperació de la Informació, que agrupés a tots els professionals, investigadors i docents interessats en aquesta disciplina, i que fins al moment desenvolupaven iniciatives independents o es trobaven representats de forma separada.

La participació al congrés va cobrir bona part de les principals perspectives dels camps de la informàtica, la biblioteconomia i la documentació i la lingüística. Amb una cinquantena d'assistents que, tot i no semblar una xifra elevada, agrupaven professionals de tots els àmbits de la RI i quedaven representades també gran part de les comunitats autònomes (Andalusia, Aragó, Astúries, Balears, Castella i Lleó, Catalunya, Galícia i Madrid). La dada més significativa i alhora negativa va ser la poca participació per part dels professionals de la biblioteconomia i documentació. De vint-i-set articles acceptats (entre comunicacions i pòsters) i dos ponents invitats (Ricardo Baeza, de Yahoo! Research Barcelona, i Fabio Crestani, de la Facultat d'Informàtica de la Universitat de Lugano, Suïssa), la visibilitat del nostre sector quedava representada únicament per tres treballs (un estudi

d'usuaris, un sobre indexació i un sobre tesaurus). De fet, aquest tercer estudi, un dels més innovadors, és un projecte que Telefònica ha encarregat als enginyers informàtics de la Universitat de Valladolid, on es presenta un sistema de recomanació via mòbil, basat en un tesaurus d'oci. Darrerament, la recerca en tecnologia mòbil està tenint un gran impuls perquè és la més acceptada per tot tipus d'usuaris i per tant la resposta cost/benefici és també la més ràpida (consultar VIII trobada de Gestió de Continguts Digitals, IDC 2010).

Amb dos dies de congrés va ser suficient per veure la necessitat de la interdisciplinarietat entre professionals de diferents àrees amb un mateix interès, la Recuperació de la Informació. El darrer dia es van posar en comú perspectives, interessos i va esdevenir una jornada de discussió que va culminar en la confecció dels estatuts, accessibles a la web del congrés (ir.ii.uam.es/ceri2010). Una jornada de reflexió, on es va plasmar l'entusiasme per buscar sinèrgies entre els diferents grups presents i una missió conjunta: col·laborar i treballar plegats. I per tant, obrir-se a d'altres professionals, comunitats i societats científiques interessades en la RI, per tal de construir una Societat Espanyola de Recuperació de la Informació més sòlida i competent.

Amb aquesta experiència, una cosa em va quedar palesa: els professionals de la biblioteconomia i documentació tenim encara poca representativitat en l'àmbit de la recuperació de la informació. Així doncs, la constitució d'aquesta societat ha de ser entesa com una gran oportunitat per a la nostra participació, aprenentatge i visibilitat.

39è Congrés de Liber

(Arhus, del 29 de juny al 2 de juliol de 2010)

Marta Cortina i Gispert

Universitat Politècnica de Catalunya
<marta.cortina@upc.edu>

Gemma Flaquer i Fabregat

Universitat Politècnica de Catalunya
<gemma.flaquer@upc.edu>

Entre el 29 de juny i el 2 de juliol passat va tenir lloc a Arhus (Dinamarca) el 39è Congrés Anual de Liber, la Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche. Aquesta associació (www.libereurope.eu), que vol ser el fòrum internacional d'intercanvi d'experiències sobre l'activitat de les biblioteques de recerca europees, va ser creada l'any 1971 i aplega actualment 400 biblioteques de recerca, entre biblioteques nacionals, universitàries i especialitzades de 45 països del vell continent.

El tema de la conferència d'enguany va ser «Reinventar la biblioteca: els reptes del nou entorn de la informació». Tal com va dir Hans Geleijnse, president de Liber, aquesta conferència tenia com a objectiu reflexionar i debatre sobre el nou rol de les biblioteques de recerca en l'entorn actual, caracteritzat per l'e-ciència, l'aprenentatge virtual, la digitalització i la preservació de les col·leccions, la promoció de l'accés obert, així com la cooperació entre biblioteques, tan necessària en aquests moments de dificultats econòmiques.

La conferència inaugural va anar a càrrec de Carsten Riis,

degà de la Facultat de Teologia de la Universitat d'Arhus, i de Mai Buch, directora del Denmark's Electronic Research Library (DEFF), que va incidir en quines haviem de ser les línies estratègiques a seguir per a les biblioteques de recerca daneses.

Els principals temes tractats en les sessions plenàries i paral·leles que es van desenvolupar durant els 4 dies del congrés van ser:

- Nous rols de les biblioteques de recerca: es va presentar l'estat de la qüestió de les biblioteques de recerca en diferents països, com el Regne Unit, Irlanda, Austràlia, Alemanya i Holanda.
- Biblioteques en un context de dificultats econòmiques: Michael Jubb, de la Research Information Network del Regne Unit, va plantejar com la retallada de pressupostos pot ser una oportunitat per repensar, redefinir i reestructurar els serveis i els recursos de la biblioteca per treure'n un màxim rendiment.
- La biblioteca com a centre d'aprenentatge: es va destacar



la transformació dels espais de la biblioteca tradicional en centres d'aprenentatge, com és el cas de l'edifici Xplora de l'Avans University of Applied Sciences (Holanda), que aglutina no només una transformació dels espais amb nous serveis, sinó també un nou concepte de biblioteca universitària i una nova estructura organitzativa.

- **Habilitats informacionals:** es continua treballant per avançar i facilitar la formació d'usuaris a través de noves eines, com ara els jocs i els elements interactius. La ponència de l'Ana Van Meegen Silva, de la Free University Amsterdam, guanyadora d'un dels premis Liber 2010, mostra un exemple de joc interactiu per als seus estudiants Erasmus.
- **Biblioteques digitals:** va ser rellevant la ponència de Giuseppina Vullo de la Universitat de Glasgow, al Regne Unit, on es van presentar diferents models d'avaluació de la biblioteca digital. Per altra banda, Sally Chambers, de l'European Library d'Holanda es va fer ressò d'un nou projecte d'Europeana per tal d'integrar-hi les biblioteques de recerca europees.
- **Preservació digital:** diversos ponents del Regne Unit, Itàlia i Holanda van exposar experiències de repositoris de les seves institucions, destacant especialment la vessant de preservació d'aquests repositoris.
- **Accés obert:** una més estreta col·laboració entre biblioteques, universitats i editorials serà cada vegada més necessària per facilitar la publicació en obert de les monografies, especialment en el camp de les humanitats.

- **Noves tecnologies:** la implementació de nous dispositius tecnològics per accedir a la informació i als serveis contribueix, ara més que mai, a la millora en l'aprenentatge a les aules. El guanyador d'un dels premis Liber d'enguany, Graham Stone, de la Universitat de Huddersfield, al Regne Unit, va presentar la implementació de Summon com a nova eina per facilitar la recuperació de la informació.
- **Cooperació:** Kristina Hormia-Poutanen, de la National Library de Finlàndia, va exposar els reptes i riscos que suposa treballar en un projecte de cooperació que aglutina les biblioteques, els arxius i els museus, creant així la Biblioteca Digital Finesa.
- **Bibliometria:** finalment, Juan Gorraiz i Christian Gumpenberger, de la Universitat de Viena, van presentar la Standardized Electronic Resource Usage Metrics (SERUM) com a eina per avaluar recursos electrònics mitjançant les descàrregues obtingudes.

Cal destacar dos fets que van tenir lloc a la sessió de cloenda del congrés. Per una banda, Hans Geleijnse va traspasar el mandat de la presidència del Liber a Paul Ayriss, director dels Serveis Bibliotecaris de la University College de Londres. Per l'altra banda, Anna Rovira, directora de les biblioteques de la UPC, va anunciar que la propera edició del Liber se celebrarà a Barcelona, a la Universitat Politècnica de Catalunya, entre els dies 29 de juny i 2 de juliol de 2011.

Informació sobre el congrés i presentacions dels ponents a www.statsbiblioteket.dk/liber2010.

I Jornada de Lenguajes y Gestión de Información (Madrid, 17 de juny de 2010)

Carme Reverté

Centre de Documentació en Ecosistemes Aquàtics (IRTA)

<carme.reverte@irta.cat>

Aquesta jornada professional, organitzada pel SEDIC (Asociación Española de Documentación e Información) i l'Institut Cervantes, va ser presentada com un exercici d'anàlisi a l'evolució, situació i tendències dels llenguatges documentals. Pocs dies després de l'anunci de la Jornada a la pàgina web del SEDIC, ja s'havia penjat el cartell de «completo», i evidentment, el dia de la jornada tots aquells que s'havien quedat a les portes podien seguir l'activitat *online*. De fet, els propis organitzadors estaven sorpresos per la gran acollida que havia tingut la Jornada, ja que a priori semblava un tema molt especialitzat. Probablement, per a molta gent també pot semblar un tema poc atractiu perquè prové d'un entorn tradicional si ho comparem amb altres temes que estan tenint ressò aquests darrers anys (Web 2.0, Web 3.0, etc.). Evidentment, la rebuda de la Jornada per part dels professionals de BID i les ponències presentades mostraven tot el contrari, estem al davant d'un tema molt actual i alhora transversal.

La Jornada estava dividida en dues parts: els vocabularis controlats i la indexació conceptual, i l'extracció automàtica d'entitats, buscadors i llenguatge. La ponència inaugural, a càrrec de Daniel Cassany (professor i investigador d'anàlisi del discurs del Departament de Traducció i Filologia, a la Universitat Pompeu Fabra), mostrava des del punt de vista d'un filòleg com a través de la paraula i/o el llenguatge la ciutadania utilitza la xarxa, i quin és el seu comportament davant la cerca de la informació. Dibuixant dos perfils d'usuaris, els nadius (majoritàriament generació *Google*) i els immigrants (usuaris més exigents i provinents d'un món analògic), el ponent, a través dels estudis de cas presentats ens va fer reflexionar a tots plegats de com s'ha de reeducar la societat en temes de qualitat, credibilitat i objectivitat de les fonts i la informació a Internet.

La primera part de la Jornada va començar amb força. La presentació de María José López Huertas (professora del Departament de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Granada) reforçava la idea que els llenguatges documentals segueixen tenint un alt valor. L'objectiu dels llenguatges documentals, fer més eficaços els sistemes de recuperació de la informació, roman en el temps independentment del tipus de mitjà o sistema d'informació utilitzat. Un clar exponent és la web semàntica, on a través del control del llenguatge, la recuperació de la informació dels sistemes és més rellevant, els sistemes poden interpretar d'una forma més eficaç les paraules clau que un usuari envia al sistema. Els ponents d'aquesta primera part van ser María Victoria Fernández Mera (jefa del Servicio de Tratamiento Documental del Departamento de Edición Oficial y Tratamiento de la Secretaría Adjunta para Asuntos Parlamentarios del Congreso de los Diputados), que va parlar de la gestió del tesaurus *Eurovoc*. A continuació va parlar Luis Rodríguez Yunta (Unidad de Análisis Documental y Producción de Bases de Datos del Centro de Ciencias Humanas y Sociales del CSIC), que va explicar la llarga trajectòria del CSIC en la construcció de tesaurus i la dificultat de la seva gestió i manteniment, tot i que recolza la idea d'adaptar-se als canvis amb l'oportunitat emergent de l'actualització dels tesaurus a partir de la base de la utilització de termes lliures, com està passant amb entorns del Web 2.0.

Els darrers ponents provenien de dues disciplines diferents; l'enginyer informàtic Francisco Javier López Pellicer (Universitat de Saragossa), que va presentar un projecte d'indexació geogràfica i la revolució del topònim com a geolocalitzador; i l'arxiver Javier Barbadillo Alonso (Archivo del Ayuntamiento de Guadalajara), que va exposar el dilema de la diacronia i sincronia en la classificació arxivística, que



com a llenguatge documental està també en procés de canvi. Concloent, doncs, que actualment s'està apostant pel disseny d'estructures organicofuncionals, més flexibles que les estructures jeràrquiques habituals derivades de la procedència orgànica dels documents.

Finalment, va arribar el torn de preguntes i debat, que es va centrar sobretot en la ponència de l'*Eurovoc*. Els resultats de la gestió i els costos/beneficis del manteniment d'un tesaurus europeu d'aquestes característiques no es veien reflectides després davant de l'usuari. La recuperació de la informació de la plataforma que alberga el tesaurus no podia arribar a representar l'estructura del tesaurus. El debat, doncs, va anar en la línia de la conversió del tesaurus en ontologia per tal de facilitar la seva integració completa en el sistema de recuperació de la informació. Tot i que es van quedar moltes coses a dir dels pros i contres d'aquesta opció, cal, si més no, estudiar-la perquè ja hi ha molts projectes europeus en marxa que estan seguint aquesta metodologia (Europeana, UNESCO, FAO, etc.).

La segona part de la Jornada, presentada i moderada per Ernest Abadal (UB), va tenir una càrrega molt més tecnològica i la web semàntica seguia com a protagonista. El primer ponent, Xavier Ajenjo (director de projectes de la Fundació Larramendi), va llançar un reflexió a tots els assistents sobre la necessitat de l'autoformació en els temes de la web semàntica, on encara no estem essent protagonistes i on tenim molt a dir com a experts en llenguatges documentals i/o vocabularis controlats. Els següents ponents venien de l'àmbit professional dels portals web. Un bibliotecari (Luis García Reyes, de legalsolo.com) i un periodista (Jorge Martín-Luengo Cascón, de lainformación.com), que exposaven casos diferents, però on els vocabularis controlats jugaven un paper molt important a l'hora de seleccionar,

recopilar, tractar i gestionar la informació requerida tant per ells com per facilitar les necessitats dels seus usuaris. El portal de premsa digital, lainformacion.com, utilitzava un buscador semàntic que analitzava més de 1.800 fonts en espanyol, i que gràcies a la web semàntica es pot donar una resposta més exhaustiva als usuaris sense perdre qualitat i millorant el temps de resposta. A més a més, és possible una catalogació i ordenació de la informació recuperada de forma automàtica. Podem dir, doncs, que en aquest cas la web semàntica facilita el compliment dels objectius dels portals web i de serveis: informació actualitzada, filtrada i obtinguda de forma àgil, ràpida i de qualitat.

La ponència final va ser feta per un expert en tecnologies de la informació, Stephen Arnold (president de la Arnold Information Technology), amb una llarga trajectòria sobre processos de cerca de la informació, i conegut també pels estudis realitzats sobre les tècniques d'investigació de Google. En la seva exposició *Unraveling the Language in the Information Searching*, destacà com a principal característica d'un sistema d'informació la resposta en temps real que aquest ofereixi. I es decantà cap als mètodes semàntics com a objecte d'estudi, que, tot i que encara tenen molt per demostrar, són els que més estan avançant en aquesta línia. Remarcà que els sistemes de processament de continguts en temps real van més enllà d'unes paraules clau, i per tant «La semàntica s'ha de millorar per tal de fer front a la fragmentació de la naturalesa efímera de la informació en temps real».

Seguint les conclusions d'Stephen Arnold, encara ens queda molta feina a fer per part de tots els col·lectius (professionals, investigadors, docents, etc.), que hauran de ser capaços de liderar aquests nous camps en què la semàntica té un paper fonamental i saber encoratjar els futurs professionals.



Open Repositories International Conference (Madrid, 6-9 de juliol de 2010)

Sergi Montes

Responsable en TIC a la Biblioteca de l'Ateneu Barcelonès
<smontes@ateneubcn.org>

La cinquena edició de l'Open Repositories International Conference tingué lloc a Madrid entre el 6 i el 9 de juliol de 2010. Sota el lema de "The Grand Integration Challenge", l'acte va convocar prop de 400 participants d'un total de 36 països.

El conjunt d'intervencions s'organitzaren en dos grans blocs, distingint entre aquelles enfocades al tractament de problemàtiques generals en l'entorn dels repositoris i les centrades en les principals plataformes. Les principals aportacions giraren entorn a alguns dels principals reptes per als responsables dels repositoris, com són la interoperabilitat entre plataformes, la personalització d'entorns, la reutilització de les dades o bé la gestió dels fluxos de treball. Gràcies a les ponències organitzades pels diferents grups d'usuaris a *Dspace*, *ePrints* i *Fedora* els assistents varen tenir l'oportunitat de conèixer nous desenvolupaments, propostes de millora i problemàtiques sorgides a partir de necessitats presents i dels possibles escenaris futurs.

Amb la conferència inaugural, David de Roure apuntava que

els repositoris de l'entorn científic i acadèmic s'enfronten a un nou requeriment, com és el de la preservació de mètodes, dades i processos que fan possible la producció científica que contínuament ingesten. Amb aquesta observació posava de manifest que caldrà garantir la gestió d'una informació que es presenta amb una major complexitat.

La trobada ha permès posar sobre la taula quins són els principals punts d'interès actuals per als responsables dels repositoris. Sens dubte, la principal aportació d'aquest esdeveniment ha estat el de conèixer nous desenvolupaments en les plataformes utilitzades en la gestió de la informació científica i acadèmica. L'obligatorietat de facilitar la gestió d'una informació que es presenta cada cop en forma més complexa i la necessitat de garantir la interoperabilitat entre les diferents eines es defineixen com les principals línies de treball futures.

Informació sobre el congrés i presentacions dels ponents a or2010.fecyt.es.

Marketing Libraries in a Web 2.0 World

(Estocolm, 7-8 d'agost de 2010)

Lluís Vicente

Director de la Biblioteca de l'Ateneu Barcelonès
<lvicente@ateneubcn.org>

El Web 2.0 és un concepte ben conegut per la nostra professió, experimentat amb més o menys fortuna a les biblioteques d'arreu del món i àmpliament discutit en l'àmbit dels serveis electrònics per a usuaris. Amb la intenció de compartir, conèixer, millorar i avançar en aquest camp, però des del punt de vista de la promoció dels serveis de les biblioteques, prop de 100 professionals de 15 països diferents es van reunir a Estocolm el passat mes d'agost durant dos dies en un dels habituals satèl·lits que realitza l'IFLA en motiu de les seves jornades anuals.

Els objectius, clars: saber què han fet d'altres professionals i proporcionar eines que permetin valorar l'èxit o el fracàs d'aquests models de relació amb els usuaris a través de la Web 2.0.

Com a punt de partida, dues preguntes necessàries per reflexionar sobre el màrqueting a través de la web participativa:

- Si els usuaris no coneixen els serveis, tant presencials com electrònics, de la biblioteca, ¿hem d'introduir-nos a totes i cada una de les plataformes d'on són consumidors per promocionar la biblioteca?
- Segons els estudis presentats, la majoria d'usuaris no van més enllà de la pàgina inicial d'un site de qualsevol biblioteca. ¿Van més enllà en l'ús de les eines 2.0?

Indubtablement, el màrqueting dels serveis d'una biblioteca a través de les xarxes socials, blocs o RSS és un valor estratègic que no es pot obviar, però els usuaris semblen tenir un coneixement molt superficial i menor que els bibliotecaris vers aquestes tecnologies. En conclusió, la biblioteca, paradoxalment, ha d'obrir les seves portes a través de

noves vies, que en molts casos són desconegudes, com per exemple, Twitter o els canals RSS.

Sota aquesta premissa, per a Tanja Mercun, de la Universitat de Ljubljana (Eslovènia), quan una biblioteca s'introdueix en aquest nou escenari ha de tenir clars tres principis: la comunitat, la tecnologia i el retorn de la inversió:

- Hem de definir clarament cap a quin públic o públics anem dirigits. Delimitar col·lectius farà que ens plantejem si un canal de comunicació, una funcionalitat o un nou servei serà adequat o no.
- Hem de conèixer perfectament la tecnologia, per tal d'explotar al màxim totes les possibilitats que s'obren davant nostre.
- Si coneixem a qui anem dirigits i què podem oferir, hem d'entrar a valorar què hem aconseguit. Per tal de valorar el retorn de la inversió, hem de determinar quina és la massa crítica sobre la qual esperàvem una resposta.

Molt més teòric es mostrava Olivier Chabonneau, de la Concordia University (Canada). El 2.0 significa un nou espai on els usuaris articulen les seves relacions a través de la col·laboració, i la biblioteca ha de saber jugar el seu rol de gestora de la informació. El marc on ha de gestionar la col·laboració és dins d'una web híbrida, que es troba entre la tradicional web estàtica i la web on l'usuari realitza les seves activitats. Així doncs, els usuaris reben objectes d'informació, li donen un nou sentit i aporten una nova informació, aquest document, que ha variat per la intervenció de la comunitat, és on la biblioteca ha de poder articular la seva activitat i promocionar els seus serveis.



D'altra banda, per a Heather Lea, de la Universitat d'Ottawa (Canada), i Edward Corrado, de la Universitat de Binghamton (EUA), podem gestionar i valorar quin és l'èxit de qualsevol activitat, però no hem d'oblidar les qüestions relacionades amb la qualitat:

- S'ha de definir una política d'ús, estil i privacitat dels nous serveis electrònics, marcant un llibre d'estil que mostri la marca de la biblioteca en una plataforma forana.
- S'ha de crear un full de ruta sobre els millors serveis. Quan apostem per Facebook o per Twitter hem de tenir clar que ens juguem el nostre prestigi.
- S'ha d'insistir molt en la formació dels usuaris, però també en la del personal que ha de treballar per a aquesta nova aposta.

No totes les alternatives tenen el mateix valor. Hem de tenir en compte que ens posem a treballar en una tecnologia externa a la nostra biblioteca i, per tant, hi ha un risc en la nostra imatge.

Tornant a l'experiència, Rudolf Mumenthaler, de l'ETH-Bibliothek de Zuric (Suïssa), va mostrar què ofereix Facebook al seu centre:

- Implementació fàcil i econòmica. Al no estar en una plataforma que controlem, potser és més important actuar que plantejar grans dubtes teòrics sobre la introducció de la biblioteca en aquesta xarxa social. El 2.0 demanda acció per sobre de la reflexió.
- Els usuaris, tant si tenen coneixements superficials com profunds, saben com funciona aquesta plataforma, per tant, la visibilitat és molt alta. Inclús es planteja la possibilitat de fer publicitat dins de Facebook per tal d'arribar a més públic.
- Així mateix, l'adhesió amb un *M'agrada* és ràpida, simple i molt estesa entre la comunitat d'estudiants.

- Qualsevol informació publicada a través de Facebook es redirigeix cap a la web de la biblioteca, on es completa la informació i s'ofereixen altres serveis.
- L'ETH-Bibliothek de Zuric reforça la seva estratègia de màrqueting 2.0 a través de blocs on comparteix experiència, Twitter pels usuaris experts, així com canals RSS.

Finalment, podem aportar altres visions destacables:

- Per a Li-Ping Ku, de la City University (Hong Kong, Xina), davant del caos que s'ha relacionat amb el Web 2.0 (diferents tipus d'usuaris, plataformes, usos, serveis, possibilitats...), s'han de crear regles. Per tal d'aconseguir aquestes directrius és important explorar l'entorn informatiu dels usuaris, monotoritzar el seu comportament vers aquest entorn, crear diferents models de persones i finalment introduir els nous serveis.
- Per a Rajesh Singh, de la Emporia State University, el millor màrqueting que pot fer una biblioteca a través del Web 2.0 ha d'estar basat en fomentar cert interès emocional. Per motivar els usuaris a participar dins del projecte de la biblioteca s'ha de generar alguna mena d'emoció positiva, que pot sortir de la simple recomanació de llibres.
- En darrer terme, Ake Nygrn, del Kista Idea Lab d'Estocolm (Suècia), va recordar que qualsevol estratègia de màrqueting electrònica i participativa no pot obviar els usuaris presencials. La participació no és només patrimoni del terreny web. Si volem crear comunitats i no marginar usuaris, s'ha de treballar ambdues vies.

En definitiva, les biblioteques tenen un nou camí on no tot s'hi val, on el focus és un usuari desconegut i tant desconegut com nosaltres de la nova ruta. Mentre la biblioteca camina no pot renunciar a un dels seus grans papers: generar valor per a la societat.