

## CARTA DE SERVICIOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC (2011-2014)

### 1.2.1. Servicio de información, orientación y atención al usuario

“La Red de Bibliotecas ofrece a sus usuarios atención, orientación e información, presencial y remota, sobre su estructura, funcionamiento, servicios y recursos de información, a través de: la **página web** de la Red y su versión para dispositivos móviles **conectados.0**: las páginas web de Digital.CSIC y de las bibliotecas; servicios web 2.0 como el blog **ECo** y el Twitter **@bibliotecasCSIC**, entre otras iniciativas de este tipo; atención telefónica (algunas bibliotecas también vía **chat**); mostradores de préstamo e información bibliográfica de las salas de lectura; guías impresas y digitales y el correo postal y electrónico.”

### 1.4. Participación de los usuarios

1.4.7. “Herramientas de web social desarrolladas por las bibliotecas o por la Unidad de Coordinación de bibliotecas como **blogs, chats, cuentas en Twitter**, Facebook, etc.”

### 2.1. Compromisos de calidad

2.1.1. “Difundir los cambios y novedades relativas a los servicios prestados a través de la página web de la biblioteca o de la Red u otros sistemas de difusión (**listas, Twitter, blogs**, carteles,...) con una antelación mínima de 5 días hábiles”

2.1.2. “Informar de las incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos electrónicos a través del **Twitter** de la Red **@bibliotecasCSIC** en menos de 24 horas”

## CARTA DE SERVICIOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC (2011-2014)

### 1.2.1. Servicio de información, orientación y atención al usuario

- Web / Intranet / conectados.0
- ECo
- @bibliotecasCSIC
- Chat

### 1.4. 7. Participación de los usuarios

- ECo
- @bibliotecasCSIC
- Chat

### 2.1. Compromisos de calidad

- Web / Intranet / conectados.0
- Listas
- @bibliotecasCSIC
- ECo

#### ▲ Sitio Web de la Red:

Responsables: Yolanda Ríos García | Juan Román Molina | Marta Jiménez Martín

#### ▲ Intranet de la Red: Instrucciones para el 1er acceso

Responsables: Yolanda Ríos García | Juan Román Molina | Marta Jiménez Martín

#### ▲ conectados.0: Web adaptada para dispositivos móviles:

Responsables: Yolanda Ríos García | Juan Román Molina | Marta Jiménez Martín

#### ▲ Listas de distribución: Suscripción/baja

Administradores: Luis Raúl Álvarez Díez (lista bibliotecas) | Juan Pedro López Monjón (lista archivos)

#### ▲ Servicios de asistencia y referencia virtual: Instrucciones

Responsables: Luis Raúl Álvarez Díez | Miquel Àngel Plaza Navas

#### ▲ Blog ECo

Responsable: Yolanda Ríos García

#### ▲ @bibliotecasCSIC (cuenta Twitter de la Red):

Responsable: Juan Román Molina

#### ▲ Enredadera, Boletín de la Red: Sobre Enredadera

Responsable: Mario Cottereau María | Elena Tomé Sanz

#### ▲ Canal de streaming:

Responsable: Luis Raúl Álvarez Díez

## 1. WEB / INTRANET DE LA RED (RSS)

LIFERAY + ALFRESCO + CAS

=

CREAR → PUBLICAR/OFRECEER SERVICIOS → DIFUNDIR

Sus canales de comunicación:

- A) Intranet
- B) conectados.0
- C) Listas de distribución
- D) Chat
- E) Canal de streaming
- F) Enredadera
- G) Twitter
- H) Blog

## RSS (Really Simple Syndication)

- Tecnología asociada habitualmente a los conceptos de la web social o web 2.0
- Popularizado por los blogs
- Los usuarios se suscriben a contenidos mediante un programa agregador de feeds o canales sin necesidad de acudir periódicamente a la página web

## Canales RSS de la Red:

WEB	INTRANET	Blog	Twitter	Digital.CSIC
Noticias	Noticias	Entradas	@bibliotecascsic	Comunidades
Imagen destacada		Comentarios	@DigitalCSIC	
Destacados				
Formación				

## 2. Twitter: @bibliotecasCSIC

### CARTA DE SERVICIOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC

1.2.1. Servicio de información, orientación y atención al usuario  
- Informa: actividades de la Red



**Red Bibliotecas CSIC** @bibliotecasCSIC

9 de abr

Wok: jornadas de Formación (ver fechas para Sevilla, Málaga y Madrid) #bibliotecascsic [bit.ly/HAzHYn](http://bit.ly/HAzHYn)



**Red Bibliotecas CSIC** @bibliotecasCSIC

9 de abr

Wok: jornada de formación (13/04/2012, Vigo) #bibliotecascsic [bit.ly/HQb85M](http://bit.ly/HQb85M)

## 2. Twitter: @bibliotecasCSIC

### CARTA DE SERVICIOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC

- 1.2.1. Servicio de información, orientación y atención al usuario  
- Informa: actividades de las bibliotecas y archivos CSIC



**Red Bibliotecas CSIC** @bibliotecasCSIC

22 de feb

Inauguración exposición: Biblias de Sefarad: las vidas cruzadas del texto y sus lectores (BNE) Organiza #CCHS y #BNE [bit.ly/zBMmwT](http://bit.ly/zBMmwT)



**Red Bibliotecas CSIC** @bibliotecasCSIC

2 de abr

La #biblioteca del Real Jardín Botánico: más de 250 años al servicio de la botánica española [bit.ly/HaaGBT](http://bit.ly/HaaGBT)

## 2. Twitter: @bibliotecasCSIC

### CARTA DE SERVICIOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC

1.2.1. Servicio de información, orientación y atención al usuario  
- Informa: noticias de interés



**Red Bibliotecas CSIC** @bibliotecasCSIC

30 de ene

Informes: Comisión Téc. de Cooperación de [#bibliotecas](#) universitarias/REBIUN del Consejo de Cooperación Bibliotecaria [bit.ly/y9iCl2](http://bit.ly/y9iCl2)



**Red Bibliotecas CSIC** @bibliotecasCSIC

31 de ene

European Commission releases survey report on scientific information in the digital age [bit.ly/yfV8Ib](http://bit.ly/yfV8Ib)



## 2. Twitter: @bibliotecasCSIC

### CARTA DE SERVICIOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC

1.2.1. Servicio de información, orientación y atención al usuario  
- **Atención al usuario**



**Red Bibliotecas CSIC** @bibliotecasCSIC

1 de mar

@Lupe\_ Hola. Si, la biblioteca Tomás Navarro Tomás cuenta con wifi para los usuarios de su biblioteca. Más info allí: [bit.ly/yqtF0l](http://bit.ly/yqtF0l)

↩ En respuesta a Lupe

## 2. Twitter: @bibliotecasCSIC

### CARTA DE SERVICIOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC

#### 1.4. Participación de los usuarios

##### 1.4.7. “Herramientas de web social desarrolladas...”



**Red Bibliotecas CSIC** @bibliotecasCSIC

1 de feb

Disponible: Biblionovedades nº 88 de la [#biblioteca](#) de la Institución Milá y Fontanals de Barcelona [#bibliotecascsic](#) [bit.ly/7Rv31e](http://bit.ly/7Rv31e)



**Red Bibliotecas CSIC** @bibliotecasCSIC

2 de abr

Disponible: Boletín de novedades de la biblioteca de la Escuela de Estudios Árabes (nº 69) [bit.ly/H6CABO](http://bit.ly/H6CABO)



WWW, blog, etc. de la Red de Bibliotecas del CSIC: análisis, uso, potencialidad



## 2. Twitter: @bibliotecasCSIC

### CARTA DE SERVICIOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC

#### 2.1. Compromisos de calidad

##### 2.1.1. “Difundir los cambios y novedades relativas a los servicios prestados...”



**Red Bibliotecas CSIC** @bibliotecasCSIC

6 de feb

Plan 100%DIGITAL: toda la información en un solo click  
[#bibliotecascsic](#) [bit.ly/vZarAQ](http://bit.ly/vZarAQ)



**Red Bibliotecas CSIC** @bibliotecasCSIC

30 de ene

Servicio de asistencia virtual [#bibliotecascsic](#) : hemos cambiado el lugar donde estaban las instrucciones de uso [bit.ly/Av5tnH](http://bit.ly/Av5tnH)



## 2. Twitter: @bibliotecasCSIC

### CARTA DE SERVICIOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC

#### 2.1. Compromisos de calidad

##### 2.1.2. “Informar de las incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos electrónicos...”



**Red Bibliotecas CSIC** @bibliotecasCSIC

9 de feb

#bibliotecascsic Parada de Aleph y de la Biblioteca Virtual por mantenimiento (mañana viernes 10, disponibles a las 9h)  
[bit.ly/6sbtM5](http://bit.ly/6sbtM5)



**Red Bibliotecas CSIC** @bibliotecasCSIC

5 de mar




La Web de la Red de #bibliotecascsic ya funciona con normalidad después de haber estado caída [bit.ly/6sbtM5](http://bit.ly/6sbtM5)

### **3. Blog Eco, Espacio de Comunicación**

- Aportar información, realizar comentarios, intercambiar ideas, opiniones, experiencias, sobre cualquier tema relacionado con los servicios que las bibliotecas del CSIC ofrecen a los usuarios de la institución
- Cualquier usuario puede escribir entradas y comentarios (moderados)
- No sustituye a ninguno de los canales habituales de comunicación e información existentes
- Su uso es menor de lo deseable
- Más visibilidad y más actualidad

### 4. AddThis (promoción social)

- Objetivo → integra herramientas (botones) para COMPARTIR recursos información y DIFUNDE contenidos.
- Favorece la difusión → más de 300 formas de compartir.

Catálogos CSIC	Blog ECo	Digital.CSIC
Más de 300 formas de compartir	Blogger, Twitter, Facebook	Facebook, Twitter, Connotea, Citeulike, Delicious, Mendeley
		

## 5. ¿Y qué más?

- La Red de Bibliotecas y Archivos valora las distintas herramientas sociales antes de su puesta en marcha
- Facebook, canal de Youtube, Moddle, Wikipedia, Flickr,...



## Ejemplo de interacción con otros usuarios: incidencia resuelta por Elsevier

De: Inmaculada Ramos Hita [inma.ramos@bib.csic.es]  
Para: biblioteca@listas.csic.es  
CC:  
Asunto: [Biblioteca] Problemas en ScienceDirect (Elsevier)

Hola a todos/as

Hay problemas en el acceso a los recursos en la plataforma de ScienceDirect (Elsevier). Ya han sido notificados al editor. En cuanto sepa algo os lo comunico.

Saludos

Inmaculada Ramos Hita  
Gestión Técnica de Recursos Electrónicos  
Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación - Unit of Information Resources for Research  
Consejo Superior de Investigaciones Científicas-Spanish National Research Council  
C/Joaquín Costa 22; Desp. 312  
28002 MADRID  
ESPAÑA-SPAIN  
Telf. 34-91-5681665; Ext. Interna 991665  
Fax: 91 568 16 81  
e-mail: [inma.ramos@bib.csic.es](mailto:inma.ramos@bib.csic.es)  
<http://bibliotecas.csic.es>





WWW, blog, etc. de la Red de Bibliotecas del CSIC: análisis, uso, potencialidad



**@bibliotecasCSIC**

Red Bibliotecas CSIC

Problemas de acceso: plataforma de ScienceDirect (Elsevier). Ya han sido notificados al editor  
**#bibliotecascsic** [bit.ly/632Kvu](https://bit.ly/632Kvu)



WWW, blog, etc. de la Red de Bibliotecas del CSIC: análisis, uso, potencialidad



**bibliotecasCSIC** Red Bibliotecas CSIC

Problemas de acceso: plataforma de ScienceDirect (Elsevier). Ya han sido notificados al editor [#bibliotecascsic](#) [bit.ly/632Kvu](http://bit.ly/632Kvu)

hace 2 horas

en respuesta a ↑



**@Elsevier\_Es**

Elsevier\_España

Hola [@bibliotecasCSIC](#). Somos Elsevier España, nuestros compañeros de Science & Technology están trabajando en solucionar el problema



WWW, blog, etc. de la Red de Bibliotecas del CSIC: análisis, uso, potencialidad



**Elsevier\_Es** Elsevier\_España

Hola [@bibliotecasCSIC](#). Somos Elsevier España, nuestros compañeros de Science & Technology están trabajando en solucionar el problema

hace 25 minutos Favorito Deshacer Retweet Responder





WWW, blog, etc. de la Red de Bibliotecas del CSIC: análisis, uso, potencialidad



## Retuiteos de nuestras incidencias



Nueva versión de WoK: problema de acceso resuelto. Si da error: borre cookies y caché, cierre y abra el navegador (vía @bibliotecasCSIC)



biblioteca @bibliotecaetsit



**bibliotecasCSIC** Red Bibliotecas CSIC

Nueva versión de WoK: problema de acceso resuelto. Si da error: borre cookies y caché, cierre y abra el navegador #bibliotecascsic

Jul 18, 10:53 AM vía web

